**ANNEXE I a**

**Référentiel des activités professionnelles**

**Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente**

**Option A Animation et gestion de l’espace commercial**

**Option B Prospection-clientèle et valorisation de l’offre commerciale**

**I. CHAMP D’ACTIVITÉ**

**I.1. DÉFINITION**

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » s’inscrit dans une démarche commerciale active.

Son activité consiste à :

* accueillir, conseiller et vendre des produits et des services associés,
* contribuer au suivi des ventes,
* participer à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client.

Selon les situations, il pourra aussi :

* prospecter des clients potentiels,
* participer à l’animation et à la gestion d’une unité commerciale.

Et cela, dans le but de participer à la construction d’une relation client durable.

**I.2. CONTEXTE PROFESSIONNEL**

**I.2.1. Emplois concernés**

Bénéficiant du statut de salarié ou de celui d’indépendant, sédentaire ou itinérant, le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » agit tant en face-à-face qu’à distance.

Les appellations les plus courantes des emplois relevant du champ professionnel commun des deux diplômes concernés et qu’il peut être amené à exercer sont les suivantes :

* vendeur-conseil,
* conseiller de vente,
* conseiller commercial,
* assistant commercial,
* télé-conseiller,
* assistant administration des ventes,
* chargé de clientèle.

Certaines appellations sont plus spécifiques à l’une ou l’autre des deux options (A ou B).

Pour l’option A « Animation et gestion de l’espace commercial » :

* employé commercial,
* vendeur qualifié,
* vendeur spécialiste.

Pour l’option B « Prospection-clientèle et valorisation de l’offre commerciale » :

* conseiller relation client à distance,
* conseiller en vente directe,
* vendeur à domicile indépendant,
* commercial,
* représentant commercial.

Le titulaire peut évoluer avec l’expérience vers des emplois de :

Pour l’option A « Animation et gestion de l’espace commercial » :

* chef des ventes,
* chef d’équipe,
* manageur de rayon,
* directeur de magasin,
* directeur adjoint de magasin,
* responsable de secteur.

Pour l’option B « Prospection-clientèle et valorisation de l’offre commerciale » :

* chargé de prospection, avec l’encadrement d’équipes de prospecteurs,
* délégué commercial, avec la responsabilité d’un secteur, d’un produit ou d’un service,
* technico-commercial, avec la vente de produits et de services à forte technicité,
* chef des ventes ou responsable de secteur.

**I.2.2. Types d’organisation, de produit, de clientèle**

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente », quand il est salarié, exerce ses activités dans tous les types d’organisation à finalité commerciale, ou disposant d’un service commercial ou d’une direction relation client.

Ces organisations s’adressent aussi bien à une clientèle de particuliers (grand public) qu'à des utilisateurs et des prescripteurs professionnels (entreprises, administrations, professions libérales, artisans, distributeurs…).

Ne relèvent pas directement de ce champ, certaines organisations qui commercialisent des produits de secteurs très spécifiques et réglementés.

**I.2.3. Place au sein de** **l’organisation**

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente », quand il est salarié, exerce son activité sous l’autorité d’un responsable auquel il doit rendre compte :

Pour l’option A « Animation et gestion de l’espace commercial » :

* un chef de rayon,
* un chef des ventes,
* un directeur ou un responsable de magasin,
* un responsable de département ou de secteur,
* un responsable de région.

Pour l’option B « Prospection-clientèle et valorisation de l’offre commerciale » :

* un responsable, un chef ou un superviseur des ventes,
* un responsable de région ou de secteur,
* un directeur commercial,
* un directeur de la relation client.

Quand le titulaire de l’option « Prospection-clientèle et valorisation de l’offre commerciale » exerce son activité de façon non salariée, il est soumis aux règles de distribution de l’entreprise avec laquelle il a contracté.

**I.2.4. Environnement économique et technique des emplois**

Il se caractérise par des évolutions à plusieurs niveaux.

Au niveau des clients :

* une concurrence exacerbée des entreprises pour conquérir une clientèle plus versatile, sensible aux effets de mode, mais parfois aussi critique par rapport à certaines pratiques de consommation,
* l’usage croissant d’internet par des clients mieux informés et plus réactifs, susceptibles d’engager des procédures de recours,
* le développement des réseaux sociaux, avec les opportunités et les risques générés par le « bouche-à-oreille»,
* l’ouverture des frontières et le développement des échanges internationaux,
* une grande sensibilité au prix et à la nouveauté du produit, qui peut coexister avec des exigences liées au respect des principes du développement durable et de l’éthique.

Au niveau des produits :

* des produits intégrant une dimension technique de plus en plus importante,
* une dimension « service associé » de plus en plus prégnante,
* un élargissement et un renouvellement rapide des gammes et de leurs caractéristiques,
* une exigence accrue en matière de traçabilité,
* une demande de conseil en matière d’utilisation,
* un respect renforcé des règles d’hygiène et de sécurité.

Au niveau de son activité :

* la nécessité d’offrir un produit ou un service associé plus individualisé et toujours mieux adapté aux besoins du consommateur,
* l’intégration de la dimension éthique et développement durable aussi bien dans l’offre de produits que dans la démarche commerciale mise en œuvre,
* l’utilisation des outils numériques dans la fonction commerciale comme levier de développement,
* l’optimisation de la performance commerciale grâce à des moyens de remontées d’information et de contrôle renforcés,
* la constitution d’un système d’information commercial de plus en plus performant, qui nécessite une mise à jour régulière,
* une multiplication des canaux de distribution,
* une règlementation sur la protection du consommateur plus contraignante,
* une collaboration accrue avec une multiplicité d’acteurs à l’intérieur de l’organisation (service production, service commercial, service comptable) comme à l’extérieur (fournisseurs, donneurs d’ordre, prescripteurs, pouvoirs publics),

Face à ce contexte, pour exercer son activité, le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » doit s’appuyer sur :

* la mise en œuvre d’une veille commerciale continue portant sur les concurrents et les produits,
* une connaissance approfondie des produits et de l’évolution de la réglementation,
* une écoute et une attention particulières aux besoins du client,
* une maîtrise des outils numériques,
* des qualités d’expression orales et écrites,
* la capacité à maîtriser son stress et à gérer son temps,
* une capacité à analyser une situation commerciale et à en rendre compte.

**I.2.5. Conditions générales d’exercice**

L’activité du titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » s’exerce auprès de la clientèle actuelle et potentielle de l’entreprise.

**Pour l’option A « Animation et gestion de l’espace commercial » :**

Son activité s’exerce essentiellement au sein d’une unité commerciale, physique ou à distance, de toute taille, généraliste ou spécialisée, dans laquelle peuvent être réalisées des activités de production (magasin d’usine, vente sur le lieu de production, etc.), de transformation ou de distribution.

Cette activité peut se dérouler sur des horaires variables, avec une certaine amplitude, en relation avec le rythme de l’activité commerciale de l’entreprise. Elle s’exerce le plus souvent en station debout.

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente », détenteur de l’option A, doit faire preuve du sens de l’accueil, de qualités d’écoute et de disponibilité. Il doit adopter des comportements et des attitudes conformes à la diversité des contextes relationnels, notamment au niveau des codes vestimentaires et langagiers. Il doit enfin respecter les règles de confidentialité et de déontologie professionnelle.

Il doit faire preuve de rigueur dans la gestion et l’organisation de l’espace de vente, dans le respect des règles de son entreprise.

Il doit pouvoir travailler en équipe tout en faisant preuve d’autonomie et de responsabilité.

Il peut enfin participer à la mise en place et à la réalisation de manifestations commerciales décidées par son entreprise et en exploiter les retombées.

**Pour l’option B « Prospection-clientèle et valorisation de l’offre commerciale » :**

Son activité nécessite soit des déplacements en visite de clientèle, y compris en démarchage à domicile, soit une relation client à distance, sur des horaires de travail d’une amplitude variable. Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente », détenteur de l’option B, peut, par ailleurs, être conduit à effectuer une partie de son activité au sein de son entreprise pour accueillir des clients ou pour réaliser des tâches de préparation et de suivi des ventes.

Il participe en outre à la mise en place et à la réalisation de manifestations commerciales décidées par son entreprise et il en exploite les retombées.

Il organise son travail en autonomie. Il fait preuve d’initiative, de dynamisme et de persévérance. Sa mobilité géographique ou fonctionnelle est encouragée.

Il met en œuvre les techniques de prospection ainsi que les techniques relationnelles et les techniques de vente. Par ailleurs, il développe et exploite son portefeuille clients dans le respect de la politique de l’entreprise.

Il applique les règles de droit spécifiques à la relation client de son secteur d’activité.

Il peut être conduit à travailler en équipe au sein de son organisation pour atteindre les objectifs fixés. Il assure une remontée des informations du terrain auprès de sa hiérarchie.

Il doit adopter des comportements et des attitudes conformes à la diversité des contextes relationnels, notamment au niveau des codes vestimentaires et langagiers. Il doit enfin respecter les règles de confidentialité et de déontologie professionnelle.

Enfin une partie de sa rémunération est en général variable, proportionnelle aux ventes, au développement de sa clientèle, à l’évolution du chiffre d’affaires de l’entreprise et à la satisfaction de la clientèle.

**I.3. DÉLIMITATION ET PONDÉRATION DES ACTIVITÉS**

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » exerce, selon l’option choisie, les activités relevant des domaines suivants :

Pour l’option « Animation et gestion de l’espace commercial » et l’option « Prospection-clientèle et valorisation de l’offre commerciale » :

* Conseil et vente,
* Suivi des ventes,
* Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client.

Pour l’option A « Animation et gestion de l’espace commercial » :

* Animation et gestion de l’espace commercial

Pour l’option B « Prospection-clientèle et valorisation de l’offre commerciale » :

* Prospection et valorisation de l’offre commerciale

Leur mise en œuvre peut être différente selon la taille et la structure de l’organisation, la nature et la complexité des produits ou des services commercialisés.

**II. DESCRIPTION DES ACTIVITÉS (voir pages suivantes)**

**Activité 1 : Conseil et vente**

|  |
| --- |
| **Conditions d’exercice :**Le titulaire du diplôme exerce son activité dans un cadre omnicanal, au sein d’une entreprise qui distribue des produits et/ou services. Il apporte un conseil afin d’adapter l’offre à la demande du client. Il peut réaliser sa vente en face à face ou à distance, dans une unité commerciale ou à l’extérieur. Il peut être conduit à renouveler les contacts pour réaliser la vente ou pour proposer une vente additionnelle. Dans une situation de vente, le titulaire du diplôme représente son entreprise et /ou la(les) marque(s) des produits et/ou services commercialisés. Enfin, il peut être conduit à exercer son activité dans une langue étrangère. |
| **Tâches** | **Contexte professionnel** |
| **Ressources** | **Relations** |
| * Veille informationnelle sur les produits et/ou les services et les concurrents
* Prise de contact
* Présentation de l’entreprise et/ou de ses produits et/ou de ses services
* Découverte, identification et analyse des besoins du client, de ses motivations et de ses freins éventuels
* Conseil d’une solution adaptée : produit et/ou service + service(s) associé(s)
* Argumentation d’une solution (produit et/ou service et prix) et traitement des objections
* Vente(s)additionnelle(s)
* Finalisation de la vente
* Mise en place du règlement et de la livraison
 | * Les supports de présentation des produits et/ou des services de l’entreprise,
* Les informations sur les marchés et la concurrence,
* Les éléments de la base de données clients,
* Les conditions générales de vente (tarifs, barèmes, modalités de financement),
* Les conditions de garantie,
* Les documents d’informations pré contractuelles,
* La règlementation en vigueur
* Le mandat,
* Les argumentaires de vente,
* Le bon de commande,
* La documentation technique
* Les échantillons,
* La carte de visite de l’unité commerciale,
* L’affichage des prix,
* La carte de visite du vendeur,
* La carte d’identification professionnelle.
 | *Relations internes :*- Hiérarchiques : responsable des ventes, responsable du magasin, chef de rayon, etc. * Fonctionnelles : équipe de vente, service de gestion des stocks, service logistique, service après-vente, administration des ventes, responsable des achats…

*Relations externes :** Fournisseurs,
* Transporteurs,
* Livreurs,
* Organismes financiers,
* Clients,
* Etc.
 |
| **Résultats attendus*** L’offre de produits et/ou de services de l’entreprise ainsi que le contexte concurrentiel sont connus,
* Un climat de confiance est instauré,
* Les procédures d’information du client sont respectées,
* La solution proposée est adaptée aux besoins du client,
* Les objectifs de vente et/ou de conseil sont atteints,
* Les services associés sont proposés et vendus,
* De(s) vente(s) additionnelles sont réalisé(es),
* Les conditions de paiement, de financement et de livraison sont réalistes et adaptées,
* Une bonne image de l’entreprise est donnée,
* Le client est satisfait.
 |

**Activité 2 : Suivi des ventes**

|  |
| --- |
| **Conditions d’exercice :**Le titulaire du diplôme participe aux opérations connexes et postérieures à la vente, suivant les procédures spécifiques à l’entreprise, ainsi qu’au suivi du règlement du client. Il remonte des informations relatives à la satisfaction client en direction de sa hiérarchie et des différents services à des fins d’exploitation et d’analyse. Il contribue au traitement des litiges et rend compte en interne des anomalies constatées.  |
| **Tâches** | **Contexte professionnel** |
| **Ressources** | **Relations** |
| * Suivi de la livraison et/ou de l’installation du produit
* Suivi du règlement du client
* Mise en place du ou des service(s) associé(s)
* Traitement des retours et des réclamations
* Collecte/remontée d’informations relatives à la satisfaction-client
* Mesure et analyse de la satisfaction client
* Transmission des informations sur la satisfaction-client
* Proposition d’amélioration de la satisfaction-client
 | * Contrats de vente, factures,
* État des stocks,
* Liste des opérations de transport en cours,
* Planning des livraisons,
* Procédures et/ou documents relatifs à la livraison, l’installation, l’assistance du client, la mise en place du ou des service(s) associé(s),
* Garanties et conditions de maintenance,
* SIC (bases de données clients, fiche client, rapports de visite,…),
* Extraits de tableaux de bord,
* Dossiers des litiges
* Etc.
 | *Relations internes*- Hiérarchiques : responsable des ventes, responsable du magasin, chef de rayon, etc.- Fonctionnelles : équipe de vente, services fabrication, livraison-maintenance, SAV, commercial, comptabilité, facturation, contentieux, etc.*Relations externes*- Fournisseurs, - Clients, - Prescripteurs,- Installateurs,- Sous-traitants,- Transporteurs, livreurs,- Organismes de crédit,- Etc. |
| **Résultats attendus*** Le produit est livré et/ou installé dans les délais et conditions prévus,
* Le règlement du client est effectif et conforme aux termes du contrat,
* Le(s) service(s) associé(s) est (sont) fourni(s) aux conditions prévues,
* Les retours et les réclamations sont identifiés et traités,
* Les informations sur la satisfaction-client sont remontées et transmises,
* La satisfaction-client est mesurée et analysée,
* Des propositions pertinentes d’amélioration de la satisfaction-client sont effectuées,
 |

**Activité 3 : Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client**

|  |
| --- |
| **Conditions d’exercice :**Le titulaire du diplôme participe aux actions qui visent à fidéliser la clientèle actuelle et à lui proposer de nouveaux produits et/ou de nouveaux services. Il évalue les résultats de ces actions de fidélisation et de développement de la relation client. À cette occasion, il exploite et enrichit le système d’information commercial de l’entreprise.  |
| **Tâches** | **Contexte professionnel** |
| **Ressources**  | **Relations**  |
| * Exploitation des données clients
* Mise en œuvre des outils de fidélisation client
* Contribution à la proposition et à l’organisation des opérations de fidélisation (visites, appels, relances personnalisées…)
* Écoute et traitement des contacts, messages et/ou avis des clients
* Vente(s) au rebond
* Participation à la mise en œuvre d’actions de fidélisation et de développement
* Exploitation des sites marchands et des réseaux sociaux à des fins commerciales
* Évaluation des actions de fidélisation et de développement
 | * Système d’information commercial (bases de données clients, rapports de visites,…),
* Extraits de tableau de bord,
* Remontées SAV, service consommateurs, enquêtes,
* Indicateurs clients et/ou entreprises,
* Réunions équipes de vente,
* Internet, réseaux sociaux,
* Les conditions générales de vente (tarifs, barèmes, modalités de financement),
* Les guides d’entretien téléphonique,
* Les argumentaires de vente,
* Le bon de commande,
* La documentation technique,
* Les échantillons,
* La carte de visite du point de vente,
* La carte de visite du vendeur,
* La carte d’identification professionnelle
* La PLV, l’ILV…
 | *Relations internes*- Hiérarchiques : responsable des ventes, responsable du magasin, chef de rayon, etc.- Fonctionnelles : équipe de vente, service fabrication, services livraison-maintenance, SAV, commercial, comptabilité, facturation, contentieux, etc.*Relations externes*- Fournisseurs, - Clients, - Prescripteurs,- Installateurs,- Sous-traitants,- Organisateurs de salons et foires,- Etc. |
| **Résultats attendus*** Les informations utiles à la fidélisation sont remontées au responsable et aux services concernés,
* Les données clients sont exploitées de façon pertinente,
* Les outils de fidélisation existant dans l’entreprise sont proposés et mis en œuvre en fonction du profil du client,
* Les actions de fidélisation sont proposées et organisées en cohérence avec la politique commerciale de l’entreprise,
* Les sollicitations des clients (appels, mails, commentaires sur les réseaux sociaux…) reçoivent des traitements adaptés,
* Des ventes au rebond sont réalisées,
* Les animations et promotions mises en œuvre permettent d’atteindre les objectifs fixés,
* Les actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client sont évaluées en vue de leur éventuelle amélioration,
* La relation client est pérennisée dans le temps.
 |

**Activité 4 A : Animation et gestion de l’espace commercial**

|  |
| --- |
| **Conditions d’exercice :**Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce de la vente » option « Animation et gestion de l’espace commercial» exerce son activité au sein de tout type d’unité commerciale, qu’elle alimentaire ou non alimentaire, spécialisée ou généraliste, physique ou à distance, en libre-service ou en vente assistée, Il veille à l’approvisionnement et à la présentation des produits dans le(s) linéaire(s)et/ ou sur le(s) site(s) marchand(s). Il participe à la gestion de l’unité commerciale et contribue, de par ses activités, aux résultats de l’unité commerciale. |
|  | **Contexte professionnel** |
| **Tâches** | **Ressources**  | **Relations**  |
| * Réalisation des commandes de produits auprès de la centrale d’achat et/ou des fournisseurs
* Gestion des commandes dans le cadre de la stratégie omnicanale de l’enseigne
* Gestion des stocks et réapprovisionnement
* Réception et contrôle des marchandises
* Calcul des prix, étiquetage des produits et sécurisation
* Participation à l’aménagement de la surface de vente, de la vitrine
* Mise en scène de l’offre commerciale
* Entretien et contribution à l’hygiène et à la sécurité de l’unité commerciale
* Valorisation de l’offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux
* Développement de la clientèle par la création de trafic dans l’unité commerciale
* Participation à la planification et à l’organisation d’actions de promotion
* Démarchage de nouveaux clients en externe
* Participation à l’évaluation des performances des actions commerciales
 | * SIC (base de données fournisseurs, état des stocks, tableaux de bord, base de données clients, etc.)
* Documents commerciaux,
* Plan de l’unité commerciale,
* Planogrammes,
* Plans d’implantation de secteurs, de rayons et de vitrines,
* Règlementation en matière d’hygiène et de sécurité,
* Procédures de retours produits,
* Sites marchands, réseaux sociaux et charte graphique
* PLV, ILV, signalétique,
* Etc.
 | *Relations internes :** Hiérarchiques : responsable de magasin, de secteur, de rayon, des achats, etc.
* Fonctionnelles : équipe de vente, logistique, service réceptions, etc.

*Relations externes :** Fournisseurs et représentants,
* Transporteurs,
* Visuel marchandiseur (étalagiste),
* Clients,
* Etc.
 |
| **Résultats attendus*** L’approvisionnement est réalisé en adéquation avec les besoins des clients, conformément aux procédures de l’entreprise et en utilisant les équipements et matériels adéquats,
* Les ventes sont suivies régulièrement et les stocks sont optimisés afin d’une part, d’éviter les ruptures et les surstocks et d’autre part, de mettre en avant le cas échéant, certains produits,
* Les e-commandes sont préparées avec soin et sans aucune erreur,
* Les produits sont correctement étiquetés et sécurisés,
* Des mesures sont prises pour lutter contre la démarque,
* L’espace commercial est sécurisé, accueillant, ordonné, accessible et propre,
* Les produits sont mis en valeur, par l’utilisation de supports et matériels appropriés, dans le respect des règles en vigueur et de la politique commerciale,
* Des améliorations sont proposées et mises en œuvre dans la présentation et la mise en scène des produits sur l’espace de vente, dans l’aménagement de la vitrine ou de la surface de vente,
* La communication concernant l’unité commerciale est à jour et en adéquation avec l’image de celle-ci,
* La communication numérique est efficace,
* Les actions de création de trafic et de démarchage sont pertinentes et engagées conformément aux attentes.
 |

**Activité 4 B : Prospection et valorisation de l’offre commerciale**

|  |
| --- |
| **Conditions d’exercice**Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » option « Prospection-clientèle et valorisation de l’offre commerciale » exerce son activité de prospection à distance ou en face-à-face. Cette activité consiste soit en la qualification de la cible, soit en la prise de rendez-vous, soit en un contact direct avec le prospect sans prise de rendez-vous préalable. Le diplômé concerné est également conduit à valoriser l’offre commerciale au sein d’un lieu physique donné. |
| **Tâches** | **Contexte professionnel** |
| **Ressources**  | **Relations** |
| * Exploitation et mise à jour du système d’information commercial
* Recherche et exploitation d’informations externes
* Participation à l’organisation de la prospection
* Réalisation de la prospection
* Évaluation et analyse des résultats de la prospection
* Exploitation des sites marchands et des réseaux sociaux à des fins commerciales
* Actions de promotion (*show-room*, salons, mise en place du produit chez le client) et de présentation de l’offre commerciale
 | * Base de données des prospects,
* Catalogue des produits et services offerts par l’entreprise,
* Éléments de la communication de l’entreprise,
* Carte de visite,
* Études et bases de données publiques ou privées,
* Règles de droit spécifiques à la relation client du secteur d’activité,
* Échantillons,
* Conditions générales de vente,
* Systèmes de navigation,
* Plan d’action,
* Agenda,
* Calendrier des manifestations commerciales,
* Guide d’entretien,
* Informations disponibles concernant les entreprises ciblées (dans le B to B),
* Schéma d’implantation de l’offre produit et tout autre outil d’aide à la prospection,
* Sites marchands, réseaux sociaux et charte graphique,
* Etc.
 | *Relations internes :** Hiérarchiques :

responsable des ventes, responsable commercial, etc.* Fonctionnelles :

gestion des stocks, services communication, marketing, etc.*Relations externes :** Clients,
* Prospects
* Fournisseurs,
* Mairies, collectivités territoriales,
* Administrations,
* Prestataires de services ou donneurs d’ordre,
* Etc.
 |
| **Résultats attendus*** Un plan de prospection est établi et/ou suivi,
* Des supports de communication sont diffusés,
* La base de données prospects est enrichie,
* Les prospects sont qualifiés,
* Des besoins potentiels sont identifiés,
* Des rendez-vous sont pris ou des visites sont programmées,
* L’entreprise, ses produits et/ou services sont présentés aux prospects,
* Le produit est mis en place chez le client (cas du *B to B*)
* Les résultats de l’action de prospection sont analysés,
* La communication numérique est utilisée de façon efficace,
* L’offre est présentée de façon attractive.
 |

**Annexe I b**

**Référentiel de certification**

**Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente**

**Option A Animation et gestion de l’espace commercial**

**Option B Prospection-clientèle et valorisation de l’offre commerciale**

**Groupe de compétences 1 : Conseiller et vendre**

|  |
| --- |
| **Contexte professionnel :** Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » assure des missions qui relèvent de la vente de biens et/ou de services en unité commerciale physique ou à distance, en visite de clientèle ou encore à distance, et qui se déroulent dans un cadre omnicanal, juridique et règlementaire. Dans ce contexte, ce dernier dispose : * du catalogue des produits et/ou services avec leurs prix, leurs caractéristiques, leurs conditions de vente et de règlement,
* d’éléments de la base de données client,
* d’un argumentaire établi par l’entreprise,
* d’outils de communication variés et de canaux de vente diversifiés,
* d’éléments de présentation de son entreprise ou de son activité,
* de consignes et procédures, de guides internes, d’objectifs fixés, de contraintes de temps.
 |
| **Compétences détaillées** | **Comportements professionnels** | **Savoirs associés** | **Résultats attendus** |
| **Assurer la veille commerciale**Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les informations sur l’entreprise et son marchéMaîtriser la technologie des produitsSélectionner les outils de recherche d’information les plus adaptés  | Faire preuve de curiosité professionnelleFaire preuve d’esprit d’initiative et d’autonomieÊtre réactif | L’informationLes outils de recherche d’informationLes métiers commerciauxLe marchéLa zone de chalandiseLes caractéristiques des produitsLes exigences liées au développement durable et à l’éthiqueLes prix et les margesLes différents circuits et canaux de vente  | L’information recueillie et sélectionnée est fiable, récente et utileL’information est hiérarchisée et exploitée de façon pertinenteLes outils de recherche d’information utilisés sont adaptésLes produits commercialisés sont connus et leurs caractéristiques techniques sont maîtrisées |
| **Réaliser la vente dans un cadre omnicanal**Intégrer l’omnicanal dans le processus de ventePrendre contact avec le clientS’adapter au contexte commercial et au comportement du clientDécouvrir, analyser et identifier le(s) besoin(s) du client, sa (ses) motivation(s) et ses freins éventuelsDécouvrir, analyser et reformuler les besoins du clientPrésenter l’entreprise et/ou ses produits et/ou ses servicesConseiller le client en proposant la solution adaptéeArgumenterRéaliser une démonstration le cas échéant Répondre aux objections du clientProposer les produits et/ou les services associésDétecter les opportunités de vente(s)additionnelle(s) et les concrétiserS’assurer de la disponibilité du produitFormaliser l’accord du client  | Respecter les normes vestimentaires de la professionAccueillir le client conformément aux règles de l’entrepriseFaire preuve d’empathie et d’écoute activeAdopter un registre de langage adapté Respecter les principes déontologiques | Les méthodes de venteLes bases de la communication Les outils d’aide à la venteLes facteurs explicatifs du comportement d’achatLe processus d’achatLe questionnementLes différentes étapes de la vente | Un contact positif est établi, et un climat de confiance est instauréLe besoin du client, ses motivations et freins sont clairement identifiés et une proposition pertinente lui est faiteLes produits et/ou services de l’entreprise sont présentés de façon pertinenteLes objections sont traitées de façon efficaceLes services associés à la vente sont parfaitement connus et proposés de façon systématiqueLa proposition de services associés est adaptée au besoin du client et respecte les consignes et/ou les procédures de l’entreprise et la règlementation en vigueurDes produits et/ou des services additionnels adaptés sont proposés au clientL’accord du client est formalisé |
| **Assurer l’exécution de la vente**Mettre en place les modalités de règlement et de livraisonRassurer le client sur son choixPrendre congé | Faire preuve de clarté et de rigueur | Le règlementLa livraisonLe contrat de venteLa garantie | Des modalités sûres de règlement sont mises en place Les conditions de livraison et de garantie sont clairement définies en termes de modalités, de délai et de responsabilité  |
| **Critères d’évaluation :*** Qualité, maîtrise et utilisation pertinente des informations relevées et sélectionnées sur le marché, l’entreprise et ses produits
* Qualité du questionnement, de l’écoute et de la reformulation des besoins du client
* Proposition d’une offre de produits et/ou de services adaptée et cohérente
* Mise en œuvre d’une argumentation convaincante et efficace
* Mise en place des modalités de règlement et de livraison conformes aux engagements pris vis-à-vis du client, aux intérêts de l’entreprise ainsi qu’à la législation et à la règlementation en vigueur
* Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente
 |

**Groupe de compétences 2 : Suivre les ventes**

|  |
| --- |
| **Contexte professionnel :**Au sein d’une unité commerciale, en visite de clientèle ou encore à distance, le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » réalise, dans un cadre omnical, les opérations de services liées à la vente, dans le respect des procédures de son entreprise et en conformité avec le cadre juridique et règlementaire de la vente.  Dans ce contexte, ce dernier dispose : * de la commande du client,
* du descriptif des produits et des services associés, accompagnés le cas échéant des argumentaires correspondants,
* d’éléments de la base de données des clients, des produits et des prestataires associés,
* d’outils d’information et de communication variés,
* de consignes, de procédures, de guides internes, d’objectifs fixés, de contraintes de temps.
 |
| **Compétences détaillées** | **Comportements professionnels** | **Savoirs associés** | **Résultats attendus**  |
| **Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service**Suivre l’évolution de la commande et éventuellement du règlementInformer le client des délais et des modalités de mise à disposition | Faire preuve d’esprit d’initiative et d’autonomie | La communication professionnelleLes documents commerciaux  | Le client est correctement informé |
| **Mettre en œuvre le ou les services associés**Sélectionner le cas échéant le prestataire le plus adaptéCollecter et transmettre les informations au service de l’entreprise ou aux prestataires concernésSuivre l’exécution du ou des service(s) associé(s) et en rendre compteEffectuer le cas échéant les relances | Être réactifProcéder avec organisation, logique et méthodeManifester un esprit d’équipe Pratiquer l’écoute active et faire preuve d’empathie | Les documents relatifs aux modalités de financementLes modalités et procédures de livraisonLa mesure de l’activité des vendeurs  | Le produit et/ou le service est mis à disposition du client dans le respect des délais prévusLe prestataire le plus adapté est choisiLes documents liés au(x) service(s) associé(s) sont renseignés de manière adéquateLe (ou les) service(s) sont exécutés dans le respect des procédures et suivant les attentes du clientLes relances nécessaires sont réalisées à bon escient |
| **Traiter les retours et les réclamations du client**Identifier le(s) problème(s) rencontré(s) par le clientProposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l’entreprise et de la règlementation | Faire face à des situations conflictuelles ou stressantes avec calme et courtoisieFaire preuve de réactivitéAgir dans les limites de ses prérogatives | La gestion des conflits La gestion du stress La protection du consommateurLes contentieux | Un climat de confiance avec le client est préservéLe problème(s) rencontré(s) par le client est (sont) clairement identifié(s)Les solutions apportées sont pertinentes et conformes aux procédures de l’entreprise et à la règlementation |
| **S’assurer de la satisfaction du client**Collecter les informations de satisfaction auprès des clientsMesurer et analyser la satisfaction du clientTransmettre les informations sur la satisfaction du clientExploiter les informations recueillies à des fins d’améliorationProposer des éléments de nature à améliorer la satisfaction client | Faire preuve de loyauté vis-à-vis de l’entrepriseÊtre force de proposition au sein de l’entrepriseFaire preuve de rigueur  | Les outils de mesure et d’analyse de la satisfaction clientLe système d’information commercial de l’entreprise | Les données recueillies et transmises sont utiles, fiables et exploitées à des fins d’amélioration de la satisfaction client et d’atteinte des objectifs de l’entrepriseDes propositions d’amélioration pertinentes sont formulées et transmises suivant les consignes et procédures données |
|

|  |
| --- |
| **Critères d’évaluation :*** Efficacité du suivi de la commande
* Qualité de la mise en œuvre du ou des services associés
* Pertinence du questionnement pour identifier le(s) problème(s) rencontré(s) par le client
* Qualité de la solution proposée
* Qualité de l’information collectée, saisie et transmise sur la satisfaction client
* Pertinence des propositions d’amélioration de la satisfaction client
* Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte du suivi des ventes
 |

 |

**Groupe de compétences 3 : Fidéliser la clientèle et développer la relation client**

|  |
| --- |
| **Contexte professionnel :** Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » joue un rôle majeur omnicanal, dans un environnement fortement concurrentiel, face à une clientèle mieux informée et plus exigeante. Il agit dans le respect de la réglementation en vigueur et des procédures de son entreprise. Dans ce contexte, pour assurer des actions de fidélisation et/ou de développement de la relation client, ce dernier dispose : * du SIC (système d’information commercial),
* de moyens de communication, d’objectifs fixés, d’un budget à respecter,
* d’outils et supports de fidélisation,
* d’argumentaires de vente.
 |
| **Compétences détaillées** | **Comportements professionnels** | **Savoirs associés** | **Résultats attendus** |
| **Traiter et exploiter l’information ou le contact client**Traiter les messages et/ou les demandes des clients Recueillir, extraire, exploiter, synthétiser les données :* de sources internes
* de sources externes

Rendre compte des données appropriéesProposer des actions de fidélisation et/ou de développement de la relation client en adéquation avec les données recueillies et l’orientation commerciale de l’entreprise | Respecter les règles de confidentialité et de déontologieÊtre curieux, attentif et à l’écoute  | *La communication professionnelle*Le système d’information commercial et ses aspects juridiquesLes sources d’information internes et externesLa démarche mercatiqueLa démarche de projetLa fidélisation Le développement de la relation client | Les réponses apportées sont adaptéesL’information sélectionnée est fiable, récente et utileLes informations remontées sont claires et transmises au bon interlocuteurLes actions proposées sont cohérentes et appropriées |
| **Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client**Sélectionner et mettre en œuvre les outils de fidélisation et/ou de développement de la relation client de l’entreprise Concourir à la préparation et à l’organisation d’évènements et/ou d’opérations de fidélisation/développement de la relation clientParticiper à la mise en œuvre des évènements et/ou opérations de fidélisation/développement de la relation clientEffectuer des ventes au rebond Réaliser les opérations de suivi post évènementMobiliser les outils d’internet et les réseaux sociaux | Faire preuve d’autonomie et de proactivitéFaire preuve d’organisation et de méthodeFaire preuve d'aisance relationnelle | Les blogs, les réseaux sociaux, la mercatique digitale,l’e-réputationLes évènements et opérations commerciales La mercatique directeLa promotion des ventesLes caractéristiques de la vente au rebond | La sélection des outils est adaptée au profil du client et au canal de communicationL’organisation est maitrisée, la contribution est utile au bon déroulé de l’événement et/ou de l’opérationL’action répond aux attentes qualitatives et quantitatives de l’entrepriseLa proposition est adaptée et faite au bon momentLe suivi client est réalisé dans les délaisLes outils numériques sont utilisés à bon escient |
| **Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la relation client**Enrichir et actualiser le SICMesurer et analyser les résultatsRendre compte des actions et des résultats par écrit et/ou à l'oral Proposer des axes d’amélioration | Faire preuve d’objectivitéÊtre méthodique et rigoureux Être force de proposition | *La mesure de la satisfaction de la clientèle*Les indicateurs de gestion, de performance et d’attractivité | Le fichier clients est renseigné, actualisé et enrichi en continuLes résultats sont justes et appréciés dans leurs aspects quantitatifs et qualitatifsLes éléments du compte rendu sont synthétiques, pertinents et favorisent la prise de décisionLes actions correctives proposées sont adaptées |
| **Critères d’évaluation :*** Qualité du traitement des sollicitations clients
* Pertinence du choix des sources d’information, des données recueillies et remontées
* Pertinence des actions proposées
* Cohérence du choix des outils de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client avec le contexte
* Qualité de la contribution à l’opération de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client
* Opportunité de la proposition de ventes au rebond
* Justesse de l’enrichissement et de l’actualisation du SIC
* Pertinence de l’analyse des résultats
* Intérêt des propositions d’amélioration
* Qualité de la communication orale et écrite
 |

**Groupe de compétences 4A : Animer et gérer l’espace commercial**

|  |
| --- |
| **Contexte professionnel :**Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » option « Animation et gestion de l’espace commercial » exerce son activité auprès de la clientèle actuelle et potentielle d’une unité commerciale physique ou à distance, dans un cadre omnicanal.Il assure des missions qui relèvent de la gestion des achats, de l’organisation de la vente, de l’animation commerciale et du suivi des performances. Il utilise ses compétences pour développer l’activité courante et générer du trafic, dans le respect des recommandations de l’entreprise. Il utilise en permanence les technologies de l’information et de la communication.Dans ce contexte, le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » option « Animation et gestion de l’espace commercial » dispose :* des préconisations de l’entreprise quant à la politique d’achat et d’approvisionnement,
* d’un accès privilégié au système d’information commercial de l’entreprise (données clients, informations fournisseurs, cadenciers, tableaux de bord…),
* de logiciels de gestion des commandes, des stocks, de suivi des fournisseurs, d’étiquetage…
* des caractéristiques techniques et commerciales des produits et/ou des services vendus,
* d’outils d’aide à la vente (argumentaires, outils de présentation visuelle, plaquettes commerciales, charte qualité de l’entreprise, site internet…),
* des conditions générales de vente (unité commerciale physique et à distance),
* de la législation spécifique aux produits vendus dans l’unité commerciale en matière d’hygiène et de sécurité.
 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Compétences détaillées** | **Comportements professionnels** | **Savoirs associés** | **Résultats attendus** |
| **Assurer les opérations préalables à la vente** Établir les commandes des produits auprès de la centrale d’achats et/ou des fournisseurs indépendants sélectionnés avec la hiérarchie,en tenant compte des contraintesPréparer les commandes des clients issues de l’omnicanalVeiller à la gestion rigoureuse des stocks et au réapprovisionnement en tenant compte des règles de sécurité et d’hygiène Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises (quantitatif et qualitatif)Respecter les règles de valorisation des déchets et réduire le gaspillageEffectuer les relances et préparer les retours fournisseursÉtablir le prix en fonction de variables commerciales donnéesÉtiqueter les produits et les sécuriserEnrichir et exploiter le système d’information commercialComparer les résultats aux objectifs fixés et proposer des actions correctricesParticiper aux opérations d’inventaireIdentifier les invendusLutter contre la démarqueGérer les retours et les échanges des clients  | Être dynamique Avoir le sens des responsabilités Être disponible Faire preuve d’un esprit d’équipe et d’adaptabilitéÊtre organisé, méthodique et rigoureuxÊtre vigilantAppliquer les règles d’économies d’efforts | Les caractéristiques des unités commerciales physiques et virtuellesLa gestion des approvisionnementsL’e-traitement des commandes dans le cadre de l’omnicanal La règlementation en matière d’hygiène et de sécuritéLa réception et la livraison des marchandisesLe stockage des marchandises Le traitement des déchetsLe cadencier*Le SIC* L’étiquetage et la sécurisation des marchandises. Les informations et la réglementation sur les produitsLa fixation du prix de venteLes inventairesLes différentes démarquesLes indicateurs de gestion et d’exploitationLes contraintes légales de la vente à distance | Le processus d’achat et d’approvisionnement est maitrisé dans le respect des coûts et des délais impartisLes outils numériques utilisés sont pertinents et adaptésLes stocks sont optimisés La marchandise sensible est sécurisée Les dates limites de vente et de péremption des produits sont respectées L’état des stocks est correctement renseigné et analyséLes déchets sont valorisés et le gaspillage est réduitLes logiciels de gestion commerciale sont mis à jourL’étiquetage est conforme à la réglementation en vigueurLes axes d’amélioration proposés sont réalisablesLes causes et les conséquences de la démarque sont clairement identifiées et les solutions proposées sont adaptées |
| **Rendre l’unité commerciale attractive et fonctionnelle**S’assurer de la disponibilité et de la qualité des produits Implanter les produits selon une logique commerciale et/ou d’entrepriseVérifier l’étiquetage, le balisage et la mise en valeur des produitsS’assurer de la bonne tenue et de la propreté du rayonAccueillir, informer et orienter le client dans l’unité commerciale et à l’extérieur Mettre en place la signalétique Participer à l’agencement de la surface de vente Aménager la vitrine et/ou le rayonMettre en scène l’offre et en optimiser la visibilitéVeiller au respect des règles d’hygiène et de sécurité.Valoriser l’offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux  | Faire preuve d’autonomie et d’esprit d’initiativeÊtre capable de s’adapter au contexte de travailFaire preuve de disponibilité Être créatif Être rigoureux et réactifDonner une image valorisante et attractive de l’entreprise | L’agencement de l’unité commercialeL’assortiment ?Les éléments de communication intérieure mettant en valeur l’offreLes facteurs d’ambianceLe marchandisage de gestion et les logiciels spécifiquesL’offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux | Les enjeux de la mise en valeur des produits et des services associés sont précisésL’agencement de l’unité commerciale est pertinent et différencié selon les types d’unités commercialesL’attractivité des produits, des rayons et de l’unité commerciale est analysée et des actions de remédiation sont mises en place le cas échéantLes logiciels spécifiques sont maîtrisésLa politique de communication est en adéquation avec l’offre produit et la clientèleL’information est conforme à la politique de l’enseigne, visible et attractiveLes règles d’hygiène et sécurité sontscrupuleusement respectées  |
| **Développer la clientèle**Proposer des actions commerciales génératrices de trafic dans l’unité commerciale Sélectionner les gammes de produits à mettre en avant en lien avec la stratégie de l’unité commercialeParticiper à la planification et à l’organisation des actions de promotion des marchandisesDémarcher une nouvelle clientèleCommuniquer sur l’événementRecourir aux sites marchands et aux réseaux sociauxInciter à l’achat par une action commerciale, le cas échéant interactiveGénérer des contacts positifs/utilesParticiper à l’évaluation et à l’analyse des performances des actions commerciales  | Faire preuve d’initiativeÊtre force de propositionÊtre créatifFaire preuve d’organisation et d’anticipationÊtre à l’écoute et faire preuve d’empathie | Les études en matière de comportement du consommateur, de satisfaction-client et de concurrenceLes bases de données commerciales, les fichiers clientsLa segmentation de la clientèleLes méthodes et outils de prospectionLes logiciels spécifiques La communication commerciale (numérique, omnicanale), ses outils et ses supports *Les réseaux sociaux**La promotion des ventes*Les plans d’actions commerciales et les budgets publi-promotionnels L’information sur le marché Les tableaux de bord | Les propositions d’actions commerciales sont argumentées et cohérentes avec les objectifs à atteindreLes recommandations de l’enseigne sont respectéesLes supports utilisés respectent les contraintes et la règlementation et sont attractifs pour les clients actuels et potentielsLes performances commerciales et financières des actions de conquête de nouveaux clients sont contrôlées et évaluées en analysant des tableaux de bord Les solutions/axes d’amélioration sont justifiées. |
| **Critères d’évaluation :*** Respect des délais de passation des commandes au meilleur rapport coût/prestation
* Réduction des ruptures, des surstocks et de la démarque
* Propositions argumentées de nouveaux fournisseurs
* Pertinence de l’utilisation des outils d’aide à la décision
* Respect des recommandations du siège en matière d’aménagement de l’espace de vente
* Adaptation de l’aménagement en fonction des attentes des clients et/ ou du contexte
* Mise en place de facteurs d’ambiance appropriés
* Information sur le lieu de vente ou sur le site marchand conforme aux recommandations, visible, compréhensible et utile pour le client
* Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’économies d’efforts
* Contribution aux actions commerciales engagées par l’entreprise afin de générer du trafic client
* Cohérence des initiatives locales avec les objectifs, les produits, les cibles, les attentes du client et dans le respect des contraintes légales
* Cohérence des choix des moyens d’information et de communication, avec les objectifs commerciaux et financiers
* Qualité des comptes rendus effectués
* Pertinence de l’analyse des résultats/performances   **14**
 |

**Groupe de compétences 4B : Prospecter et valoriser l’offre commerciale**

|  |
| --- |
| **Contexte professionnel :**Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » option « Prospection-clientèle et valorisation de l’offre commerciale » est en charge de l’organisation et de la réalisation d’opérations de prospection ayant pour objectifs d’alimenter ou de qualifier un portefeuille de prospects et d’augmenter la notoriété de l’entreprise en vue de la réalisation de ventes. Les actions de prospection peuvent avoir lieu en face-à-face ou à distance selon les conditions. Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce de la vente » option « Prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale » peut être également conduit à valoriser l’offre de son entreprise dans des contextes variés (foires et salons, showrooms…).Dans ce contexte et en tenant compte des contraintes, ce dernier dispose :* des éléments de la base de données clients et prospects,
* d’outils de communication variés,
* d’outils numériques,
* de cartes géographiques, plans de ville…,
* de supports et d’outils de présentation de l’entreprise, de ses produits et/ou de ses services,
* d’outils de prospection : plan de tournée, plan d’appel et argumentaires,
* d’objectifs précis, de recommandations.
 |
| **Compétences détaillées** | **Comportements professionnels** | **Savoirs associés** | **Résultats attendus** |
| **Rechercher et analyser les informations à des fins d’exploitation**Identifier, au sein du SIC (système d’information commercial), les informations internes utiles à l’opération de prospection, les extraire et les analyserCollecter, traiter et analyser les informations externes Mettre à jour le système d’information commercial | Faire preuve de curiosité et de rigueur | *L’information interne et externe à l’entreprise et ses sources*Les études en matière de comportement du consommateur, de satisfaction clients et de concurrence*Le SIC et ses aspects juridiques**Les outils de recherche d’information* | Le choix des sources est pertinent Les informations extraites sont sélectionnées, traitées et analysées de façon pertinenteLes informations manquantes sont repérées dans un souci d’exhaustivitéLe fonctionnement du SIC est maitrisé, sa mise à jour est effectiveLes conclusions sont synthétisées et permettent une exploitation rationnelle |
| **Participer à la conception d’une opération de prospection** Définir la cible en cohérence avec la stratégie de l’organisation et des moyens allouésFixer les objectifs quantitatifs et qualitatifs de l’opération en fonction des moyens allouésDéterminer la durée de l’opération en fonction des moyens allouésDéterminer la ou les techniques de prospection adaptées aux objectifs du projet et aux moyens alloués | Avoir le sens du travail en équipeÊtre force de proposition | La segmentation des prospectsLe ciblageLe positionnementLes objectifs d’une opération de prospection Les techniques de prospectionLa force de venteLa gestion du temps professionnel Les frais professionnels Le budget | La cible est identifiée selon des critères précis (secteur d’activité, taille, chiffre d’affaires…) et pertinentsLes objectifs quantitatifs et qualitatifs sont définis de façon réalisteLes moyens humains, financiers et matériels nécessaires à la réalisation du projet sont pris en compteLes techniques retenues correspondent aux objectifs et sont adaptées à la cibleLes contraintes budgétaires sont prises en compte |
| **Mettre en œuvre une opération de prospection** Élaborer le plan de prospection et le plan de tournéeConstruire et/ou mettre à jour le fichier prospectsSélectionner et/ou concevoir des outils d’aide à la prospection et des supports de communicationÉtablir le contact avec le prospect dans des situations de prospection physique et/ou à distanceIdentifier les besoins du prospectArgumenterTraiter les objectionsConclurePrendre congé | Faire preuve d’esprit d’initiative et d’autonomieÊtre organiséRespecter les règles déontologiques de la professionÉtablir un climat de confianceÊtre persévérantDonner une image valorisante et attractive de l’entreprise | L’offre de l’entrepriseLes outils d’aide à la prospection Les supports de communication Les techniques d’argumentation commerciale*La gestion du stress**Le plan de découverte**L’argumentaire**Le traitement des objections* | Les techniques d’organisation d’un plan de tournée sont maîtriséesLes outils d’aide à la prospection utilisés sont pertinents et efficaces Les supports élaborés ou sélectionnés sont en adéquation avec les objectifs et la politique de communication de l’entrepriseLes actions sont planifiées selon un calendrier précis et completLes techniques relationnelles sont maîtrisées et adaptées à la situation La relation physique ou à distance avec le prospect est personnalisée |
| **Suivre et évaluer l’action de prospection**Traiter et exploiter les contacts obtenus lors d’une opération de prospectionMettre à jour le fichier prospect et le système d’information mercatiqueQualifier les contactsDéfinir les actions à mener auprès des contactsMesurer et analyser les résultats de l’opération de prospection et les écarts par rapport aux objectifsDéterminer les causes des écarts Proposer les actions correctives Rendre compte de l’opération de prospection | Être méthodiqueÊtre réactif dans le traitement des contacts Être objectif dans l’évaluation de son action | Les documents de suivi d’une visiteLes outils de suivi et de mesure d’une opération de prospectionLe tableau de bordLe compte rendu | Le fichier prospects est renseigné avec rigueurLes prospects sont qualifiés selon des critères qui en facilitent l’exploitation Les actions à mener auprès des contacts sont adaptées et hiérarchiséesLes résultats de la prospection sont correctement analysésLes causes des écarts sont identifiées et explicitéesLes actions correctives proposées sont adaptéesLes comptes rendus réalisés sont clairs et objectifs |
| **Valoriser les produits et/ou les services**Mettre en valeur l’offre dans un salon, show-room, un espace de vente éphémère, chez le client, sur les sites marchands et sur les réseaux sociaux | Être créatif Faire preuve d’autonomie et d’esprit d’initiativeAppliquer les règles d’économies d’efforts | Les événements et manifestations commercialesLes grands principes du marchandisageLa structure et l’atmosphère d’un site marchand  | Les produits et ou/ les services de l’entreprise sont valorisésL’image de l’entreprise est respectée |
| **Critères d’évaluation :*** Pertinence de l’utilisation du système d’information commercial
* Cohérence du choix de la cible avec le contexte
* Adéquation de l’action de prospection avec les moyens humains, financiers et matériels disponibles
* Adaptation des techniques et des outils de prospection mis en œuvre
* Efficacité de la communication commerciale à distance et en face-à-face
* Qualité de la mise à jour et de l’exploitation des données obtenues lors des contacts
* Pertinence de l’analyse des résultats de l’opération
* Réalisme des actions correctives proposées
* Qualité du compte rendu professionnel
* Attractivité de la présentation de l’offre commerciale **10**
 |

**SAVOIRS ET LIMITES DE SAVOIRS**

*NB : Certains des savoirs et des limites de savoirs évoqués dans le document ci-après ainsi que dans le référentiel de certification figurent en italique. Cette mise en forme a pour objectif d’identifier les savoirs mobilisés dans le cadre d’un groupe de compétences mais abordés au préalable dans le cadre d’un autre groupe de compétences.*

|  |
| --- |
| **Groupe de compétences 1 : Conseiller et Vendre** |
| **Savoirs associés** | **Limites de savoirs** |
| **Assurer la veille commerciale**L’informationLes outils de recherche d’informationLes métiers commerciauxLe marchéLa zone de chalandiseLes caractéristiques des produitsLes exigences liées au développement durable et à l’éthiqueLes prix et les margesLes différents circuits et canaux de vente  | * L’information et ses enjeux pour l’organisation
* Les critères d’une information commerciale exploitable (fiabilité, sécurité, pertinence, disponibilité)
* Le recensement et l’analyse des principales sources d’informations disponibles au sein de l’organisation ou accessibles en externe
* Les fonctionnalités d’un logiciel de navigation et d’un moteur de recherche
* Les outils d’indexation des corpus
* Le stockage de l’information
* Les outils d’interrogation du fond documentaire ainsi constitué
* La diversité des métiers de la vente et du commerce selon leur contexte
* Le commerce interentreprises ou le commerce de professionnel à particulier
* La vente sédentaire, la vente itinérante
* Le statut et la rémunération
* L’offre (distributeurs, producteurs) la demande (clients, influenceurs, régulateurs), l’environnement
* La zone de chalandise et ses enjeux
* Les courbes isochrones et isométriques
* Les applications numériques
* Les dimensions fondamentales (les caractéristiques techniques, commerciales et psychologiques)
* La classification (durée de vie, comportement d’achat et de consommation, fréquence d’achat, nomenclature)
* L’assortiment
* La gamme
* Le cycle de vie
* La marque
* Les signes de qualité
* L’emballage et le conditionnement
* Les réglementations spécifiques aux produits
* Le traitement des déchets, des emballages et du conditionnement
* Les certifications environnementales et éthiques, les chartes éthiques, les écolabels
* Le tri et le recyclage des produits
* Les méthodes de fixation des prix (coût, demande, concurrence)
* Les calculs commerciaux (coût d’achat, prix de vente, TVA, coefficient multiplicateur, taux de marque et taux de marge, réductions commerciales)
* Les contraintes en matière de fixation de prix (législation, compétitivité, rentabilité)
* Les circuits de distribution
* Les canaux de vente
* L’évolution des canaux de vente
* L’interaction des canaux de vente physiques et virtuels
 |
| **Réaliser la vente dans un cadre multicanal**Les méthodes de venteLes bases de la communicationLes outils d’aide à la venteLes facteurs explicatifs du comportement d’achatLe processus d’achatLe questionnementLes différentes étapes de la vente | * Les différentes méthodes de vente (la vente de contact, la vente visuelle, la vente à distance)
* La prise en compte du multicanal, du cross-canal et de l’omnicanal dans les méthodes de vente
* La communication, ses formes (écrite, orale, digitale) son rôle, ses caractéristiques et ses enjeux
* Les registres de langage
* Le verbal et le non-verbal
* Les outils de communication
* Le plan de découverte, le plan d’appel
* L’argumentaire
* La fiche client
* La fiche produit
* Les applications numériques
* Les besoins
* Les motivations, les freins et les mobiles
* Les attentes
* Les facteurs personnels
* Les facteurs sociologiques
* Les types d’achat
* Les étapes du processus d’achat
* Les différents types de questions
* L’écoute active
* La reformulation
* L’accueil et/ou la prise de contact
* La découverte des besoins
* L’argumentation de vente
* Le traitement des objections
* La conclusion de la vente
* La vente additionnelle (la vente complémentaire et supplémentaire)
 |
| **Assurer l’exécution de la vente**Le règlementLa livraisonLe contrat de venteLa garantie | * Les différents moyens de règlement
* Les différentes modalités de livraison
* Le contrat de vente : formation, exécution, conditions de validité, obligations des parties, fin du contrat, responsabilité contractuelle
* Nature, durée, conditions de mise en œuvre, limites, recours
 |

**Groupe de compétences 2 : Suivre les ventes**

|  |  |
| --- | --- |
| **Savoirs associés** | **Limites de savoirs** |
| **Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service**La communication professionnelle Les documents commerciaux  | * La lettre commerciale, la note, le compte rendu, le rapport de visite
* Les messages numériques
* La communication en face-à-face, au téléphone (émission et réception d'appel), à distance, en équipe, en groupe
* Le contrat de vente : formation, exécution, obligations des parties, fin du contrat
* Les documents commerciaux (facture, bon de commande, bon de livraison)
* Les outils numériques liés au suivi de la commande
 |
| **Mettre en œuvre le ou les services associés**Les documents relatifs aux modalités de financementLes modalités et procédures de livraisonLa mesure de l’activité des vendeurs  | * Les différents modes de financement (comptant/crédit)
* Les modalités d'obtention du crédit et sa mise en œuvre
* Les outils numériques liés au financement de l’achat
* Le suivi des commandes (planning, passation, relance)
* La réception des livraisons : conformité, état, réserves
* Les outils numériques liés au suivi de la livraison
* L'état des ventes, leur répartition, leur évolution, leur prévision
* Les ratios d'activité
 |
| **Traiter les retours et les réclamations du client**La gestion des conflits La gestion du stress La protection du consommateurLes contentieux | * Les différentes situations de conflit
* Les principales techniques de prévention et de résolution des conflits
* *L'écoute active, le questionnement adapté, la reformulation*
* Les différentes formes de stress (positif/négatif)
* Les causes et les manifestations du stress
* Les techniques de gestion du stress
* Les obligations d'information et de conseil
* Le droit à la rétractation
* Les voies de recours
* Le rôle des associations de consommateurs
* Les différents contentieux
* Les procédures
 |
| **S’assurer de la satisfaction du client**Les outils de mesure et d’analyse de la satisfaction du clientLe système d’information commercial de l’entreprise | * Les méthodes de mesure et d’analyse de la satisfaction
* Les outils numériques liés à la mesure de la satisfaction du client
* Le système d'information commercial : principe, intérêt
* Les sources d'informations commerciales : sources internes et externes
* Le choix des informations utiles et leur traitement dans le cadre du suivi de la vente
* L'éthique professionnelle : la confidentialité des données, la préservation des intérêts de l'entreprise, la protection du consommateur
 |

**Groupe de compétences 3 : Fidéliser la clientèle et développer la relation client**

|  |  |
| --- | --- |
| **Savoirs associés** | **Limites de savoirs** |
| **Traiter et exploiter l’information ou le contact client**La communicationprofessionnelleLe système d’information commercial et ses aspects juridiques Les sources d’information internes et externesLa démarche mercatiqueLa démarche de projetLa fidélisationLe développement de la relation client  | * *Les composantes de la communication orale (verbale, non verbale) et des techniques de l’exposé oral (objectifs, cible, plan, argumentation…) dans le cadre de la communication interne à l’organisation*
* *Les différents écrits professionnels et les principales règles de communication (plan, syntaxe, vocabulaire utilisé…)*
* Les modalités de diffusion de l’information ainsi que les interactions entre les salariés et la hiérarchie, les salariés et les clients
* Le SIC dans le contexte de la fidélisation et du développement de la relation client
* Les risques informatiques liés à l’utilisation des bases de données
* Les contraintes juridiques liées à l’exploitation des données
* Les principales sources d’information dans le cadre de la démarche de fidélisation et de développement de la clientèle
* Les enjeux de la démarche mercatique
* Les principales étapes de la démarche mercatique
* La mise en œuvre opérationnelle de la démarche mercatique :
* La segmentation de la clientèle, les principaux critères de classification (comportementaux, sociodémographiques, de style de vie), les principales méthodes d’analyse de la clientèle de l’entreprise
* Le ciblage de la clientèle
* Le positionnement de l’offre en fonction de la cible et en lien avec l’univers concurrentiel de référence
* L’adaptation du plan de marchéage en fonction du positionnement choisi
* La démarche de projet et ses étapes dans le cadre d'une opération de fidélisation et / ou de développement de la relation client
* La fidélisation, les principales formes de fidélisation (comportementale et attitudinale) et ses enjeux pour l’entreprise, le vendeur et le consommateur
* Les principaux outils de fidélisation et leur complémentarité : objectifs, rôles, principes et aspects juridiques
* Les principales techniques de développement de la relation client selon leurs objectifs
* Les objectifs de la communication associés au développement de la relation client : l’objectif cognitif (faire-savoir), affectif (faire aimer) et conatif (faire agir ses clients)
 |
| **Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client**Les blogs, les réseaux sociaux, la mercatique digitale,l’e-réputationLes évènements et opérations commerciales La mercatique directeLa promotion des ventesLes caractéristiques de la vente au rebond | * Les principaux réseaux numériques et les communautés sociales (ou médias sociaux), ainsi que leur utilisation mercatique et commerciale
* Les règles juridiques et les principes éthiques à respecter (protection des données, image numérique, e-réputation)
* Les enjeux des évènements et opérations commerciales pour une organisation
* Les caractéristiques et les contraintes règlementaires correspondantes
* Les principes de la mercatique directe
* Les outils de la mercatique directe, dont un logiciel de gestion de la relation client (GRC) dans un contexte de fidélisation de la clientèle
* Les principales techniques, leurs objectifs et leur mise en œuvre
* Les différents contextes et situations (face-à-face, à distance) de la vente au rebond
* La vente par téléphone et les outils associés (plan d’appel, guide d’entretien)
 |
| **Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la relation client**La mesure de la satisfaction de la clientèleLes indicateurs de gestion, de performance et d’attractivité | * *Les principales techniques de mesure de la satisfaction de la clientèle dans un contexte de fidélisation et ou de développement de la clientèle*
* Les principaux indicateurs de gestion au niveau de l’unité commerciale physique, de l’e-mercatique
* Les mesures d’audience et de fréquentation des sites marchands
* La mesure de l’évolution des performances
 |

|  |
| --- |
| **Groupe de compétences 4A : Animer et gérer l’espace commercial** |
| **Savoirs associés** | **Limites de savoirs** |
| **Assurer les opérations préalables à la vente** Les caractéristiques des unités commerciales physiques et virtuellesLa gestion des approvisionnementsL’e-traitement des commandes dans le cadre de l’omnicanalLa règlementation en matière d’hygiène et de sécurité La réception et la livraison des marchandisesLe stockage des marchandisesLe traitement des déchetsLe cadencier *Le système d’information commercial*L’étiquetage et la sécurisation des marchandisesLes informations et la réglementation sur les produits La fixation du prix de vente Les inventairesLes différentes démarquesLes indicateurs de gestion et d’exploitationLes contraintes légales de la vente à distance | - L’unité commerciale physique et/ou virtuelle- La complémentarité des unités physiques et virtuelles- Les circuits et les techniques d’approvisionnement- Les principes de la gestion des stocks- Les critères de sélection d’un fournisseur et les modalités de référencement d’un produit- Les outils numériques liés aux achats et aux approvisionnements- Les enjeux et les étapes du processus de commande dans le cadre de l’omnicanal - Les règles d’hygiène et sécurité des locaux et des matériels- L’hygiène et la sécurité du personnel (les tenues de travail spécifiques, les équipements de protection individuelle, les gestes et postures)- La sécurité des clients- Les sanctions encourues en cas de non-respect - Les règles d’organisation de la réception (planning, procédures de contrôle)- Les documents relatifs à la livraison - Les procédures à réaliser en cas de livraison non conforme- Les éléments juridiques entraînant la responsabilité des intervenants- Les règles d’hygiène et sécurité qui concourent à la qualité en matière de livraison/réception- Les règles de stockage des marchandises - La gestion des déchets dans le cadre du développement durable- Les différentes formes de cadencier (manuel, informatisé)- L’intérêt dans la gestion des stocks- La détermination des cadences*- Le SIC et son exploitation dans le cadre des opérations préalables à la vente**- Les différents acteurs participant au système d’information commercial : clients, produits, marchés, partenaires, personnels*- Les modalités et les formes d’étiquetage - La sécurisation des marchandises- La règlementation en matière d’étiquetage- Les règles d’hygiène et de sécurité liées aux produits en termes de traçabilité, de conservation, d’utilisation et de protection des produits- *Les éléments du prix de vente (coût d’achat, marge commerciale, réductions commerciales - rabais, remise, ristourne - et financières - escompte-, coefficient multiplicateur, TVA)*- Les trois facteurs de fixation du prix de vente : les coûts,  la demande et la concurrence- Les contraintes en matière de fixation de prix (législation, compétitivité, rentabilité)- Les objectifs de l’inventaire- Les différents inventaires (permanent, intermittent, annuel, tournant)- Les étapes et les procédures d’inventaire- La démarque connue et la démarque inconnue- La surmarque- La valorisation de la démarque et ses conséquences- L’intérêt du tableau de bord - Les principaux indicateurs du tableau de bord (chiffre d’affaires, quantités vendues, marges, panier moyen) - Les indicateurs d’exploitation (résultat d’exploitation, charges fixes, charges variables, seuil de rentabilité) - Les outils numériques liés à la gestion et à l’exploitation- Les mentions obligatoires sur les sites marchands- Les règles en matière de sécurité des fichiers, de confidentialité et d’utilisation des données clients (cf. CNIL) |
| **Rendre l’unité commerciale attractive et fonctionnelle**L’agencement de l’unité commercialeLes éléments de communication intérieure mettant en valeur l’offre Les facteurs d’ambianceLe marchandisage de gestion et les logiciels spécifiquesL’offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux  | - Le plan de l’unité commerciale physique et/ou l’architecture du site marchand- La circulation des clients- Les principes de base /les particularités à respecter en matière d’aménagement de l’unité commerciale- Le mobilier, la vitrine, - Les éléments constitutifs et la règlementation,- L’information sur le lieu de vente (classique, tactile, dynamique) - La publicité sur le lieu de vente- Les différents facteurs d’ambiance extérieurs et intérieurs du point de vente physique ainsi que les facteurs sensoriels (éléments tactiles, sonores, visuels, gustatifs, olfactifs)- La gestion des linéaires dans les unités commerciales physiques (capacité de stockage, linéaire au sol/développé, frontale, niveau de présentation et type d’implantation)- Les principes de gestion de l’espace et de recherche de rentabilité au travers de logiciels de marchandisage et d’optimisation de l’offre- Les outils numériques liés au marchandisage- L’atmosphère d’un site marchand - Les facteurs d’ambiance (couleur, musique, polices de caractères, illustrations, images)- Les facteurs de stylique : navigabilité, ergonomie, lisibilité du site, accessibilité de l’offre- Les facteurs sociaux (forums de discussion, foire aux questions [FAQ], agents virtuels) |
| **Développer la clientèle**Les études en matière de comportement du consommateur, de satisfaction client et de concurrenceLes bases de données commerciales, les fichiers clientsLa segmentation de la clientèleLes méthodes et outils de prospectionLes logiciels spécifiquesLa communication commerciale (numérique, digitale, omnicanale), ses outils et ses supports Les réseaux sociauxLa promotion des ventesLes plans d’actions commerciales et les budgets publi-promotionnels L’information sur le marchéLes tableaux de bord | *- Les données qualitatives et quantitatives relatives aux clients (besoins, motivations, attitudes, personnalité, variables sociologiques et démographiques)* - *Les études de satisfaction client*- Les études de concurrence- Les logiciels de traitement d’enquêtes, et de gestion de la relation client- L’exploitation des bases de données dans le contexte donné (développement de la clientèle)- *Les méthodes de segmentation de la clientèle* *(principes, intérêt, critères)* dans le contexte de l’unité commerciale- Les méthodes et supports de prospection, les cibles à partir d’une base de données existante, dans le cadre des objectifs fixés par l’unité commerciale (réponse aux besoins d’information ou actions de communication)- Les fonctionnalités des logiciels dans le cadre du développement de la clientèle (ou /pour l’élaboration des supports de communication)- Les différentes stratégies de communication - Les recours à l’outil informatique dans le cadre de la communication numérique, digitale, omnicanale- Les spécificités de l’identité graphique de l’unité commerciale (charte graphique)- Les moyens de communication commerciale : publicité, mercatique directe, promotion des ventes, relations publiques, parrainage, mécénat- *L’utilité/les enjeux de ce mode de communication* dans le cadre du développement de la clientèle- Les notions de « e-réputation » communauté »*- Les risques liés à l’utilisation des données personnelles (ou à l’exploitation et « e-communauté »**- Les risques liés à l’utilisation des données personnelles (ou à l’exploitation de l’identité de l’identité personnelle) et les contraintes légales*- *Les principales techniques, objectifs et mise en œuvre* dans un contexte de développement de clientèle- Les enjeux des évènements et opérations commerciales pour une unité commerciale- Les contraintes financières, commerciales et règlementaires- La communication liée à un événement commercial- Les principales sources d’information disponibles au sein de l’unité commerciale ou accessibles en externe qui contribuent au développement de la clientèle- Les relevés de prix- Les objectifs- Les principaux indicateurs |

**Groupe de compétences 4B : Prospecter et valoriser l’offre commerciale**

|  |  |
| --- | --- |
| **Savoirs associés** | **Limites de savoirs** |
| **Rechercher et analyser les informations à des fins d’exploitation**L’information interne et externe à l’entreprise et ses sourcesLes études en matière de comportement du consommateur, de satisfaction clients et de concurrenceLe SIC et ses aspects juridiquesLes outils de recherche d’informations | *- Le recensement des principales sources d’informations disponibles au sein de l’organisation ou accessibles en externe*- La collecte, l’analyse et le classement des informations disponibles à des fins d’exploitation *- Les données qualitatives et quantitatives relatives aux clients (besoins, motivations, attitudes, personnalité, variables sociologiques et démographiques)* - *Les études de satisfaction* et de concurrence- Les logiciels de traitement d’enquêtes, et de gestion de la relation client- Le SIC dans le cadre d’une opération de prospection - *Les contraintes juridiques liées à l’exploitation des données**- Les principales fonctionnalités d’un moteur de recherche sur Internet (mots-clés, requêtes…)* *- Les principaux réseaux numériques et les communautés sociales (ou médias sociaux)* ainsi que leur utilisation dans le cadre d’une prospection |
| **Participer à la conception d’une opération de prospection** La segmentation des prospectsLe ciblageLe positionnementLes objectifs d’une opération de prospection Les techniques de prospectionLa force de venteLa gestion du temps professionnelLes frais professionnels Le budget | La mise en œuvre opérationnelle de la démarche mercatique dans le cadre d’une prospection : - les notions de segmentation d’un portefeuille, les principaux critères de classification (comportementaux, sociodémographiques, de style de vie) et les principales méthodes d’analyse d’un portefeuille de l’entreprise- le ciblage des prospects- le positionnement de l’offre en fonction de la cible et en lien avec l’univers concurrentiel de référence- l’adaptation du plan de marchéage en fonction du positionnement choisi- Le cadre stratégique d’une opération de prospection - Les objectifs opérationnels, quantitatifs et qualitatifs d’une opération de prospection - Les différentes techniques de prospection - La sélection des techniques de prospection en fonction des objectifs de l’opération et des contraintes - La force de vente au sein de l’entreprise : composition, organisation, statuts, modalités de rémunération- Les différentes activités du vendeur - Les contraintes liées à ces activités- L’organisation de l’emploi du temps- Les frais professionnels et leur indemnisation- Les différents supports d’enregistrement des frais - Les composantes du budget d’une opération de prospection  |
| **Mettre en œuvre une opération de prospection** L’offre de l’entrepriseLes outils d’aide à la prospection Les supports de communication Les techniques d’argumentation commerciale Le plan de découverteL’argumentaireLe traitement des objections*La gestion du stress*  | *- Les produits et services au sein d’une gamme* *- Le cycle de vie du produit et/ ou du service**- Les caractéristiques commerciales et techniques des produits et des services* *- L’offre produits-services*- Les avantages concurrentiels - Les différents outils d’aide à la prospection : plan de tournée, plan d’appel, argumentaire, fiche contact, applications numériques - Principes d’élaboration et d’utilisation - Les différents supports de communication commerciale - Les règles de conception et d’adaptation - Les techniques de questionnement, d’écoute active, de reformulation, de présentation et d’argumentation d’une offre, de réponse aux objections et de conclusion - Les techniques d’adaptation de la communication * Les principes de réalisation d’un plan de découverte et son utilisation dans un contexte de prospection
* Les composantes de l’argumentaire et leur exploitation dans le cadre de la prospection
* L’élaboration d’un plan de réponse aux objections et son adaptation au contexte de prospection

*- La notion de stress et ses principales manifestations* *- Les principales techniques de gestion du stress* |
| **Suivre et évaluer l’action de prospection**Les documents de suivi d’une visite Les outils de suivi et de mesure d’une opération de prospectionLe tableau de bordLe compte rendu  | - Les différents documents de suivi d’une visite, leur utilisation, leur mise à jour et leur exploitation - Les différents outils de suivi et de mesure d’une opération de prospection, leur utilisation, leur mise à jour et leur exploitation- La rentabilité d’une opération de prospection- Les objectifs du tableau de bord, ses principes d’élaboration, de mise à jour et d’exploitation - Les ratios d’efficacité commerciale- Les formes et la structure d’un compte rendu- Les applications numériques spécifiques à la réalisation d’un compte rendu |
| **Valoriser les produits et les services***Les événements et manifestations commerciales* Les grands principes du marchandisageLa structure et l’atmosphère d’un site marchand | *- Les différents types d’événements et de manifestations commerciales, de nature physique ou virtuelle ainsi que leurs objectifs* dans un contexte de prospection- L’agencement et l’aménagement, les facteurs d’ambiance, la signalétique - Les fonctions d’un site marchand, sa charte graphique, son ergonomie, sa visibilité, sa sécurité |

**Annexe II a**

**Unités constitutives du diplôme**

**Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente**

**Option A Animation et gestion de l’espace commercial**

**Option B Prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale**

**INTITULÉS DES UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME**

**BACCALAUREAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE**

**OPTION A « ANIMATION ET GESTION DE L’ESPACE COMMERCIAL »**

**OPTION B « PROSPECTION CLIENTÈLE ET VALORISATION DE L’OFFRE COMMERCIALE »**

|  |  |
| --- | --- |
| **UNITÉS** | **INTITULÉS** |
| **U 11** | **ÉCONOMIE - DROIT**  |
| **U 12** | **MATHÉMATIQUES** |
| **U 2** | **ANALYSE ET RÉSOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES**  |
| **U 31** | **VENTE-CONSEIL** |
| **U 32** | **SUIVI DES VENTES** |
| **U 33** | **FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE ET/OU DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT** |
| **U 34** | **PRÉVENTION SANTÉ ENVIRONNEMENT** |
| **U 41** | **LANGUE VIVANTE 1** |
| **U 42** | **LANGUE VIVANTE 2** |
| **U 51** | **FRANÇAIS** |
| **U 52** | **HISTOIRE-GÉOGRAPHIE ET ENSEIGNEMENT MORAL ET CIVIQUE** |
| **U 6** | **ARTS APPLIQUÉS ET CULTURES ARTISTIQUES** |
| **U7** | **ÉDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE** |
| **UF1 et UF2** | **UNITÉS FACULTATIVES** |

**UNITE U11 - Économie-droit**

**Épreuve E1 – Épreuve scientifique et technique**

**Sous-épreuve E11 – Économie-droit**

Le contenu de cette unité est défini par l’arrêté du 13 avril 2010 modifié par l’arrêté du 09 juillet 2015 fixant les programmes d’enseignement d’économie-droit pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (BOEN n° 30 du 23 juillet 2015).

**UNITÉ U12 – Mathématiques**

**Épreuve E1 – Épreuve scientifique et technique**

**Sous-épreuve E12 – Mathématiques**

Le contenu de cette unité est défini par l’arrêté du 10 février 2009 fixant les programmes d’enseignement de

Mathématiques pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n° 2 du 19 février 2009).

**UNITÉS PROFESSIONNELLES**

**U2 - U31 - U32 - U33 - U34**

La définition du contenu des unités constitutives professionnelles U2 – U31 – U32 – U33 – U34 a pour but de préciser pour chacune d’elles, les activités et compétences visées dans un contexte donné.

**UNITÉ U34 – Prévention-Santé-Environnement**

**Épreuve E3 – Pratique professionnelle**

**Sous-épreuve E34 – Prévention-Santé-Environnement**

Le contenu de cette unité est défini par l’arrêté du 10 février 2009 modifié par l’arrêté du 09 juillet 2015 fixant les programmes d’enseignement de prévention-santé-environnement pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. n° 30 du 23 juillet 2015).

**Tableau croisé Unités constitutives/Compétences**

**Baccalauréat professionnel**

**Métiers du commerce et de la vente**

**Option A «Animation et gestion de l’espace commercial »**

**Option B « Prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale »**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Activités** | **COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES** | **U2****Option A****Option B** | **U31** | **U32** | **U33** |
| **Activité 1** Conseil et vente | **Assurer la veille commerciale** |  |  |  |  |
| **Réaliser la vente dans un cadre omnicanal** |  |  |  |  |
| **Assurer l’exécution de la vente** |  |  |  |  |
| **Activité 2**Suivi des ventes | **Assurer le suivi de la commande du produit et ou du service** |  |  |  |  |
| **Traiter les retours et les réclamations du client** |  |  |  |  |
| **S’assurer de la satisfaction du client** |  |  |  |  |
| **Activité 3**Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client | **Traiter et exploiter l’information ou le contact client** |  |  |  |  |
| **Contribuer à des actions de fidélisation et de développement de la relation client** |  |  |  |  |
| **Évaluer les actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client** |  |  |  |  |
| **Activité 4A** Animation et gestion de l’espace commercial | **Assurer les opérations préalables à la vente** |  |  |  |  |
| **Rendre l’unité commerciale attractive et fonctionnelle** |  |  |  |  |
| **Développer la clientèle** |  |  |  |  |
| **Activité 4B**Prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale | **Rechercher et analyser les informations à des fins d’exploitation** |  |  |  |  |
| **Participer à la conception d’une opération de prospection** |  |  |  |  |
| **Mettre en œuvre une opération de prospection** |  |  |  |  |
| **Suivre et évaluer l’action de prospection** |  |  |  |  |
| **Valoriser les produits et/ou les services** |  |  |  |  |

**UNITÉ U4 – Langue vivante**

**Épreuve E4 – Épreuve de langue vivante**

**Sous-épreuve E41 Langue vivante 1**

**Sous-épreuve E42 langue vivante 2**

Le contenu de cette unité est défini par l’arrêté du 10 février 2009 fixant les programmes d’enseignement de langues vivantes étrangères pour les classes préparatoires au certificat d’aptitude professionnelle et pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 2 du 19 février 2009).

**UNITÉ U51 - Français**

**Épreuve E5 – Épreuve de français, histoire-géographie**

**et enseignement moral et civique**

**Sous-épreuve E51 – Français**

Le contenu de cette unité est défini par l’arrêté du 10 février 2009 fixant les programmes d’enseignement de français pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 2 du 19 février 2009).

**UNITÉ U52 – Histoire-géographie et enseignement moral et civique**

**Épreuve E5 – Épreuve de français, histoire-géographie**

**et enseignement moral et civique**

**Sous-épreuve E52 – Histoire-géographie et enseignement moral et civique**

Le contenu de cette unité est défini par l’arrêté du 10 février 2009 modifié par l’arrêté du 12 juin 2015 fixant les programmes d’enseignement d’histoire-géographie et d’enseignement moral et civique pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 6 du 25 juin 2015).

**UNITÉ U6 – Arts appliqués et cultures artistiques**

**Épreuve E6 – Épreuve d’arts appliqués et cultures artistiques**

Le contenu de cette unité est défini par l’arrêté du 10 février 2009 fixant les programmes d’enseignement d’arts appliqués et cultures artistiques pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 2 du 19 février 2009).

**UNITÉ U7 – Éducation physique et sportive**

**Épreuve E7 – Épreuve d’éducation physique et sportive**

Le contenu de cette unité est défini par l’arrêté du 10 février 2009 fixant les programmes d’enseignement d’éducation physique et sportive pour les classes préparatoires au certificat d’aptitude professionnelle et pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N spécial n° 2 du 19 février 2009).

**UNITÉS FACULTATIVES UF1 et UF2**

Les candidats peuvent choisir une ou deux unités facultatives parmi les unités possibles et donc une ou deux épreuves facultatives parmi les choix possibles :

**(UF1 – épreuve EF1)**

**(UF2 – épreuve EF2)**

**Unité facultative de langue vivante**

L'épreuve attachée à cette unité a pour but de vérifier la capacité du candidat de comprendre une langue vivante parlée et la capacité de s'exprimer de manière intelligible pour un interlocuteur n'exigeant pas de particularités linguistiques excessives sur un sujet d'intérêt général. Elle englobe l’ensemble des capacités et connaissances énumérées par l’arrêté du 8 avril 2010 (B.O.E.N n°21 du 27 mai 2010) relatif à l’épreuve facultative de langue vivante dans les spécialités du baccalauréat professionnel.

**Unité facultative de mobilité**

Cette épreuve vise à valider des acquis obtenus lors d'une période de formation effectuée dans un État membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de l'Association européenne de libre-échange, dans le cadre de la préparation à ce diplôme. Le référentiel des compétences professionnelles et générales constitutives de cette unité ainsi que l’épreuve attachée sont définis par l’arrêté du 27 juin 2014.

**Unité facultative d’EPS**

Cette épreuve est définie dans l’arrêté du 7 juillet 2015 créant une unité facultative d'éducation physique et sportive dans le diplôme du baccalauréat professionnel.

**Annexe II b Règlement d’examen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Spécialité :****MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE****du Baccalauréat professionnel****Option A Animation et gestion de l’espace commercial****Option B Prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale** | Candidat de la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d’apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public | Candidat de la voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d’apprentissage non habilité, formation professionnelle continue dans un établissement privé, CNED, candidats justifiant de 3 années d’activité professionnelle | Candidat de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité |
| **Épreuves** | **Unités** | **Coef.** | **Mode** | **Durée** | **Mode** | **Durée** | **Mode** | **Durée** |
| **E1** **Épreuve scientifique et technique**Sous-épreuve E11 : Économie-droitSous-épreuve E12 : Mathématiques | U11U12 | **2**11 | PonctuelécritCCF | 2h30 | Ponctuel écritPonctuelÉcrit | 2h301 h | CCFCCF |  |
| **E2** **Analyse et résolution de situations professionnelles*** Option A Animation et gestion de l’espace commercial
* Option B Prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale
 | U2U2 | 44 | Ponctuel écritPonctuel écrit | 3h3h | Ponctuel écritPonctuel écrit | 3 h3 h | CCFCCF |  |
| **E3 Pratique professionnelle** Sous épreuve E31 : Vente-conseilSous-épreuve E32 : Suivi des ventesSous-épreuve E33 : Fidélisation de la clientèle et/ou Développement de la relation clientSous épreuve E34 Prévention santé environnement | U 31U32U33U34 | **9**3231 | CCFCCFCCFPonctuelécrit | 2 h | Ponctuel oralPonctuel oralPonctuel oralPonctuelÉcrit | 30 min30 min40 min*(1)*2 h | CCFCCFCCFCCF |  |
| **E4 Épreuves de langue vivante**Sous-épreuve E41 Langue vivante 1Sous-épreuve E42 Langue vivante 2 | U41U42 | **4**22 | CCFCCF |  | Ponctuel oralPonctuel oral | 20 min*(2)*20 min*(2)* | CCFCCF |  |
| **E5 Épreuve de français, histoire géographie et enseignement moral et civique**Sous-épreuve E51 : FrançaisSous-épreuve E52 : Histoire géographie et enseignement moral et civique | U51U52 | **5**2,52,5 | Ponctuel écritPonctuel écrit | 2h 302h | Ponctuel écritPonctuel écrit | 2 h 302 h | CCFCCF |  |
| **E6 Épreuve d’arts appliqués et cultures artistiques** | U6 | **1** | CCF |  | Ponctuel écrit | 1h 30 | CCF |  |
| **E7 Épreuve d’éducation physique et sportive** | U7 | **1** | CCF |  | Pratique |  | CCF |  |
| **Épreuve facultative de langue vivante *(3)*** | UF1 |  | Ponctueloral | 20 min*(2)* | Ponctueloral | 20 min*(2)* | oral | 20 min*(2)* |

1. *Dont 20 minutes de préparation*
2. *Dont 5 minutes de préparation*
3. *La langue vivante choisie au titre de l’épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l’épreuve obligatoire. Seuls les points excédant 10 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne générale en vue de l’obtention du diplôme et de l’attribution d’une mention*

**Annexe II c Définition des épreuves**

**Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente**

**Option A Animation et gestion de l’espace commercial**

**Option B Prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale**

**E1 Épreuve scientifique et technique**

|  |  |
| --- | --- |
| **ÉPREUVE E1** | **ÉPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE** |
| **Unité U11 – U12** | **Coefficient : 2**  |

Cette épreuve comporte deux sous-épreuves :

* E11 – sous-épreuve d’économie-droit (U11)
* E12 – sous-épreuve de mathématiques (U12)

|  |  |
| --- | --- |
| **SOUS-ÉPREUVE E11** | **Sous-épreuve d’économie-droit** |
| **Unité U11** | **Coefficient :   1**  |

La définition de la sous-épreuve d’économie-droit est celle fixée dans l’annexe de l’arrêté du 13 avril 2010 fixant les modalités d’évaluation de l’économie-droit au baccalauréat professionnel pour certaines spécialités de baccalauréat professionnel. Cette sous-épreuve est définie en référence au programme fixé par l’arrêté du 13 avril 2010 fixant le programme d’économie-droit pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel.

|  |  |
| --- | --- |
| **SOUS-ÉPREUVE E12** | **Sous-épreuve de mathématiques** |
| **Unité U12**  | **Coefficient :   1**  |

**La définition de la sous-épreuve de mathématiques est celle fixée dans l’annexe de l’Arrêté du 13 avril 2010 fixant les modalités d'évaluation des mathématiques et sciences physiques et chimiques au baccalauréat professionnel et modifiant les modalités d'évaluation d'une épreuve de certaines spécialités de baccalauréat professionnel.** Cette sous-épreuve est définie en référence au programme fixé par l’arrêté du 10 février 2009 fixant le programme de mathématiques pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel.

**E2 Analyse et résolution de situations professionnelles**

|  |  |
| --- | --- |
| **ÉPREUVE E2** | **Analyse et résolution de situations professionnelles** **Option A « Animation et gestion de l’espace commercial»,** **Option B « Prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale »** |
| **Unité U2** | **Coefficient : 4**  |

**Finalités de l'épreuve**

Cette épreuve vise à apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser ses connaissances et ses compétences en vue de l'analyse et de la résolution d'une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s).

Selon l'option choisie par le candidat, cette épreuve évalue les acquis d'apprentissage liés aux groupes de compétences 4A ou 4B :

* Groupe de compétences 4A : Animer et gérer l'espace commercial
* Groupe de compétences 4B : Prospecter et valoriser l'offre commerciale

**Critères d'évaluation**

Selon l'option choisie, les critères d'évaluation suivants sont utilisés :

**Pour l'option 4A, Animer et gérer l’espace commercial** :

* Respect des délais de passation des commandes au meilleur rapport coût/prestation
* Réduction des ruptures, des surstocks et de la démarque
* Propositions argumentées de nouveaux fournisseurs
* Pertinence de l’utilisation des outils d’aide à la décision
* Respect des recommandations du siège en matière d’aménagement de l’espace de vente
* Adaptation de l’aménagement en fonction des attentes des clients et/ ou du contexte
* Mise en place de facteurs d’ambiance appropriés
* Information sur le lieu de vente ou sur le site marchand conforme aux recommandations, visible, compréhensible et utile pour le client
* Respect des règles d’hygiène, de sécurité et d’économies d’efforts
* Contribution aux actions commerciales engagées par l’entreprise afin de générer du trafic client
* Cohérence des initiatives locales avec les objectifs, les produits, les cibles, les attentes du client et dans le respect des contraintes légales
* Cohérence des choix des moyens d’information et de communication, avec les objectifs commerciaux et financiers
* Qualité des comptes rendus effectués
* Pertinence de l’analyse des résultats/performances

**Pour l'option 4B, Prospecter et valoriser l'offre commerciale** :

* Pertinence de l’utilisation du système d’information commercial
* Cohérence du choix de la cible avec le contexte
* Adéquation de l’action de prospection avec les moyens humains, financiers et matériels disponibles
* Adaptation des techniques et des outils de prospection mis en œuvre
* Efficacité de la communication commerciale à distance et en face-à-face
* Qualité de la mise à jour et de l’exploitation des données obtenues lors des contacts
* Pertinence de l’analyse des résultats de l’opération
* Réalisme des actions correctives proposées
* Qualité du compte rendu professionnel
* Attractivité de la présentation de l’offre commerciale

**Modes d’évaluation**

**1. Évaluation par contrôle en cours de formation (CCF)**

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d’évaluation d’égale importance.

Chaque situation d’évaluation prend la forme d’une étude de cas portant sur une ou plusieurs situation(s) caractéristiques(s) de la profession.

Chacune de ces deux situations donne lieu à une production écrite du candidat. Elles s’appuient sur des documents destinés à situer le contexte et nécessaires au traitement des différentes questions.

Chaque situation permet d’évaluer les compétences et les savoirs liés à l’option présentée par le candidat.

Les documents rendant compte des situations d’évaluation justifiant la note sont mis à la disposition du jury et de l’autorité rectorale pour la session considérée et jusqu’à la session suivante. Le jury peut formuler toute remarque et observation qu’il juge utile et arrête la note définitive.

**2. Évaluation finale ponctuelle   Épreuve écrite Durée : 3 heures**

L’épreuve prend la forme d’une étude de cas conçue à partir d’un contexte professionnel mettant en œuvre une ou plusieurs situations caractéristiques de la profession en lien avec l’option présentée par le candidat.

Elle s’appuie sur des documents destinés à situer le contexte et nécessaires au traitement des différentes questions.

|  |  |
| --- | --- |
| **ÉPREUVE E3** | **PRATIQUE PROFESSIONNELLE** |
| **Unités U31 – U32 –****U33 –U34** | **Coefficient :   9** |

**Finalités de l’épreuve**

Cette épreuve vise à apprécier l’aptitude du candidat à mobiliser ses compétences et connaissances dans le cadre d’une mise en pratique professionnelle.

Cette épreuve comporte quatre sous-épreuves :

* E31 – sous-épreuve de Vente-conseil (U31)
* E32 – sous-épreuve de Suivi des ventes (U32)
* E33 – sous-épreuve de Fidélisation de la clientèle et/ou Développement de la Relation Client (U33)
* E34 – sous épreuve de Prévention Santé Environnement (U34)

|  |  |
| --- | --- |
| **Sous-épreuve — E 31** | **Vente-conseil** |
| **Unité U31** | **Coefficient : 3**  |

**Objectifs et contenus de la sous-épreuve**

Cette sous-épreuve vise à apprécier les acquis d'apprentissage liés au groupe de compétences 1 « Conseiller et vendre ».

**Critères d'évaluation**

* Qualité, maîtrise et utilisation pertinente des informations relevées et sélectionnées sur le marché, l’entreprise et ses produits
* Qualité du questionnement, de l’écoute et de la reformulation des besoins du client
* Proposition d’une offre de produits et/ou de services adaptée et cohérente
* Mise en œuvre d’une argumentation convaincante et efficace
* Mise en place des modalités de règlement et de livraison conformes aux engagements pris vis-à-vis du client, aux intérêts de l’entreprise ainsi qu’à la législation et à la règlementation en vigueur
* Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente

**Modes d’évaluation**

**1. Évaluation par contrôle en cours de formation (CCF)**

La sous épreuve comporte une situation d’évaluation.

Le contrôle en cours de formation est conduit à partir des travaux professionnels du candidat réalisés durant le cycle de formation. Il couvre le groupe de compétences 1 « Conseiller et vendre ».

La programmation de la situation d’évaluation dépend notamment :

- pour chaque candidat, de son rythme d’acquisition des apprentissages, du degré d’avancement dans la maitrise des compétences attendues et de la planification des périodes de formation en milieu professionnel ;

- pour chaque équipe pédagogique, des progressions, des modalités et pratiques adoptées ;

- pour chaque académie, in fine, des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final.

**Composition de la commission d’interrogation**

La commission d’évaluation comprend les professeurs ou formateurs d’économie-gestion du candidat ainsi que dans la mesure du possible le tuteur en entreprise ou le maître d’apprentissage.

**Déroulement de la situation d’évaluation**

Après examen des travaux professionnels du candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse, la commission procède à l’évaluation des acquis des candidats sur la base des critères définis pour la sous-épreuve et renseigne la grille nationale fournie à cet effet afin de proposer une note sur 20 affectée du coefficient 3.. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

**Communication des éléments d’évaluation au jury académique final**

Le dossier d’évaluation, transmis au jury final, sous la responsabilité du chef d’établissement, selon une procédure fixée par les autorités académiques, comprend :

- la grille d’aide à l’évaluation complétée ;

- les attestations de périodes de formation en milieu professionnel ou les certificats de travail (accompagnés de l’attestation des heures de formation).

Après examen attentif des documents fournis, le jury final formule toutes remarques et observations qu’il juge utiles et arrête la note.

**2. Évaluation finale ponctuelle Épreuve orale Durée : 30 minutes**

**Dossier support de la sous-épreuve E31**

La sous-épreuve prend appui sur un dossier comprenant :

- la liste des trois supports professionnels variés, relatifs à des situations réelles vécues ou observées en milieu professionnel ou des situations simulées en formation, en lien avec le groupe de compétences 1 « Conseiller et vendre ». Ces supports seront apportés obligatoirement par le candidat le jour de la sous-épreuve,

- les attestations de périodes de formation professionnelle en entreprise, ou les certificats de travail accompagnés de l’attestation du nombre d’heures de formation.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant le jour de la sous-épreuve pour permettre au candidat, le cas échéant, de mettre son dossier en conformité le jour de la sous-épreuve.

Ce dossier est mis à la disposition de la commission d’interrogation, qui doit disposer du temps nécessaire pour en prendre connaissance avant le début de l’interrogation, selon les modalités fixées par les autorités académiques.

Si le jour de la sous-épreuve, le dossier ne comporte pas les attestations de pfmp ou les certificats de travail accompagnés de l’attestation du nombre d’heures de formation ou que le nombre d’heures de formation est insuffisant (sauf dérogation expresse ou positionnement), la mention non valide est prononcée et est signifiée au candidat. Le diplôme ne peut pas lui être délivré.

En l’absence de supports professionnels le candidat ne peut pas être interrogé, la note zéro est attribuée à cette sous-épreuve et est signifiée au candidat.

Dans tous les autres cas, il convient d’interroger le candidat dans des conditions normales. En fin d’interrogation, il est informé des réserves émises par la commission, le cas est signalé au président du jury et une note est proposée. Les lacunes constatées sont pénalisées dans les limites prévues par la grille d’aide à l’évaluation proposée par la circulaire nationale d’organisation*.*

**Déroulement de l’épreuve orale - durée 30 minutes maximum**

La commission d’interrogation sélectionne l’un des trois supports apportés par le candidat.

L’épreuve se déroule en deux phases :

- **10 minutes maximum de présentation par le candidat** de la situation relative au support sélectionné, sans être interrompu;

**- 20 minutes d’entretien** au cours duquel la commission d’interrogation, par un questionnement approprié, évalue le degré d’acquisition des compétences du candidat.

En fin d’interrogation, la commission renseigne les critères d’évaluation dans la grille nationale d’aide à l’évaluation proposée par la circulaire nationale d’organisation et attribue une note sur 60 points ramenée à 20. Il importe de rappeler que le dossier-support ne fait l’objet d’aucune notation spécifique.

**Composition de la commission d’interrogation**

La commission est composée d’un professeur d’économie-gestion en charge des enseignements de la spécialité ainsi que d’un professionnel dont les activités relèvent des métiers du commerce et de la vente, ou à défaut, d’un deuxième professeur d’économie-gestion en charge des enseignements de la spécialité.

|  |  |
| --- | --- |
| **Sous-épreuve — E 32** | **Suivi des ventes** |
| **Unité U32** | **Coefficient : 2**  |

**Objectifs et contenus de la sous-épreuve**

Cette sous-épreuve vise à apprécier les acquis d'apprentissage liés au groupe de compétences 2 « Suivre les ventes ».

**Critères d'évaluation**

* Efficacité du suivi de la commande
* Qualité de la mise en œuvre du ou des services associés
* Pertinence du questionnement pour identifier le(s) problème(s) rencontré(s) par le client
* Qualité de la solution proposée
* Qualité de l’information collectée, saisie et transmise sur la satisfaction client
* Pertinence des propositions d’amélioration de la satisfaction client
* Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte du suivi des ventes

**Modes d’évaluation**

**1. Évaluation par contrôle en cours de formation (CCF)**

La sous épreuve comporte une situation d’évaluation.

Le contrôle en cours de formation est conduit à partir des travaux professionnels du candidat réalisés durant le cycle de formation. Il couvre le groupe de compétences 2 « Suivre les ventes ».

La programmation de la situation d’évaluation dépend notamment :

- pour chaque candidat, de son rythme d’acquisition des apprentissages, du degré d’avancement dans la maitrise des compétences attendues et de la planification des périodes de formation en milieu professionnel ;

- pour chaque équipe pédagogique, des progressions, des modalités et pratiques adoptées ;

- pour chaque académie, in fine, des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final.

**Composition de la commission d’interrogation**

La commission d’évaluation comprend les professeurs ou formateurs d’économie-gestion du candidat ainsi que dans la mesure du possible le tuteur en entreprise ou le maître d’apprentissage.

**Déroulement de la situation d’évaluation**

Après examen des travaux professionnels du candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse, la commission procède à l’évaluation des acquis des candidats sur la base des critères définis pour la sous-épreuve et renseigne la grille nationale fournie à cet effet afin de proposer une note sur 20 affectée du coefficient 2. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

**Communication des éléments d’évaluation au jury académique final**

Le dossier d’évaluation, transmis au jury final, sous la responsabilité du chef d’établissement, selon une procédure fixée par les autorités académiques, comprend :

- la grille d’aide à l’évaluation complétée ;

- les attestations de périodes de formation en milieu professionnel ou les certificats de travail (accompagnés de l’attestation des heures de formation).

Après examen attentif des documents fournis, le jury final formule toutes remarques et observations qu’il juge utiles et arrête la note.

**2. Évaluation finale ponctuelle Épreuve orale Durée : 30 minutes**

**Dossier support de la sous-épreuve E32**

La sous-épreuve prend appui sur un dossier comprenant :

- la liste des trois supports professionnels variés, relatifs à des situations réelles vécues ou observées en milieu professionnel ou des situations simulées en formation, en lien avec le groupe de compétences 2 « Suivre les ventes ». Ces supports seront apportés obligatoirement par le candidat le jour de la sous-épreuve,

- les attestations de périodes de formation professionnelle en entreprise ou les certificats de travail accompagnés de l’attestation du nombre d’heures de formation.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant le jour de la sous-épreuve pour permettre au candidat, le cas échéant, de mettre son dossier en conformité le jour de la sous-épreuve.

Ce dossier est mis à la disposition de la commission d’interrogation, qui doit disposer du temps nécessaire pour en prendre connaissance avant le début de l’interrogation, selon les modalités fixées par les autorités académiques.

Si le jour de la sous-épreuve, le dossier ne comporte pas les attestations de pfmp ou les certificats de travail accompagnés de l’attestation du nombre d’heures de formation ou que le nombre d’heures de formation est insuffisant (sauf dérogation expresse ou positionnement), la mention non valide est prononcée et est signifiée au candidat. Le diplôme ne peut pas lui être délivré.

En l’absence des supports professionnels, le candidat ne peut pas être interrogé, la note zéro est attribuée à cette sous-épreuve et est signifiée au candidat.

Dans tous les autres cas, il convient d’interroger le candidat dans des conditions normales. En fin d’interrogation, le candidat est informé des réserves émises par la commission, le cas est signalé au président du jury et une note est proposée. Les lacunes constatées sont pénalisées dans les limites prévues par la grille d’aide à l’évaluation proposée par la circulaire nationale d’organisation.

**Déroulement de l’épreuve orale - durée 30 minutes maximum**

La commission d’interrogation sélectionne l’un des trois supports apportés par le candidat.

L’épreuve se déroule en deux phases :

- **10 minutes maximum de présentation par le candidat** de la situation relative au support sélectionné, sans être interrompu ;

**- 20 minutes d’entretien** au cours duquel la commission d’interrogation, par un questionnement approprié, évalue le degré d’acquisition des compétences du candidat.

En fin d’interrogation, la commission renseigne les critères d’évaluation dans la grille nationale d’aide à l’évaluation proposée par la circulaire nationale d’organisation et attribue une note sur 40 points ramenée à 20. Il importe de rappeler que le dossier-support ne fait l’objet d’aucune notation spécifique.

**Composition de la commission d’interrogation**

La commission est composée d’un professeur d’économie-gestion en charge des enseignements de la spécialité ainsi que d’un professionnel dont les activités relèvent des métiers du commerce et de la vente, ou à défaut, d’un deuxième professeur d’économie-gestion en charge des enseignements de la spécialité.

|  |  |
| --- | --- |
| **Sous-épreuve — E 33** | **Fidélisation de la clientèle et/ou Développement de la Relation Client (FDRC)** |
| **Unité U33** | **Coefficient : 3**  |

**Objectifs et contenus de la sous-épreuve**

Cette sous-épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- réaliser une analyse de la mise en œuvre de la fidélisation de la clientèle et/ou du développement de la relation client (FDRC) dans l’organisation d’accueil,

- prendre en compte les objectifs, les contraintes et l’environnement de l’organisation en vue de proposer de nouvelles actions de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client,

- contribuer à la mise en œuvre d’une action de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client,

- établir le bilan commercial de l’action et mesurer les apports personnels de la démarche mise en œuvre.

La sous-épreuve se rapporte à la maîtrise du groupe de compétences 3 « Fidéliser la clientèle et/ou développer la relation client ».

**Modes d’évaluation**

**1 - Évaluation par contrôle en cours de formation (CCF)**

La sous-épreuve comporte deux situations d’évaluation.

**Situation d’évaluation 1 : phase préparatoire à la mise en œuvre d’une action de FRDC**

**Interrogation orale**

**Durée : 20 minutes maximum**

L’interrogation prend appui sur une présentation numérique élaborée par le candidat. Elle comporte, une analyse de la situation de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client (FDRC) de l’organisation dans laquelle le candidat a réalisé sa PFMP. Cette analyse conduit à la proposition de réalisation de deux actions de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client.

**Critères d’évaluation**

* Qualité du traitement des sollicitations clients
* Pertinence du choix des sources d’information, des données recueillies et remontées
* Pertinence des actions proposées
* Cohérence du choix des outils de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client avec le contexte
* Qualité de la communication orale et écrite

**Déroulement de l’interrogation**

L’interrogation se déroule lors de la première PFMP de l’année de terminale dans l’organisation d’accueil. La présentation numérique doit être terminée au moment de l’interrogation.

L’interrogation dure 20 minutes maximum. Elle se déroule en deux phases :

*1ère phase : présentation par le candidat (10 minutes maximum)*

Le candidat présente, à l’aide d’un outil de présentation numérique de son choix, l’analyse de la situation de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client (FDRC) et celle de son organisation qui aboutit à deux propositions d’actions de FDRC dont il justifie la pertinence et la cohérence pour l’organisation.

*2nde phase : entretien (10 minutes)*

L’entretien vise à approfondir l’exposé présenté par le candidat. À la fin de cette épreuve orale, la commission d’interrogation se concerte et remet au candidat une « feuille de route » qui précise l’action de FDRC retenue et à mettre en œuvre.

**Composition de la commission d’interrogation**

La commission d’interrogation est composée du tuteur ou du maître d’apprentissage et de l’un des professeurs d’économie-gestion du candidat.

**Situation d’évaluation 2 : phase de présentation de la mise en œuvre de l’action de FRDC retenue**

**Interrogation orale**

**Durée : 20 minutes maximum**

L’interrogation se situe dans le prolongement de la situation d’évaluation 1.

À partir de l’analyse de la situation de fidélisation et/ou développement de la relation client (FDRC) et de la feuille de route évoquées précédemment, le candidat présente la mise en œuvre opérationnelle de l’action de FDRC retenue par le jury.

**Critères d’évaluation**

* Qualité de la contribution à l’opération de fidélisation et/ou de développement de la relation client
* Opportunité de la proposition de ventes au rebond
* Justesse de l’enrichissement et de l’actualisation du SIC
* Pertinence de l’analyse des résultats
* Intérêt des propositions d’amélioration
* Qualité de la communication orale et écrite

**Déroulement de l’interrogation**

L’interrogation se déroule dans l’organisation d’accueil au cours de la dernière PFMP ou dans le centre de formation à l’issue de la dernière PFMP.

L’interrogation dure 20 minutes maximum. Elle se déroule en deux phases :

*1ère phase : présentation de la mise en œuvre de l’action de FDRC (10 minutes maximum)*

Le candidat présente, à l’aide d’un outil de présentation numérique, la façon dont l’action de FDRC retenue a été mise en œuvre et en fait le bilan. Il n’est pas interrompu pendant son exposé.

*2nde phase : entretien (10 minutes)*

L’entretien vise à approfondir l’exposé présenté par le candidat.

**Composition de la commission d’interrogation**

La commission d’interrogation est composée du tuteur et de l’un des professeurs d’économie-gestion du candidat. En l’absence du tuteur, un autre professeur d’économie-gestion du candidat est mobilisé.

**Communication des éléments d’évaluation au jury académique final**

À l’issue de chaque situation d’évaluation, la commission procède à l’évaluation des acquis des candidats sur la base des critères définis pour la sous-épreuve. Elle renseigne ensuite la grille nationale fournie à cet effet afin de proposer une note sur 20 affectée du coefficient 3. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

La commission constitue, pour chaque candidat, un dossier comprenant :

- un accès à la présentation numérique,

- la feuille de route,

- la grille d’évaluation.

Les éléments du dossier décrits ci-dessus sont transmis au jury final, sous la responsabilité du chef d’établissement, selon une procédure fixée par les autorités académiques. Après examen attentif des documents fournis, le jury final formule toutes remarques et observations qu’il juge utiles et arrête la note.

**2. Évaluation finale ponctuelle Épreuve orale Durée : 40 minutes**

**Présentation support de l’interrogation**

La présentation numérique prend appui sur l’organisation dans laquelle le candidat effectue sa période de formation en milieu professionnel, son apprentissage dans le cas de centres de formation d’apprentis non habilités à pratiquer le contrôle en cours de formation, ou son activité professionnelle et se compose de deux parties :

* l’analyse de la situation de fidélisation et/ou de développement de la relation client (FDRC) de l’organisation qui aboutit au choix d’une action de FDRC dont la pertinence et la cohérence pour l’organisation sont justifiées,
* la façon dont l’action de FDRC retenue a été mise en œuvre ainsi que le bilan commercial et personnel que le candidat en fait.

Le candidat arrive avec son propre matériel pour sa présentation numérique ou, en l’absence de matériel personnel, s’assure au minimum une semaine avant la date de l’épreuve, de la compatibilité du matériel et des logiciels du centre d’examen avec la solution numérique retenue.

En l’absence de présentation numérique le jour de l’interrogation, le candidat ne peut être interrogé et se voit attribuer la note zéro.

**Critères d’évaluation**

Ce sont ceux définis pour les situations 1 et 2 du contrôle en cours de formation.

* Qualité du traitement des sollicitations clients
* Pertinence du choix des sources d’information, des données recueillies et remontées
* Pertinence des actions proposées
* Cohérence du choix des outils de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client avec le contexte
* Qualité de la contribution à l’opération de fidélisation et/ou de développement de la relation client
* Opportunité de la proposition de ventes au rebond
* Justesse de l’enrichissement et de l’actualisation du SIC
* Pertinence de l’analyse des résultats
* Intérêt des propositions d’amélioration
* Qualité de la communication orale et écrite

**Déroulement de l’interrogation**

L’interrogation dure 40 minutes. Elle se déroule en deux phases :

*1ère phase : présentation par le candidat (15 minutes maximum)*

Le candidat présente, à l’aide d’un outil de présentation numérique de son choix, l’analyse de la situation de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client (FDRC) de son organisation, l’action de FDRC retenue dont il justifie la pertinence et la cohérence pour l’organisation. Il décrit également sa contribution à la mise en œuvre de cette action et le bilan commercial et personnel qu’il en retire.

*2nde phase : entretien (25 minutes)*

L’entretien vise à approfondir l’exposé présenté par le candidat, tant sur la phase préparatoire que sur la phase opérationnelle, mais également à vérifier les compétences et connaissances mobilisées à cette occasion.

**Composition de la commission d’interrogation**

La commission est composée d’un professeur d’économie-gestion en charge des enseignements de la spécialité ainsi que d’un professionnel dont les activités relèvent des métiers du commerce et de la vente, ou à défaut, d’un deuxième professeur d’économie-gestion en charge des enseignements de la spécialité.

|  |  |
| --- | --- |
| **Sous-épreuve — E 34** | **Prévention Santé Environnement** |
| **Unité U34** | **Coefficient  : 1**  |

La définition de la sous-épreuve est celle fixée dans l’annexe de l’arrêté du 13 avril 2010 modifié par l’arrêté du 9 juillet 2015 fixant les modalités d’évaluation de l’épreuve Prévention Santé Environnement au baccalauréat professionnel. Cette sous-épreuve est définie en référence au programme fixé par l’arrêté du 10 février 2009 fixant les programmes d’enseignement de prévention santé environnement pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel.

|  |  |
| --- | --- |
| **ÉPREUVE E 4** | **ÉPREUVE DE LANGUE VIVANTE** |
| **Unités U41 et U42** | **Coefficient :   4**  |

La définition de l’épreuve est celle fixée dans l’annexe de l’arrêté du 08 avril 2010 fixant les modalités d’évaluation des langues vivantes au baccalauréat professionnel. Cette épreuve est définie en référence au programme fixé par l’arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d’enseignement de langues vivantes étrangères pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel.

|  |  |
| --- | --- |
| **ÉPREUVE E 5** | **ÉPREUVE DE FRANÇAIS, HISTOIRE-GEOGRAPHIE ET ENSEIGNEMENT MORAL ET CIVIQUE** |
| **Unités U51 et U52** | **Coefficient :   5**  |

Cette épreuve comporte deux sous- épreuves :

* E51 – sous épreuve de français (U51)
* E52 – sous-épreuve d’histoire-géographie et d’enseignement moral et civique.

|  |  |
| --- | --- |
| **Sous-épreuve — E 51** | **Français** |
| **Unité U51** | **Coefficient  : 2,5**  |

La définition de la sous-épreuve est celle fixée dans l’annexe de l’arrêté du 13 avril 2010 modifié par l’arrêté du 12 juin 2015 fixant les modalités d'évaluation du français et de l'histoire, géographie et éducation civique au baccalauréat professionnel ainsi que les unités constitutives, les règlements d'examen et les définitions d'épreuve figurant dans les annexes des arrêtés de création des spécialités de baccalauréat professionnel.

.

|  |  |
| --- | --- |
| **Sous-épreuve — E 52** | **Histoire-géographie et enseignement moral et civique** |
| **Unité U52** | **Coefficient  : 2,5**  |

La définition de la sous-épreuve est celle fixée dans l’annexe de l’arrêté du 12 juin 2015 modifiant l'arrêté du 13 avril 2010 fixant les modalités d'évaluation du français et de l'histoire, géographie et éducation civique au baccalauréat professionnel ainsi que les unités constitutives, les règlements d'examen et les définitions d'épreuve figurant dans les annexes des arrêtés de création des spécialités de baccalauréat professionnel.

|  |  |
| --- | --- |
| **ÉPREUVE E 6** | **ÉPREUVE D’ARTS APPLIQUES ET CULTURES ARTISTIQUES** |
| **Unité U6** | **Coefficient :   1**  |

La définition de l’épreuve est celle fixée dans l’annexe de l’arrêté du 13 avril 2010 fixant les modalités d’évaluation des arts appliqués et cultures artistiques au baccalauréat professionnel. Cette épreuve est définie en référence au programme fixé par l’arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d’arts appliqués et cultures artistiques pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel.

|  |  |
| --- | --- |
| **ÉPREUVE E 7** | **ÉPREUVE D’ÉDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE** |
| **Unité U7** | **Coefficient :   1**  |

Les modalités de l’épreuve d’éducation physique et sportive sont définies par l’arrêté du 15 juillet 2009 relatif aux modalités d’organisation du contrôle en cours de formation et de l’examen terminal pour l’éducation physique et sportive aux examens du baccalauréat professionnel, du certificat d’aptitude professionnelle et du brevet d’études professionnelles (Journal officiel du 31 juillet 2009, BOEN du 27 août 2009) et la note de service n° 09-141 du 8 octobre 2009 relative à l’éducation physique et sportive aux examens du baccalauréat professionnel, du certificat d’aptitude professionnelle et du brevet d’études professionnelles (BOEN du 12 novembre 2009).

|  |  |
| --- | --- |
| **ÉPREUVE EF1-F2** | **ÉPREUVES FACULTATIVES** |
| **Unité UF1-UF2** |  |

Les candidats peuvent choisir une ou deux unités facultatives parmi les unités possibles, et donc une ou deux épreuves facultatives parmi les choix possibles :

 **(UF1, épreuve EF1)**

 **(UF2, épreuve EF2)**

**Épreuve facultative de langue vivante**

L'épreuve attachée à cette unité a pour but de vérifier la capacité du candidat de comprendre une langue vivante parlée et la capacité de s'exprimer de manière intelligible pour un interlocuteur n'exigeant pas de particularités linguistiques excessives sur un sujet d'intérêt général. Elle englobe l’ensemble des capacités et connaissances énumérées par l’arrêté du 8 avril 2010 relatif à l’épreuve facultative de langue vivante dans les spécialités du baccalauréat professionnel.

**Épreuve facultative de mobilité**

Cette épreuve vise à valider des acquis obtenus lors d'une période de formation effectuée dans un État membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de l'Association européenne de libre-échange, dans le cadre de la préparation à ce diplôme. Le référentiel des compétences professionnelles et générales constitutives de cette unité ainsi que l’épreuve attachée sont définis par l’arrêté du 27 juin 2014.

**Épreuve facultative d’EPS**

La définition de l’épreuve est celle fixée dans l’annexe de l’arrêté du 07 juillet 2015 créant une unité facultative d’éducation physique et sportive au baccalauréat professionnel. Cette épreuve est définie en référence au programme fixé par l’arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d’enseignement d’éducation physique et sportive pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel.

**Annexe III**

**Périodes de Formation en Milieu Professionnel**

**Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente**

**Option A Animation et gestion de l’espace commercial**

**Option B Prospection-clientèle et valorisation de l’offre commerciale**

Les périodes de formation en milieu professionnel se déroulent dans une ou plusieurs entreprises définies par le référentiel d’activités professionnelles accueillant des professionnels hautement qualifiés. Ces entreprises d’accueil répondent aux exigences de la formation de tout candidat aux épreuves du baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente, Option A « Animation et gestion de l’espace commercial », Option B « Prospection-clientèle et valorisation de l’offre commerciale ».

Le tuteur ou le maître d’apprentissage contribue à la formation en parfaite collaboration avec l’équipe pédagogique du centre de formation. Ensemble, ils veillent à assurer la complémentarité des savoirs et des savoir-faire entre le centre de formation et l’entreprise d’accueil.

**1 - OBJECTIFS DE LA FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

La formation en milieu professionnel est une phase déterminante menant au diplôme.

L‘élève, l’apprenti ou le stagiaire de formation continue, est amené à s’intégrer dans une équipe, à participer aux activités de l’entreprise et à réaliser des tâches sous la responsabilité du tuteur ou du maître d’apprentissage.

Les activités confiées à l’élève, pendant les Périodes de Formation en Milieu Professionnel (PFMP), doivent permettre l’évaluation des compétences décrites dans les groupes de compétences 1 à 4 du référentiel de certification :

- G1 Conseiller et vendre

- G2 Suivre les ventes

- G3 Fidéliser la clientèle et développer la relation client.

Et en fonction de l’option choisie :

* G4A Animer et gérer l’espace commercial
* G4B Prospecter et valoriser l’offre commerciale.

**2 –ORGANISATION DE LA FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

**2.1 Voie scolaire / Périodes de formation en milieu professionnel (PFMP)**

La circulaire N° 2016-053 du 29 mars 2016 prévoit l’organisation et l’accompagnement des périodes de formation en milieu professionnel.

Les PFMP sont planifiées par l'équipe pédagogique sous la responsabilité du chef d’établissement sur les trois années du cycle de formation en tenant compte des objectifs spécifiques à chacune des périodes, du projet professionnel de l’élève et de l’évaluation en contrôle en cours de formation lorsqu’elle a lieu.

L'organisation de la formation en milieu professionnel fait obligatoirement l'objet d'une convention entre l'établissement de formation et l'entreprise d’accueil. Un modèle de convention-type figure en annexe de la circulaire n° 2016-053 du 29 mars 2016. La recherche, le choix des lieux d'accueil et le suivi de l’élève en milieu professionnel relèvent de la responsabilité de l'équipe pédagogique de l’établissement de formation, coordonnés par le directeur ou la directrice délégué(e) aux formations technologiques et professionnelles. Cependant, sous la responsabilité des enseignants, les élèves peuvent participer à la recherche des entreprises d’accueil.

Toute l’équipe pédagogique est concernée par l’organisation et le suivi des PFMP ou des activités professionnelles sous la responsabilité du chef d’établissement.

**Durée**

La durée de la formation en milieu professionnel est de 22 semaines, incluant la durée nécessaire à la validation du diplôme intermédiaire. Les 22 semaines sont réparties sur les trois années de formation (Arrêté du 10 février 2009 - BOEN spécial n°2 du 19 février 2009).

Cette durée ne peut être fractionnée en plus de six périodes. Cette répartition doit prendre en compte a minima les durées de PFMP relatives au diplôme intermédiaire sur le cycle de 3 ans.

**Proposition de planification**

* 2 périodes de trois semaines avec, si possible, une période en Option A et une période en option B en classe de seconde professionnelle
* 2 périodes, dont une d’au moins quatre semaines obligatoirement dans l’option choisie (A ou B) en classe de première,
* 2 périodes sur l’option choisie, dont une d’au moins quatre semaines, en classe de terminale. Les deux périodes sont réalisées, si possible, dans la même entreprise pour que l’élève mène à bien son projet professionnel.

**Organisation des PFMP**

La diversité des entreprises susceptibles d’accueillir en formation les élèves oblige à une définition adaptée des activités. Le choix des activités les plus pertinentes, en fonction de l’entreprise d’accueil, est arrêté par l’équipe pédagogique et le tuteur. L’annexe pédagogique jointe à la convention fixera les exigences a minima.

Les périodes de formation en milieu professionnel faisant partie du temps de formation de l’élève, l’équipe pédagogique est garante de la continuité pédagogique de la formation de chaque élève et porte un soin particulier à la préparation (contenu), au suivi et à l’exploitation des périodes de formation en milieu professionnel.

À l’issue de chaque PFMP, l’attestation de PFMP doit être renseignée et signée par le tuteur ; elle précise la période, la structure, les activités et le nombre de semaines effectuées.

Un document de liaison, élaboré en établissement par les enseignants suit l’élève pendant la totalité de sa formation. Il liste les activités réalisées conformément au référentiel d’activités professionnelles et fournit au tuteur le support pour attester à l’issue de chaque période du niveau d’acquisition des compétences. Ce document permet ainsi à l’élève, au tuteur et à l’enseignant de réaliser un bilan des activités et des acquis de l’élève.

L’organisation des PFMP à l’étranger est possible et doit être encouragée. Il convient de se reporter à la circulaire 2003-203 du 17 novembre 2003.

Organisées dans un pays de l’Union européenne, de l’Espace économique européen ou de l’Association européenne de libre-échange, les PFMP permettent de valider une unité facultative de mobilité créée depuis la session 2015 du baccalauréat professionnel à titre expérimental et d’obtenir l’attestation Euro Mobi pro. (voir arrêté du 27 juin 2014 créant cette unité et l’arrêté du 13 avril 2015 créant cette attestation).

**2.2 Voie de l'apprentissage**

La formation fait l'objet d'un contrat conclu entre l'apprenti et son employeur conformément aux dispositions en vigueur du code du travail.

Afin d'assurer la cohérence de la formation, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis doit veiller à informer le maître d'apprentissage des objectifs de la formation en milieu professionnel et des compétences à acquérir ou mettre en œuvre dans le contexte professionnel.

Il est important que les diverses activités de la formation soient réalisées par l’apprenti en entreprise. En cas de situation d’entreprise n’offrant pas tous les aspects de la formation, l’article R.6223-10 du code du travail sera mis en application.

Le maitre d’apprentissage atteste du niveau d’acquisition des compétences à l’aide de la grille nationale fournie à cet effet.

**2.3 Voie de la formation professionnelle continue**

*2.3.1 Candidat en situation de première formation pour ce diplôme ou en reconversion*

La formation se déroule en milieu professionnel et dans un centre de formation continue qui assure conjointement l’acquisition des compétences figurant dans le référentiel de certification du diplôme.

Lors de son inscription à l’examen, le candidat est tenu de présenter un certificat attestant qu’il a suivi la durée de la formation en milieu professionnel requise pour se présenter à l’examen, à savoir 22 semaines.

À l’issue de chaque PFMP, l’attestation de PFMP doit être renseignée et signée par le tuteur, elle précise la période, la structure, les activités et le nombre de semaines effectuées.

Le tuteur atteste du niveau d’acquisition des compétences à l’aide de la grille nationale fournie à cet effet.

*2.3.2 Candidat en formation de perfectionnement*

L’attestation de formation en milieu professionnel est remplacée par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l’intéressé a été occupé dans des activités visées par le diplôme en qualité de salarié à temps plein, pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen, ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

Le ou les employeurs évalue(nt) la maitrise des compétences à l’aide de la grille nationale fournie à cet effet.

**2.4 Candidat se présentant au titre de trois années d'expérience professionnelle**

Le candidat n’effectue pas de stage, mais doit justifier de trois années d'expériences professionnelles dans un emploi qualifié correspondant aux objectifs du baccalauréat professionnel pour lequel il s'inscrit. Le candidat produit ses certificats de travail pour l'inscription à l'examen.

**2.5 Positionnement**

Pour les candidats positionnés par décision du Recteur, **la durée minimale** de la PFMP est de :

* 10 semaines pour les candidats de la voie scolaire (Articles D 337-62 à D337-65 du code de l’éducation),
* 8 semaines pour les candidats issus de la voie de la formation professionnelle continue visés au paragraphe 2.3.

L’équipe pédagogique détermine avec le candidat, en fonction de son parcours et de son projet professionnel, le ou les secteurs sur lesquels doivent portés les PFMP ainsi que leur durée.

Dans le cas où le cycle de formation se déroule sur deux ans (élèves venant d'un CAP d’un autre secteur ou d'une seconde générale ou technologique par exemple) la durée des PFMP est ramenée à 16 semaines.

**Annexe IV**

**Tableaux de correspondance entre épreuves ou unités de l’ancien et du nouveau diplôme**

|  |  |
| --- | --- |
| **BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL****COMMERCE****Dernière session 2020** | **BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL****MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE****OPTION A : Animation et gestion de l’espace commercial****1ère session 2021** |
| ÉPREUVES - UNITÉS | ÉPREUVES – UNITÉS |
| **E1. Épreuve scientifique et technique** | U1 |  |  |
| Sous-épreuve E11 : Action de promotion-animation en unité commerciale | U11 |  |  |
| Sous-épreuve E12 : Économie-droit | U12 | Sous-épreuve E11 : Économie-Droit | U11 |
| Sous-épreuve E13 : Mathématiques | U13 | Sous-épreuve E12 : Mathématiques | U12 |
| **E2 Préparation et suivi de l’activité commerciale** | **U2** | **E2 : Analyse et résolution de situations professionnelles Option A Animation et gestion de l’espace commercial** | **U2** |
| **E3 Épreuve pratique prenant en compte la formation en milieu professionnel** | **U3** |  |  |
| Sous-épreuve E31 : Vente en unité commerciale | U31 | Sous-épreuve E31 : Vente-Conseil | U31 |
| Sous-épreuve E32 : Prévention santé environnement | U32 | Sous épreuve E34 : Prévention santé environnement | U34 |
| **Épreuve E4 : Épreuve de langue vivante**  | **U4** | **Épreuve E4 : Languevivante 1** | **U4** |
| Sous épreuve E41 : Langue vivante 1 | U41 | Sous épreuve E41 : Langue vivante 1 | U41 |
| Sous épreuve E42 : Langue vivante 2 | U42 | Sous épreuve E42 : Langue vivante 2 | U42 |
| **Épreuve E5 : Épreuve de français et histoire-géographie** | **U5** | **Épreuve E5 : Épreuve de français, histoire géographie et enseignement moral et civique** | **U5** |
| Sous-épreuve A5 : Français | U51 | Sous-épreuve E51: Français | U51 |
| Sous-épreuve B5 : Histoire Géographie | U52 | Sous-épreuve E52 : Histoire géographie et enseignement moral et civique | U52 |
| **Épreuve E6 : Épreuve d’éducation artistique arts appliqués** | **U6** | **Épreuve E6 : Épreuve d’arts appliqués et cultures artistiques**  | **U6** |
| **Épreuve E7 : Épreuve d’éducation physique et sportive** | **U7** | **Épreuve E7 : Épreuve d’éducation physique et sportive** | **U7** |
| **Épreuve facultative****Langue vivante** | **UF1** | **Épreuve facultative de langue vivante**  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL****VENTE****Dernière session 2020** | **BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL****MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE****OPTION B : Prospection-clientèle et valorisation de l’offre commerciale****1ère session 2021** |
| ÉPREUVES - UNITÉS | ÉPREUVES – UNITÉS |
| **E1 Épreuve scientifique et technique** | U1 | **E1** **Épreuve scientifique et technique** | U1 |
| Sous-épreuve E11 : Économie-droit | U11 | Sous-épreuve E11 : Économie-Droit | U11 |
| Sous-épreuve E12 : Mathématiques | U12 | Sous-épreuve E12 : Mathématiques | U12 |
| **E2 Épreuve technologique** | **U2** |  |  |
| Sous-épreuve E21 : Négociation-vente | U21 | E31 : Vente-Conseil | U31 |
| Sous-épreuve E22 : préparation et suivi de l’activité commerciale | U22 | **E2 Analyse et résolution de situations professionnelles****Option B Prospection-clientèle et valorisation de l’offre commerciale** | **U2** |
| **E3 Épreuve pratique prenant en compte la formation en milieu professionnel** | **U3** |  |  |
| Sous-épreuve E31 : Évaluation de la formation en milieu professionnel (pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle). | U31 |  |  |
| Sous-épreuve E32 : Projet de prospection | U32 |  |  |
| Sous-épreuve E33 : Prévention santé environnement | U33 | Sous-épreuve E34 : Prévention santé environnement | U34 |
| **Épreuve E4 : Épreuve de langue vivante**  | **U4** | **Épreuve E4 : Languevivante 1** | **U4** |
| Sous épreuve E41 : Langue vivante 1 | U41 | Sous épreuve E41 : Langue vivante 1 | U41 |
| Sous épreuve E42 : Langue vivante 2 | U42 | Sous épreuve E42 : Langue vivante 2 | U42 |
| **Épreuve E5 : Épreuve de français et histoire-géographie** | **U5** | **Épreuve E5 : Épreuve de français, histoire géographie et enseignement moral et civique** | **U5** |
| Sous-épreuve A5 : Français | U51 | Sous-épreuve E51 : Français | U51 |
| Sous-épreuve B5 : Histoire Géographie | U52 | Sous-épreuve E52 : Histoire géographie et enseignement moral et civique | U52 |
| **Épreuve E6 : Épreuve d’éducation artistique arts appliqués** | **U6** | **Épreuve E6 : Épreuve d’arts appliqués et cultures artistiques**  | **U6** |
| **Épreuve E7 : Épreuve d’éducation physique et sportive** | **U7** | **Épreuve E7 : Épreuve d’éducation physique et sportive** | **U7** |
| **Épreuve facultative****Langue vivante** | **UF1** | **Épreuve facultative de langue vivante**  |  |