

BAC PRO ARCU– UNITE CERTIFICATIVE U31

Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

A - Finalité et objectifs de la sous-épreuve

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

- réaliser un diagnostic général de la fonction accueil en termes de points forts et de points à améliorer Selon les attentes des clients externes et/ou internes de l'organisation,
- proposer des solutions adaptées dans le but d'améliorer la qualité d'accueil des visiteurs (clients Internes ou externes),
- prendre en compte les objectifs, les contraintes et l'environnement propre à l'organisation en vue de Proposer un projet réalisable,
- justifier la démarche adoptée, les choix effectués et la pertinence du projet.

B - Contenu

La sous-épreuve se rapporte à la maîtrise des compétences et savoirs relatifs à la tâche T33.2.

Le projet étudié par le candidat peut mobiliser également des ressources relevant des activités A1 à A5

Deux situations d'évaluation :

J 1^{ère} situation : Diagnostic de la fonction accueil :

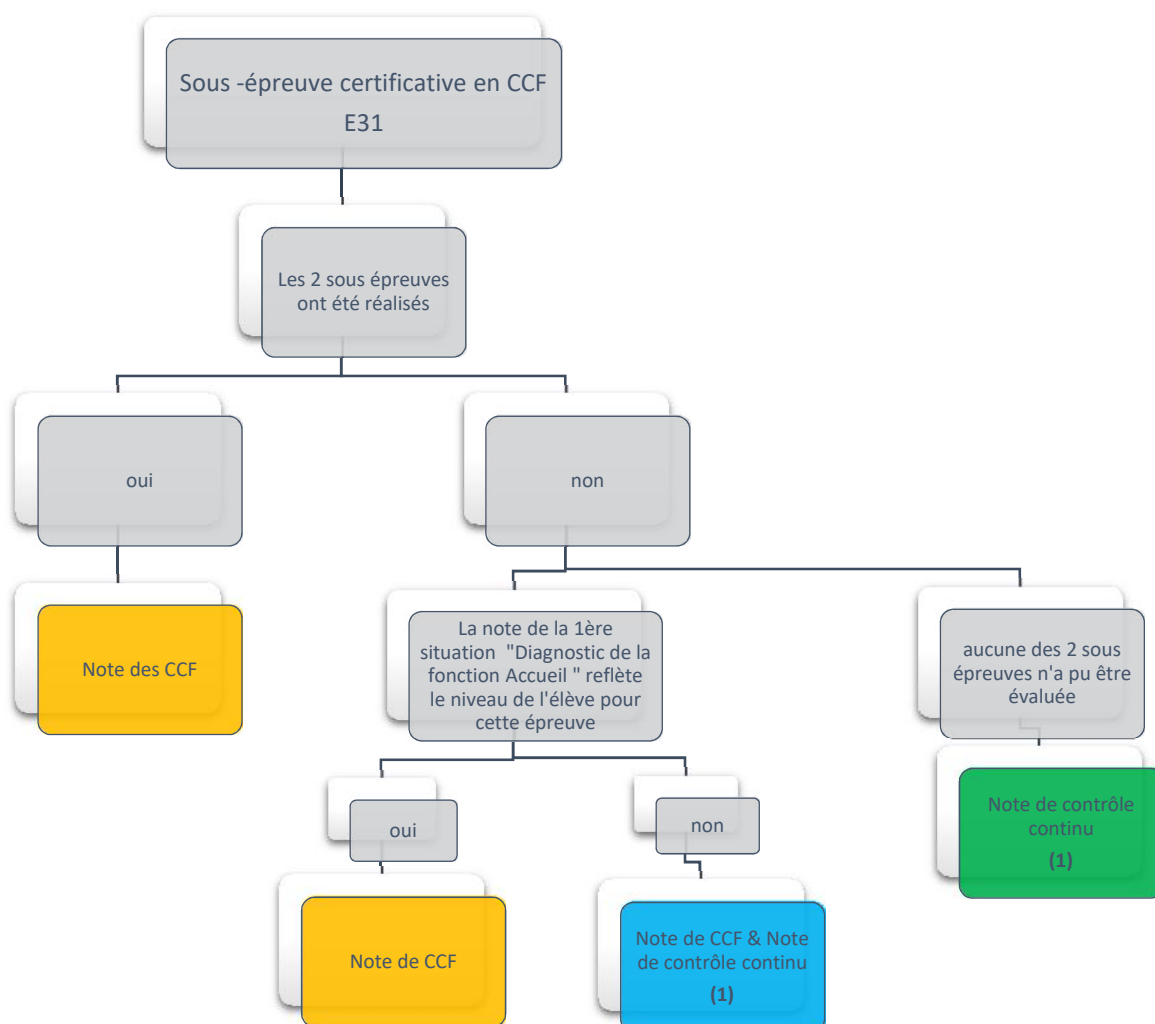
L'épreuve prend appui sur un dossier élaboré par le candidat (rapport d'étonnement et diagnostic interne de la fonction accueil).

J 2^{ème} situation : présentation du projet d'amélioration

L'épreuve est le prolongement de la première situation. A partir du diagnostic et de la feuille de route, le candidat développe son projet.

Cf. Logigramme d'aide à la décision en page suivante

BAC PRO ARCU– UNITE CERTIFICATIVE U31



(1) s'appuyant sur les évaluations réalisées durant la formation au regard des compétences ciblées par la sous-épreuve E31

BAC PRO ARCU– UNITE CERTIFICATIVE U32

Accueil au téléphone

A - Finalité et objectifs de la sous-épreuve

Cette sous-épreuve vise à évaluer, dans une situation d'accueil téléphonique, l'aptitude du candidat à s'exprimer oralement, à répondre aux demandes de son interlocuteur ainsi que la maîtrise des techniques mises en œuvre.

B - Contenu

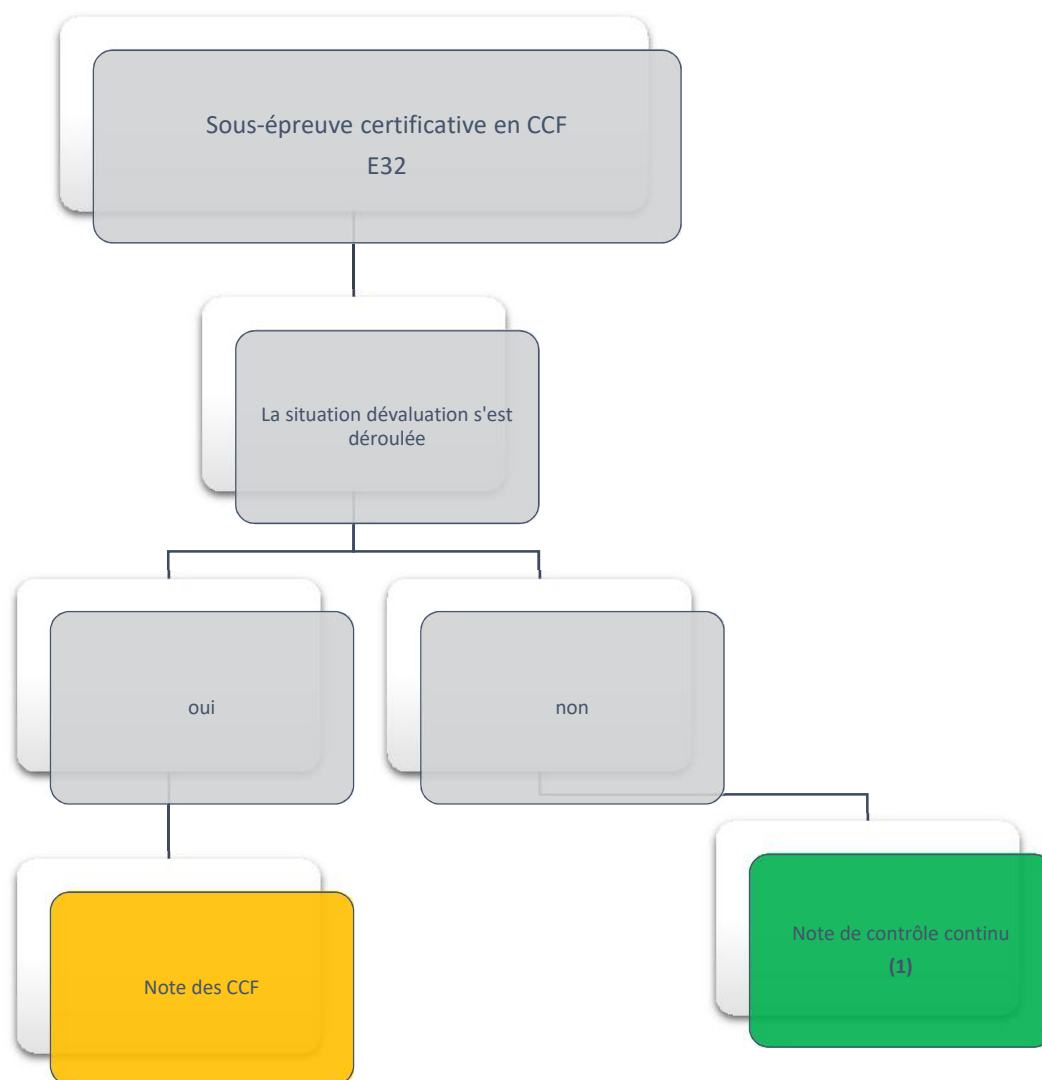
Cette sous-épreuve porte sur les compétences et les savoirs associés relevant de l'activité A2. Le scénario support de l'épreuve doit se rapporter nécessairement aux tâches T21.1, T22.1, T22.3, T22.5, T22.6 et T22.7. Il peut éventuellement être complété par les autres tâches T22.2 et T22.4.

Une seule situation d'évaluation : (de préférence en première professionnelle)

La situation d'évaluation prend appui sur un scénario de simulation d'un appel téléphonique construit par le professeur.

Cf. Logigramme d'aide à la décision en page suivante

BAC PRO ARCU– UNITE CERTIFICATIVE U32



(1) s'appuyant sur les évaluations réalisées durant la formation au regard des compétences ciblées par la sous-épreuve E32 (activité A2)

BAC PRO ARCU– UNITE CERTIFICATIVE E33

Accueil en face à face

A - Finalité et objectifs de la sous-épreuve

Cette sous-épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat a :

- analyser et rendre compte d'une situation d'accueil en face à face ;
 - prendre en compte l'évolution d'une situation d'accueil et adapter la réponse ;
- analyser sa prestation pour y apporter les correctifs nécessaires, dans le respect des attentes et de la procédure d'accueil de l'organisation.

B - Contenu

Cette sous-épreuve porte sur les compétences et les savoirs associés relevant de :

- l'activité **A1**,
- la sous-activité **A31** et de la tâche **T32.1** de la sous-activité **A32**.

Deux situations d'évaluation :

J) **1^{ère} situation : accueil en face à face** : (la situation se déroule au début de l'année de terminale et, au plus tard, à la fin du premier semestre)

L'épreuve prend appui sur un dossier élaboré par le candidat qui comprend la présentation de trois situations d'accueil, vécues ou observées par le candidat dans un contexte de travail, lors de périodes de formation professionnelle de première et/ou des journées d'accueil évènementiel.

J) **2^{ème} situation : pratique de l'accueil** (classe de première professionnelle)

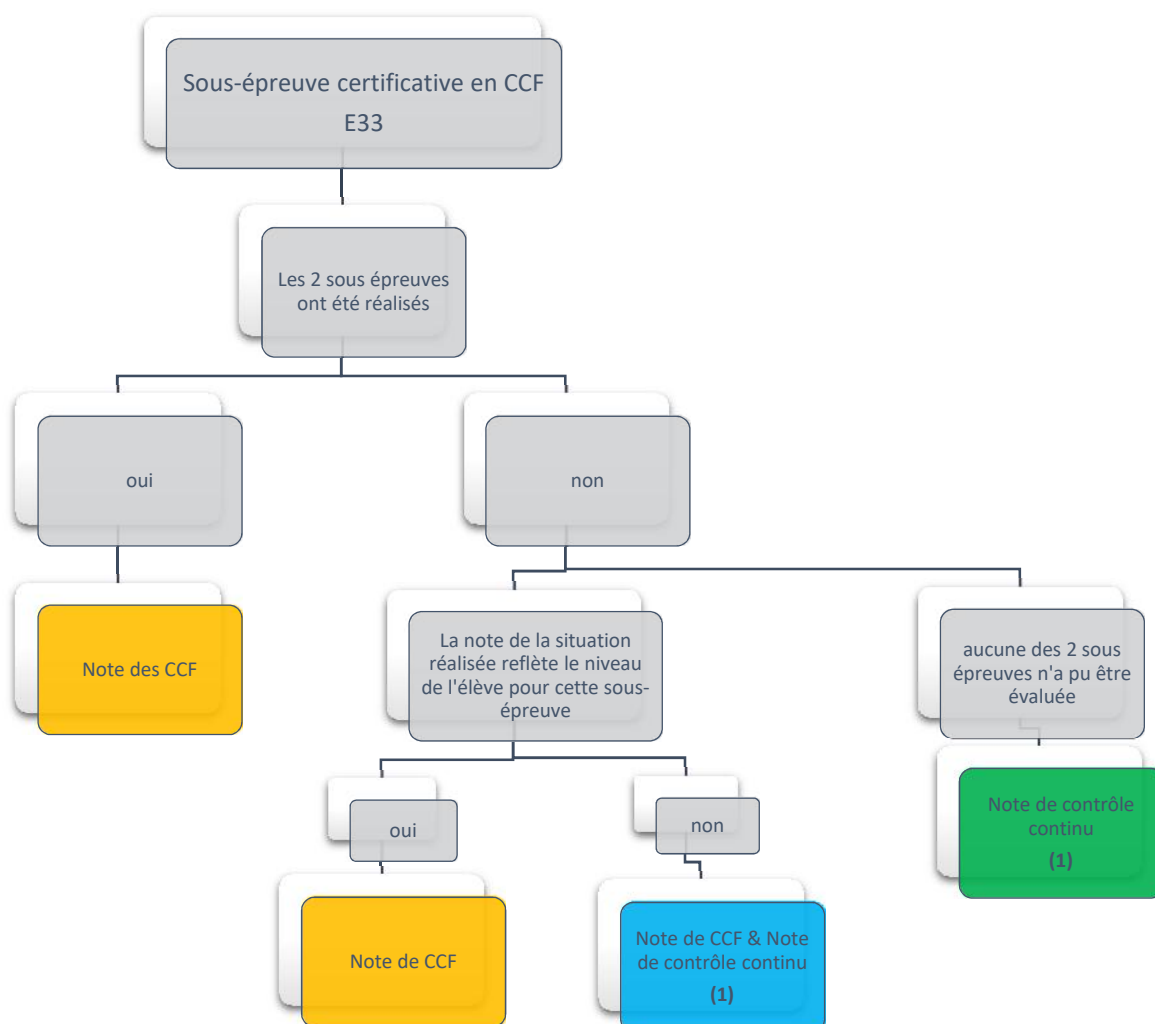
Avant chacune des deux périodes de formation en milieu professionnel de la classe de première, les objectifs, exprimés en termes d'activités et de compétences, sont déterminés avec le tuteur afin de cibler :

- les tâches obligatoires (relevant des activités et sous-activités évaluées) ;
- le degré d'autonomie dans la réalisation de ces tâches.

A la fin de chacune de ces périodes, le professeur ou le formateur, conjointement avec le tuteur, positionne le candidat (grille de suivi) sur les compétences spécifiques mises en œuvre en situation.

Cf. Logigramme d'aide à la décision en page suivante

BAC PRO ARCU– UNITE CERTIFICATIVE E33



(1) s'appuyant sur les évaluations réalisées durant la formation au regard des compétences ciblées par la sous-épreuve E33

BAC PRO COMMERCE – UNITE CERTIFICATIVE U11

Action de promotion-animation en unité commerciale

A - Objectifs

Cette épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à participer à la mise en œuvre d'une action de promotion/animation de rayon et à mobiliser les compétences nécessaires à la mise en valeur d'un produit, d'une ligne de produits ou d'un secteur d'activité.

B – Contenu (*)

Les compétences évaluées sont les suivantes :

Compétence C.1. Animer :

- C.1.1. Organiser l'offre « produits » :
 - C.1.1.4. Mettre en place les actions de merchandising de séduction
 - C.1.1.5. Favoriser l'achat d'impulsion
 - C.1.1.6. Proposer des modifications et/ou des améliorations
- C.1.2. Participer aux opérations de promotion
- C.1.3. Participer aux actions d'animation

Compétence C.2. Gérer :

- C.2.3.1. Mesurer les performances d'une animation, d'une promotion

Compétence C.3. Vendre :

- C.3.1.1. S'informer sur l'offre commerciale

Elles nécessitent la mobilisation des savoirs associés suivants :

- S.1. Mercatique
- S.2. Gestion commerciale
- S.3. Communication – vente
- S.4. Technologies de la communication appliquées à la vente.

Deux situations d'évaluation :

J **Montage de l'action de promotion-animation asservi à un produit, à une ligne de produits :**

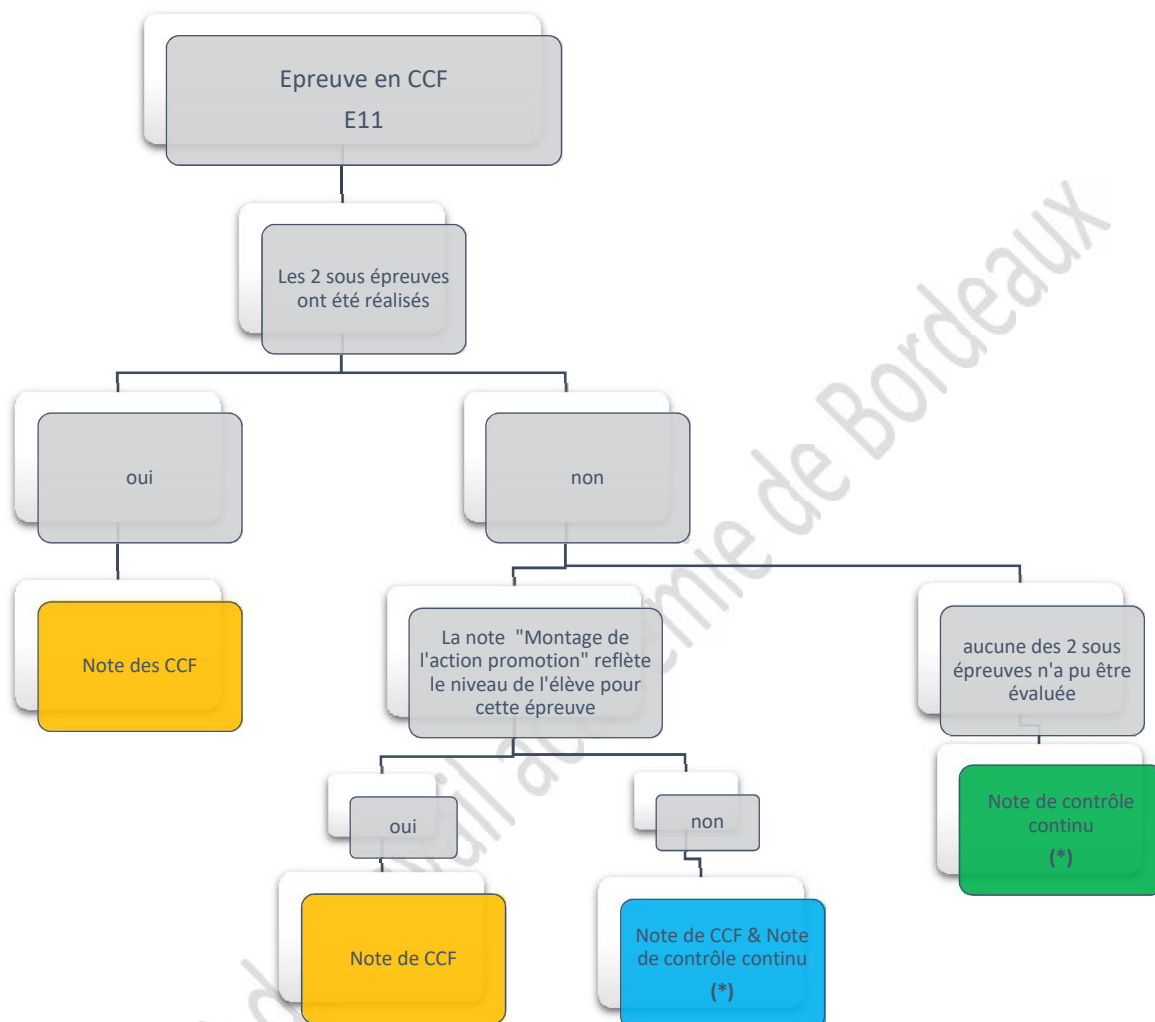
L'évaluation porte sur la méthodologie de l'action mise en œuvre. Elle porte également sur la maîtrise des compétences relatives au produit, à la ligne de produits ou au secteur d'activité
(Dossier)

J **Soutenance du dossier de l'action de promotion – animation**

Cf. Logigramme d'aide à la décision en page suivante

BAC PRO COMMERCE – UNITE CERTIFICATIVE U11

Epreuve et sous épreuve s'appuyant sur la réalisation d'un projet :



(*) Les équipes pédagogiques peuvent attribuer une note chiffrée au regard des travaux déjà réalisés dans le cadre de ce projet, d'un bilan de compétences, des éléments de rapport possiblement produits par les candidats ou de toute évaluation menée pendant la formation et en regard des compétences ciblées par l'unité certificative.

BAC PRO COMMERCE – UNITE CERTIFICATIVE U2

Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale

A – Objectifs : Cette épreuve vise à évaluer la maîtrise des techniques mises en œuvre pour l'activité de l'unité commerciale et son suivi.

B – Contenu (*) : sont évaluées les compétences suivantes :

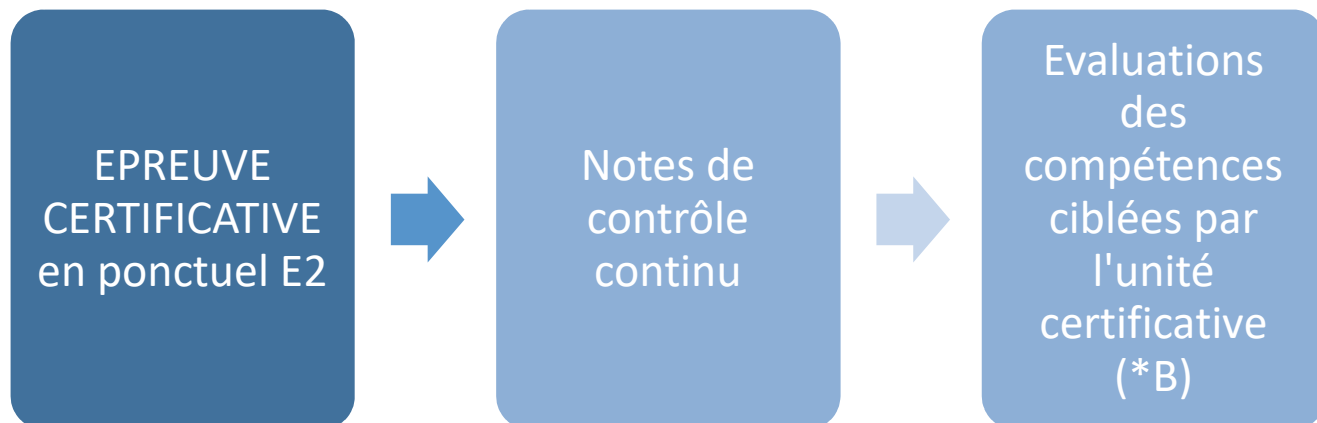
Compétence C.2. Gérer :

- C.2.2. Gérer les produits dans l'espace de vente
- C.2.3. Participer à la gestion de l'unité commerciale
 - o C.2.3.2. Mesurer l'attractivité d'une unité commerciale
 - o C.2.3.3. Comparer les objectifs aux réalisations

Compétence C.3.3. Contribuer à la fidélisation de la clientèle.

Elles nécessitent la mobilisation des savoirs associés :

- S.2. Gestion commerciale
- S.1. Mercatique
- S.4. Technologies de la communication appliquées à la vente.



BAC PRO COMMERCE – UNITE CERTIFICATIVE U31

Epreuve pratique prenant en compte la formation en milieu professionnel : Vente en unité commerciale

A - Objectif

Cette épreuve vise à apprécier l'acquisition et la maîtrise de compétences mises en œuvre en entreprise par la pratique de la vente en unité commerciale et celle des opérations de gestion afférentes.

B – Contenu (*)

Les compétences évaluées sont les suivantes :

Compétence C.1. Animer :

- C.1.1. Organiser l'offre produits :
 - C.1.1.1. Mettre en place les facteurs d'ambiance
 - C.1.1.2. Installer la signalétique
 - C.1.1.3. Maintenir l'attractivité de tout ou partie de l'espace de vente

Compétence C.2. Gérer :

- C.2.1. Approvisionner et réassortir
- C.2.4. Participer à la gestion et à la prévention des risques

Compétence C.3. Vendre :

- C.3.1. Préparer la vente de produits
 - C.3.1.2. Exploiter tout ou partie d'un argumentaire
 - C.3.1.3. Qualifier la clientèle
- C.3.2. Réaliser la vente de produits

Elles nécessitent la mobilisation des savoirs associés suivants :

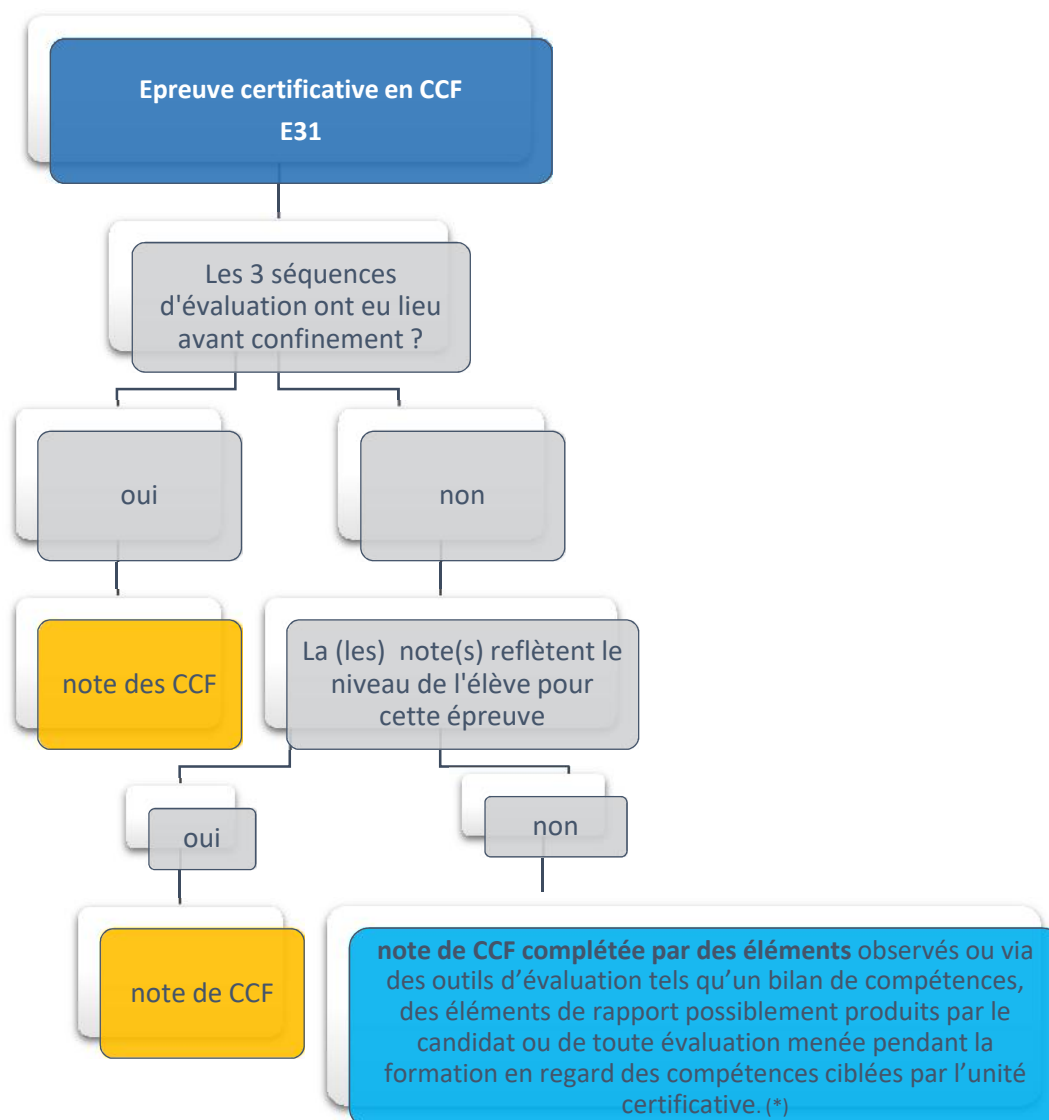
- S.3. Communication – vente
- S.1. Mercatique
- S.4. Technologies de la communication appliquées à la vente
- S.2. Gestion commerciale
 - S.2.1. La gestion commerciale des produits
 - S.2.4. L'environnement du point de vente

Trois séquences d'évaluation : la vente, l'organisation de l'offre produits, la gestion du rayon.

Cf. Logigramme d'aide à la décision en page suivante

BAC PRO COMMERCE – UNITE CERTIFICATIVE U31

Epreuve et sous épreuve intégrant l'évaluation de PFMP



BAC PRO VENTE – UNITE CERTIFICATIVE U21

NEGOCIATION VENTE

A - Objectifs

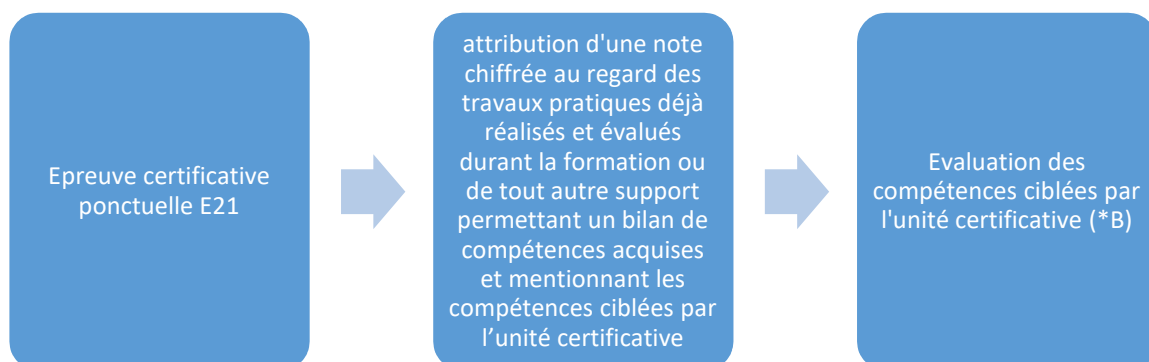
Cette épreuve **orale et pratique** vise à apprécier la maîtrise par le candidat des techniques de vente et son aptitude à mener une négociation.

B – Contenu (*B)

Les compétences et savoirs associés de l'unité U2 « Négociation - Vente » sont les suivants :

-) Compétences : Négocier : C2
-) Savoirs associés :
 - Communication - Négociation : S2 –
 - Mercatique : S4.4. L'entreprise et son marché

Epreuve et sous épreuve intégrant des activités pratiques :



BAC PRO VENTE - EPREUVE E2

Préparation et suivi de l'activité commerciale

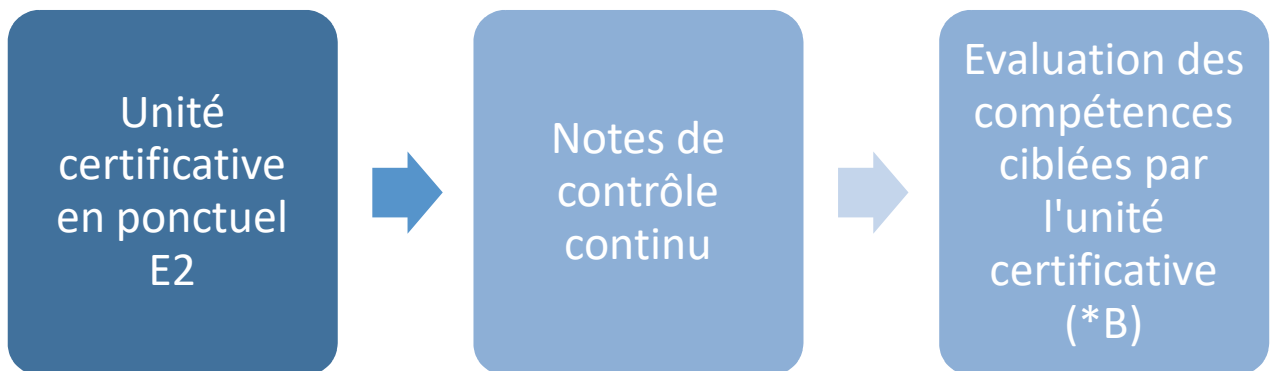
A - Objectifs

Cette sous-épreuve vise à évaluer la maîtrise des techniques mises en œuvre dans l'exercice de la profession, en vue de la résolution de problèmes d'ordre professionnel.

B – Contenu (*)

Compétences et savoirs associés de l'unité U11 « Préparation et suivi de l'activité commerciale » :

- Compétences :
 - Prospecter : C12 - C14 - C151
 - Suivre et fidéliser la clientèle : C34 - C35 - C361
- Savoirs associés :
 - Prospection et suivi de clientèle : S1
 - Mercatique : S4



BAC PRO VENTE – UNITE CERTIFICATIVE U31

Évaluation de la formation en milieu professionnel : Pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle

A - Objectif

Cette sous-épreuve vise à apprécier l'acquisition et la maîtrise de compétences et d'attitudes professionnelles mises en œuvre en entreprise par la pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle.

B - Contenu

Les compétences et savoirs associés de l'unité U31 « Pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle » sont les suivants :

Compétences :

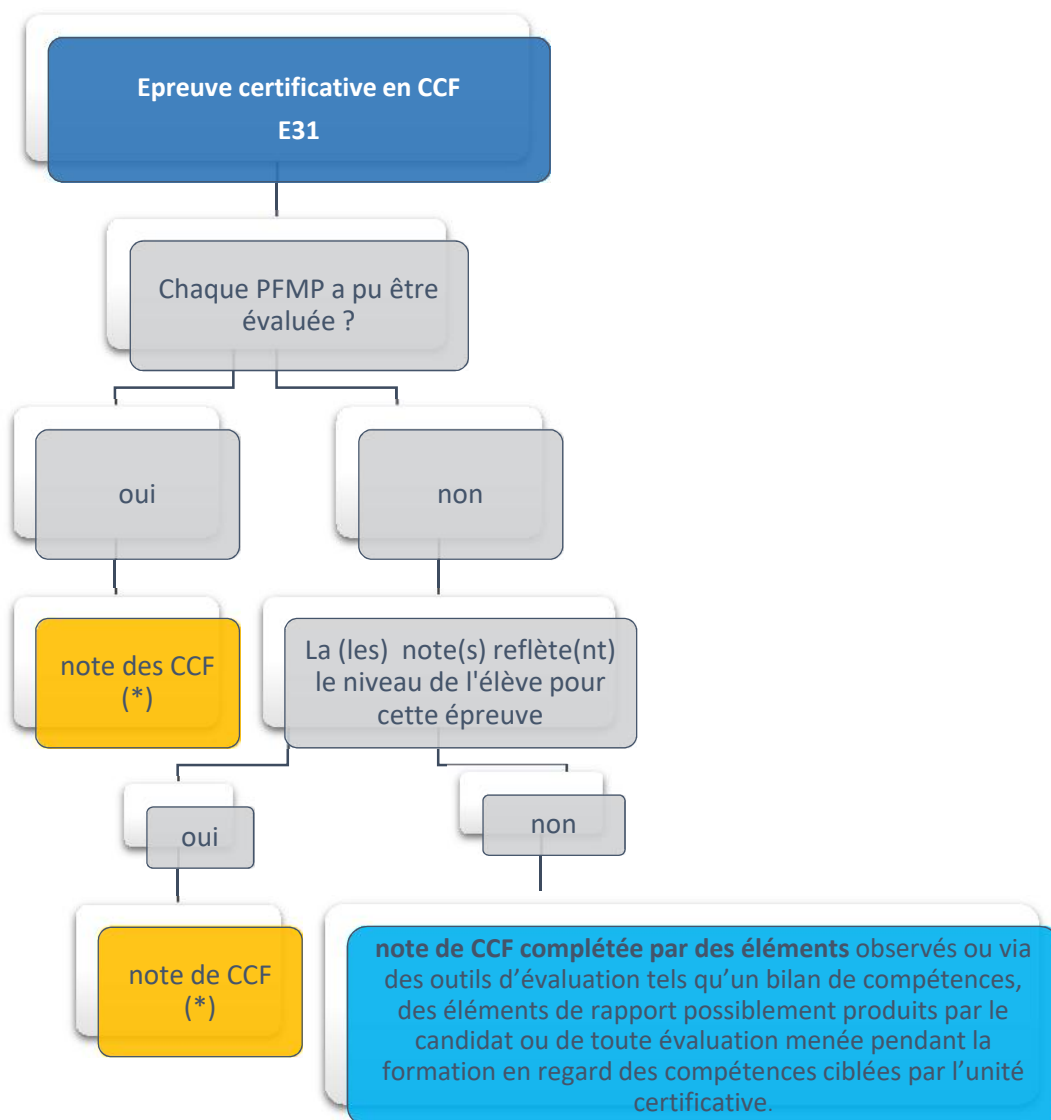
- Organiser une opération de prospection - C12
- Réaliser une opération de prospection - C13
- Analyser les résultats et rétroagir - C14
- Rendre compte de l'opération de prospection - C15
- Préparer la visite - C21
- Effectuer la découverte du client - C22
- Exécuter les tâches consécutives aux visites - C31
- Suivre l'exécution des commandes, des livraisons, de la mise en service et du paiement - C32
- Assurer le suivi et la fidélisation du client - C33
- Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats - C36

Savoirs associés :

- Prospection et suivi de clientèle : S1.2. - S1.3 - S1.4.
- Communication – Négociation : S2.3. - S2.4. - S2.6.
- TIC appliquées à la vente : S3
- Mercatique : S442

Cf : Logigramme d'aide à la prise de décision en page suivante

BAC PRO VENTE – UNITE CERTIFICATIVE U31



(*) Elle est la synthèse de l'ensemble des évaluations du candidat, réalisées au cours de ses périodes de formation en milieu professionnel.

BAC PRO VENTE – UNITE CERTIFICATIVE U32

PROJET DE PROSPECTION

A - Objectif

Cette sous-épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à élaborer, à présenter et à soutenir un projet de prospection.

B - Contenu

Les compétences et savoirs associés de l'unité U31 « Projet de prospection » sont les suivants :

- **Compétences**
 - Élaborer un projet de prospection - C11
 - Rendre compte de l'opération de prospection - C15
- **Savoirs associés**
 - Prospection et suivi de clientèle : S1.1. - S1.2 - S1.4.
 - Communication - Négociation : S2.3. - S2.4. - S2.5.
 - TIC appliquées à la vente : S3.1. - S3.3. - S3.4.
 - Mercatique : S4.2. - S4.3. - S4.4.

Deux situations d'évaluation :

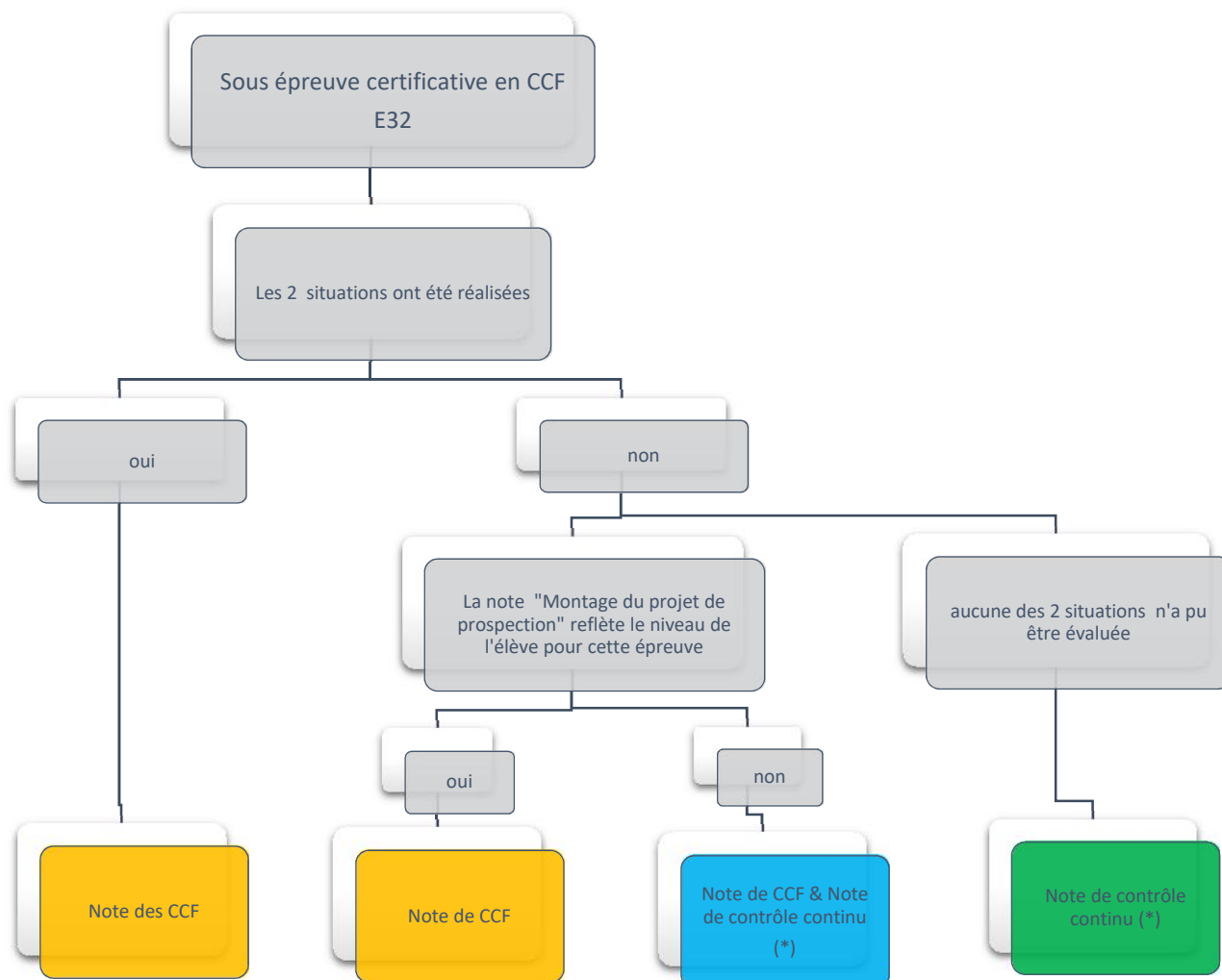
J Montage du projet de prospection :

L'évaluation porte sur le respect et la pertinence d'une démarche de projet (**Dossier**)

J Soutenance du projet de prospection

Cf. : Logigramme d'aide à la décision en page suivante

Epreuve et sous épreuve s'appuyant sur la réalisation d'un projet



(*) Les équipes pédagogiques peuvent attribuer une note chiffrée au regard des travaux déjà réalisés dans le cadre de ce projet, d'un bilan de compétences, des éléments de rapport possiblement produits par les candidats ou de toute évaluation menée pendant la formation et en regard des compétences ciblées par l'unité certificative.

BEP MRCU – UNITE CERTIFICATIVE UP1

EP1 – épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur Coefficient 4

Objectif de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier la maîtrise des techniques mises en œuvre et l'aptitude du candidat à utiliser des documents et outils professionnels dans l'activité de contact avec le client et/ou l'utilisateur.

Contenu de l'épreuve (*)

L'épreuve évalue les compétences, les comportements professionnels et les savoirs associés inscrits dans le référentiel de certification, relevant de l'activité A2 « Suivi, prospection des clients ou contact avec les usagers ».

A2T1 – la préparation du suivi, de la prospection ou du contact

A2T2 – la réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par écrit

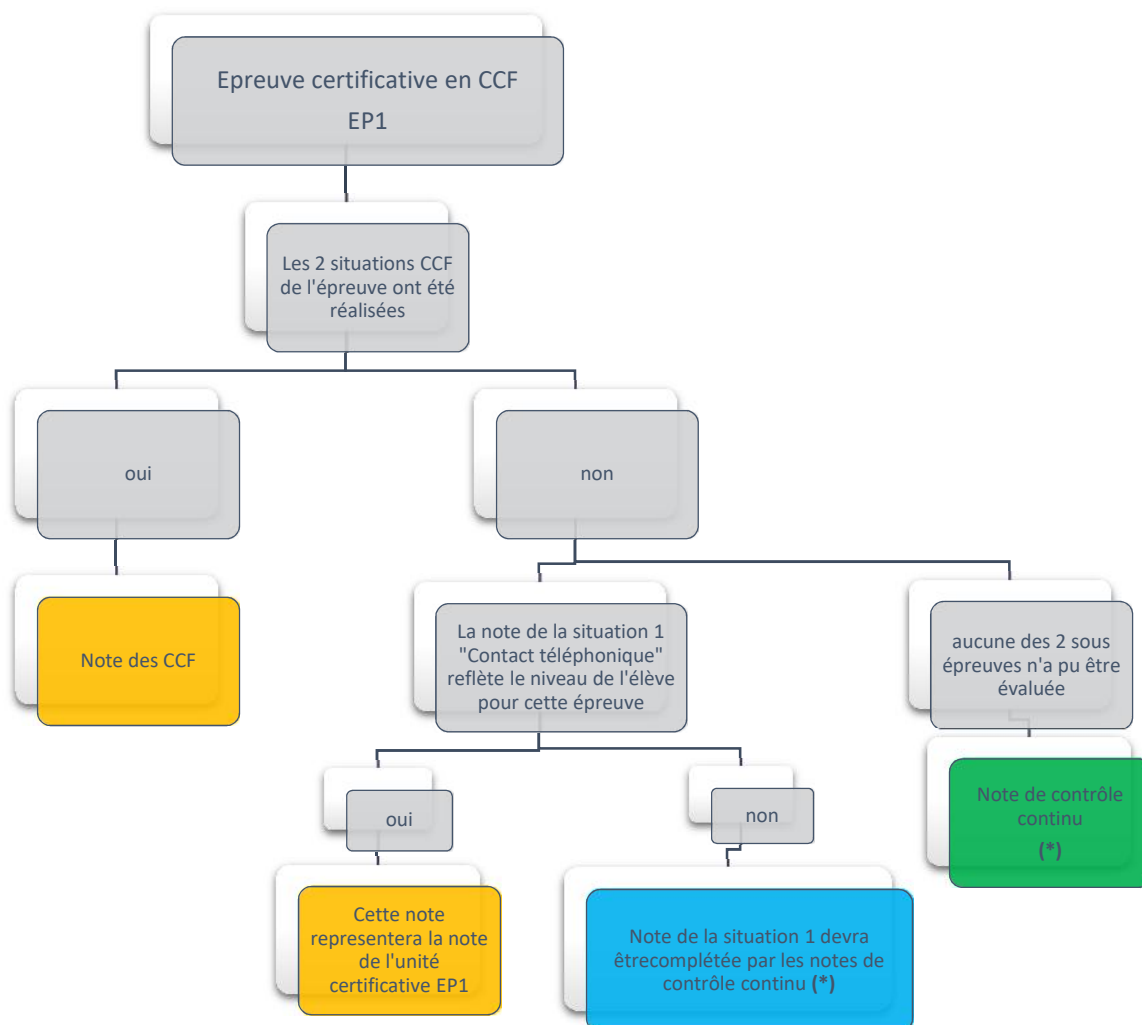
A2T3 – la réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone

Deux situations d'évaluation :

-] **Contact téléphonique :**
-] **Contact par écrit**

Cf. Logigramme d'aide à la décision en page suivante

BEP MRCU – UNITE CERTIFICATIVE UP1



BEP MRCU – UNITE CERTIFICATIVE UP2

EP2 – pratique de l'accueil, de l'information et de la vente

Coefficient 8 (+ 1 PSE)

Objectif de l'épreuve

Cette épreuve pratique en milieu professionnel vise à apprécier l'aptitude du candidat à accueillir, informer et vendre à un client ou à un usager. Elle vise également à apprécier son niveau de connaissance de l'environnement professionnel, économique et juridique d'une organisation.

Contenu de l'épreuve (*)

L'épreuve doit mettre le candidat en situation de révéler les compétences, les comportements professionnels et les savoirs associés, y compris ceux relatifs à l'environnement professionnel, économique et juridique, acquis dans la réalisation des activités suivantes :

Activité A1 – Accueil et information du client ou de l'utilisateur

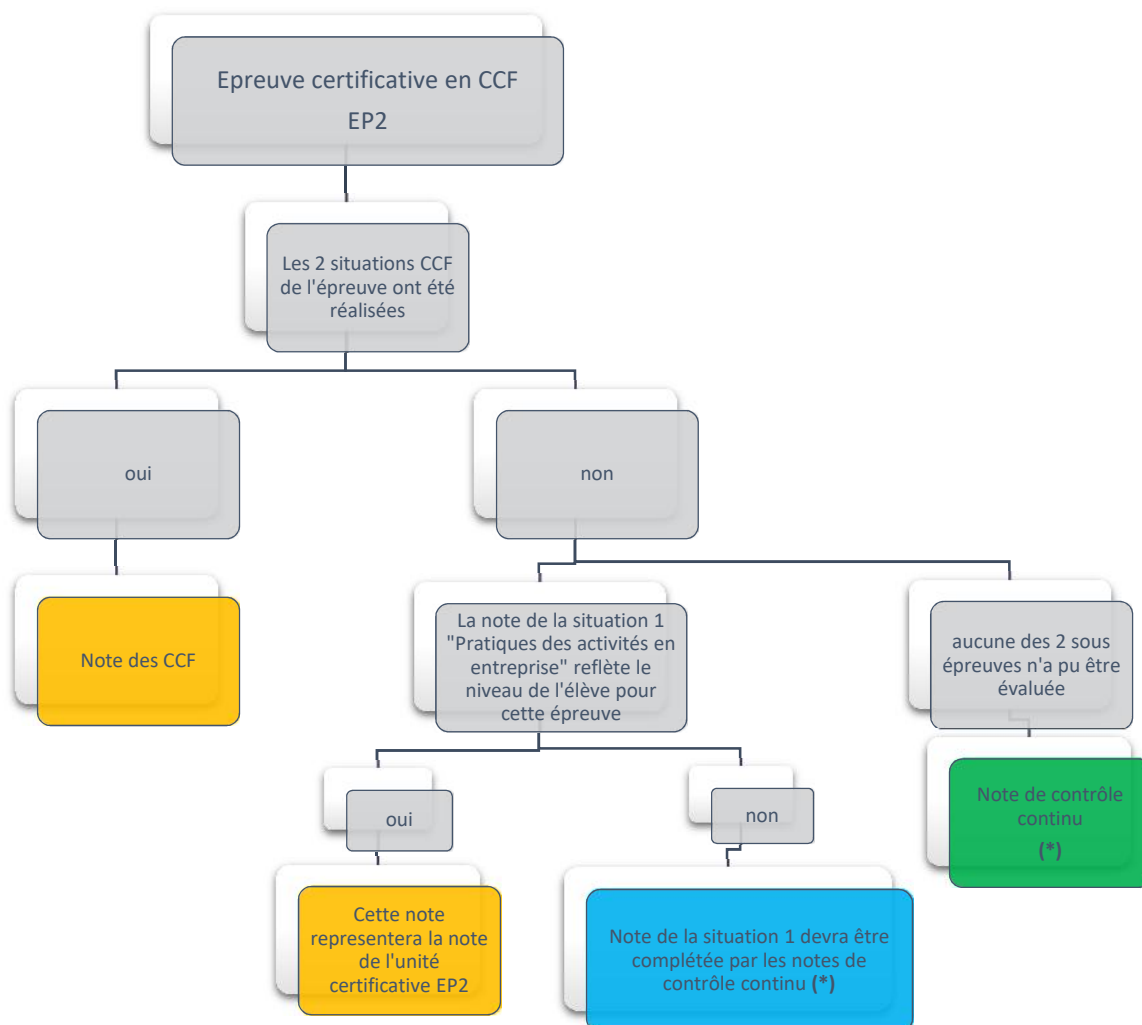
Activité A3 – Conduite d'un entretien de vente

Deux situations d'évaluation :

- J Pratique des activités en entreprise**
- J Connaissance de l'environnement professionnel**

Cf. Logigramme d'aide à la décision en page suivante

BEP MRCU – UNITE CERTIFICATIVE UP2



CAP ECMS – UNITE CERTIFICATIVE UP1

PRATIQUE DE LA VENTE ET DES SERVICES LIES

Finalités de l'épreuve :

Cette épreuve a pour but de vérifier le niveau de compétences professionnelles du candidat, ses attitudes professionnelles dans le ou les points de vente d'accueil, ainsi que sa connaissance de l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles.

Contenu de l'épreuve : L'épreuve doit mettre le candidat en situation de révéler les compétences professionnelles (savoir-faire et savoirs associés, y compris ceux relatifs à l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles) acquises dans la réception des produits et la tenue du linéaire/du rayon.

- Réceptionner et tenir les réserves (C.1.)
- Maintenir l'état marchand du rayon (C.2.)
- Réception des produits et tenue des réserves (S.1.)
- Approvisionnement du rayon (S.2.)
- Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles (S.5.)

Deux situations d'évaluation :

Situation S1 : Évaluation en établissement de formation – (60 points)

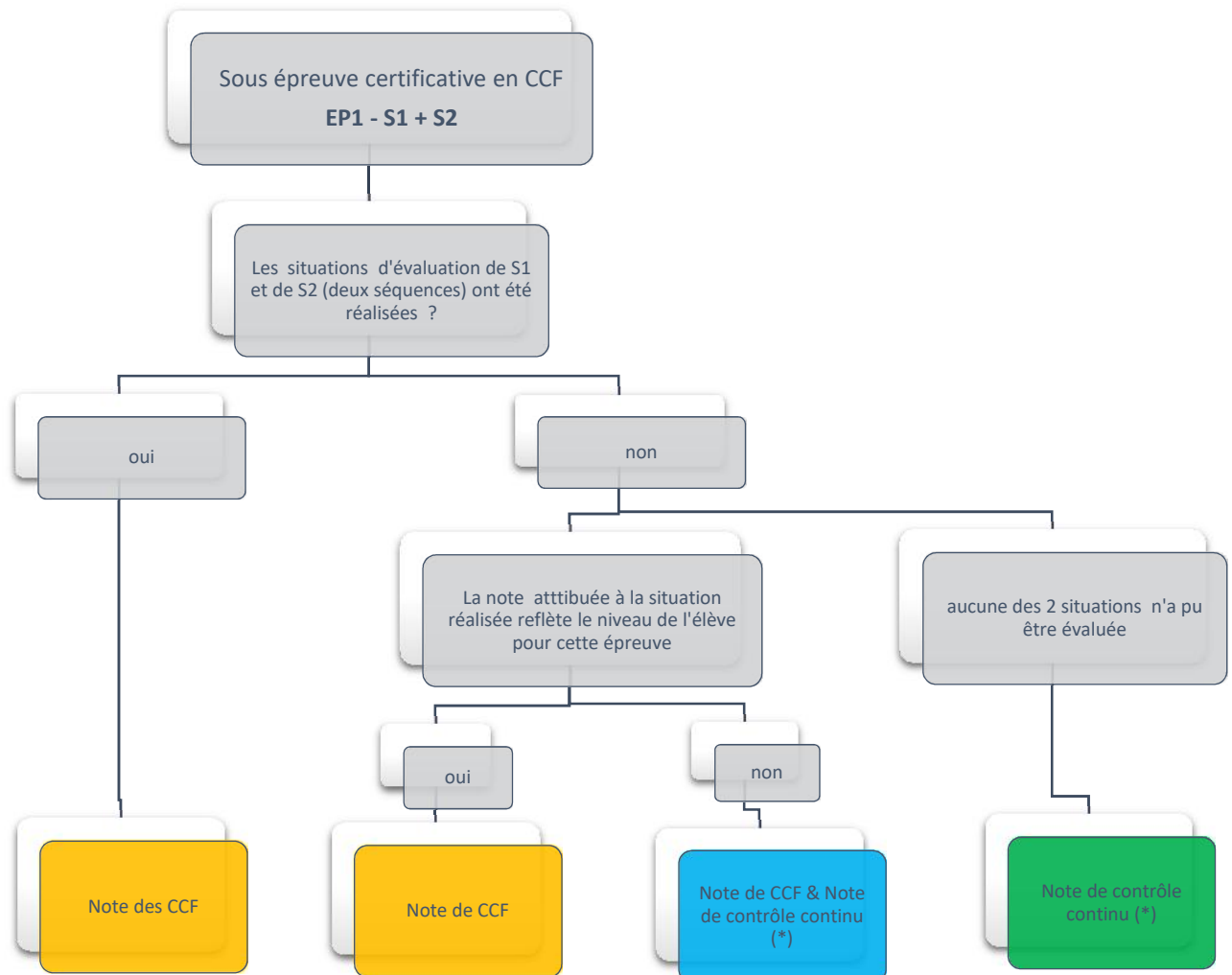
Situation S2 : Évaluation liée à la formation en milieu professionnel – (100 points) :

-) Deux séquences d'évaluation, la première portant sur la réception des produits et le rangement de la réserve, la seconde sur l'approvisionnement du rayon

Cf. : Logigramme de décision en page suivante

CAP ECMS – UNITE CERTIFICATIVE UP1

Epreuve et sous épreuve intégrant des activités pratiques



(*) Les équipes pédagogiques peuvent attribuer une note chiffrée au regard des travaux pratiques déjà réalisés et évalués durant la formation ou de tout autre support permettant un bilan de compétences acquises et mentionnant les compétences ciblées par l'unité certificative

PRATIQUE DE LA TENUE DE CAISSE ET DE L'INFORMATION " CLIENT "

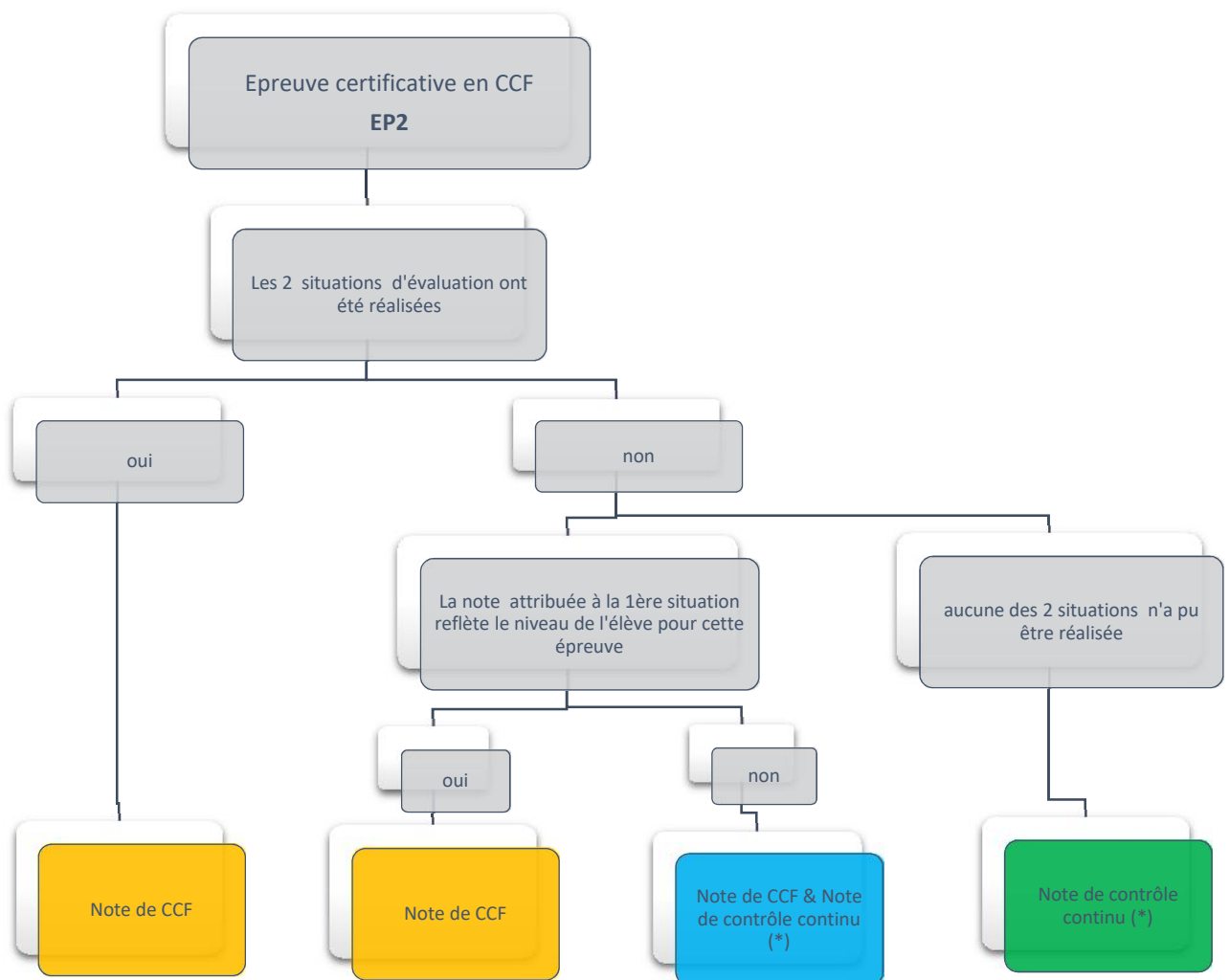
Objectif de l'épreuve : Cette épreuve vise à apprécier le niveau des compétences professionnelles du candidat concernant la tenue de caisse et l'information " client ".

Contenu de l'épreuve : La ou les situations proposées permettent d'évaluer les compétences professionnelles (savoir-être, savoir-faire et savoirs associés) dans les domaines de l'information du client (C3 – S3) et de la tenue de la caisse (C4 – S4) à partir d'une situation professionnelle réelle ou reconstituée.

Deux situations d'évaluation :

Situation S1 : Évaluation en établissement de formation – (60 points)

Situation S2 : Évaluation liée à la formation en milieu professionnel – (40 points)



(*) Les équipes pédagogiques peuvent attribuer une note chiffrée au regard des travaux pratiques déjà réalisés et évalués durant la formation ou de tout autre support permettant un bilan de compétences acquises et mentionnant les compétences ciblées par l'unité certificative

CAP EVS A-B-C-D – UNITE CERTIFICATIVE UP1

PRATIQUE DE LA VENTE ET DES SERVICES LIES

Objectif de l'épreuve

Cette épreuve a pour but de vérifier le niveau de compétences professionnelles du candidat, ses attitudes professionnelles dans le ou les points de vente d'accueil, ainsi que sa connaissance de l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve doit mettre le candidat en situation de révéler les compétences professionnelles (savoir-faire et savoirs associés, y compris ceux relatifs à l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles) acquises dans la vente et le suivi des ventes.

- Vendre (partie C.3.)
- Accompagner la vente (partie C.4.).
- TIC appliquées à la vente : S3.1. - S3.3. - S3.4.
- Mercatique : S4.2. - S4.3. - S4.4.

Deux situations d'évaluation :

Situation S1 : Évaluation en établissement de formation – (100 points)

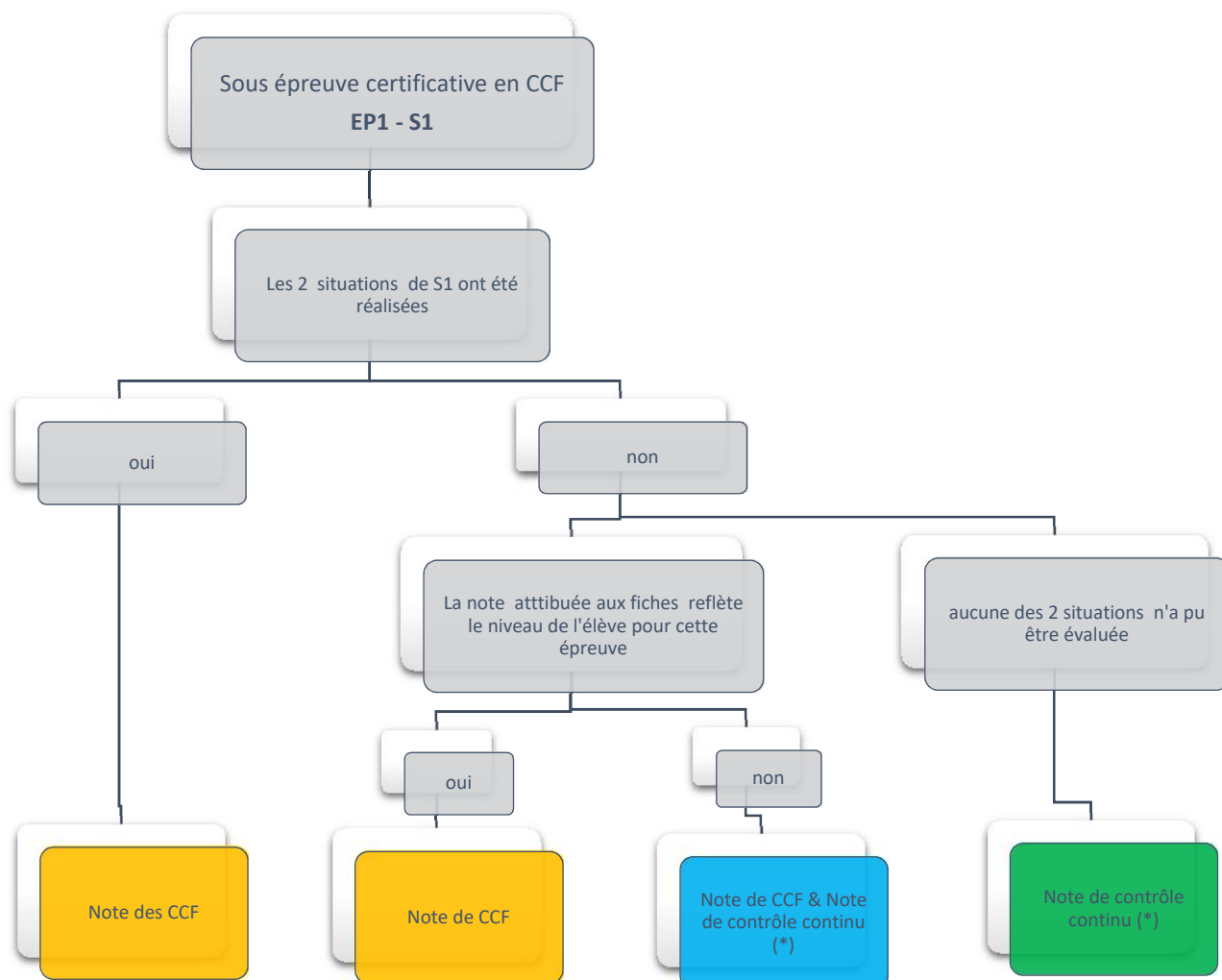
- *Prestation orale*
- *Présentation de 5 fiches*

Situation S2 : Évaluation liée à la formation en milieu professionnel – (60 points)

Cf. : 2 logigrammes d'aide à la décision en page suivante

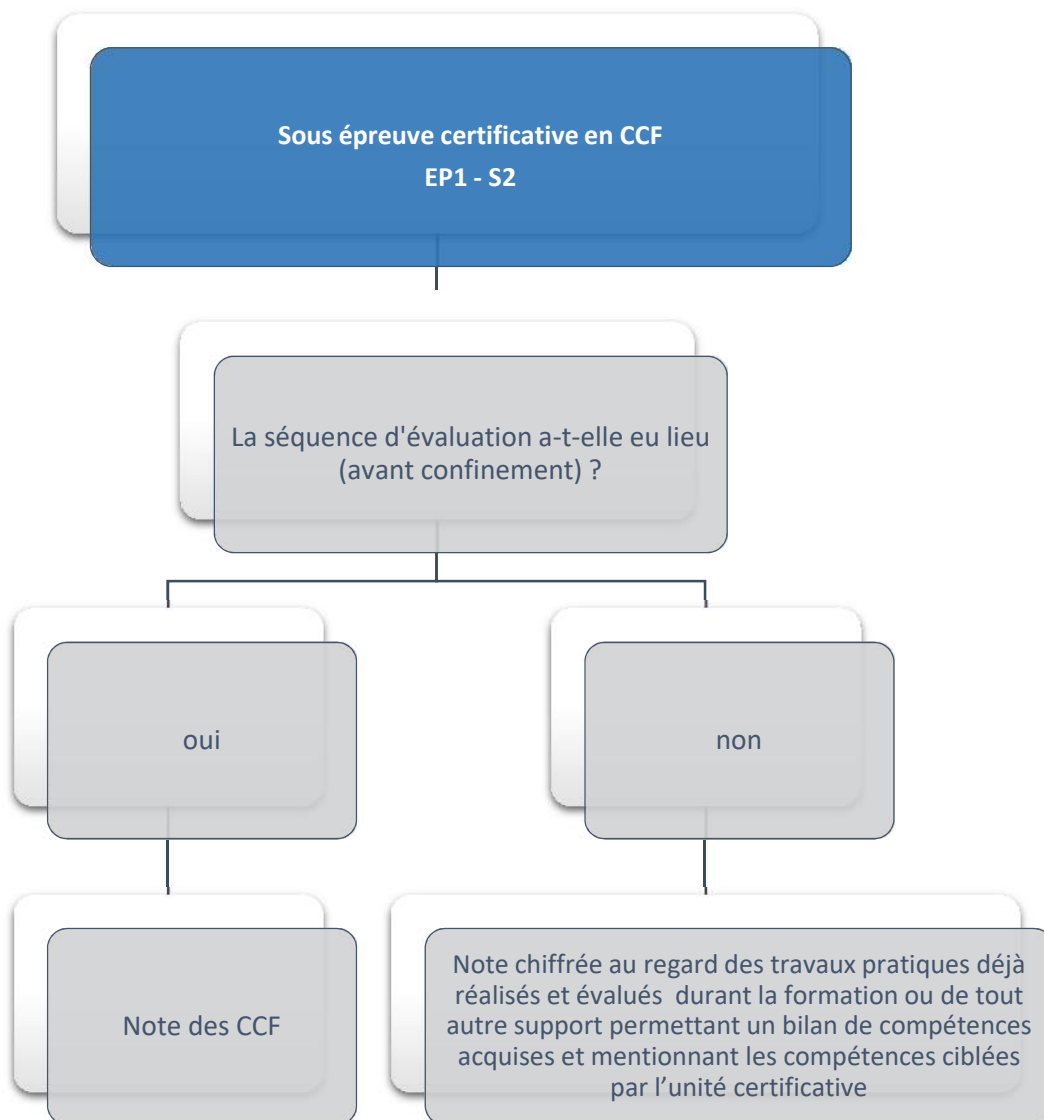
CAP EVS A-B-C-D – UNITE CERTIFICATIVE UP1

Situation S1 : Évaluation en établissement de formation – (100 points)



- (*) les équipes pédagogiques peuvent attribuer une note chiffrée au regard des travaux pratiques déjà réalisés et évalués durant la formation ou de tout autre support permettant un bilan de compétences acquises et mentionnant les compétences ciblées par l'unité certificative

Situation S2 : Évaluation liée à la formation en milieu professionnel – (60 points)



PRATIQUE DE LA VENTE ET DES SERVICES LIES

Objectif de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier la capacité du candidat à mobiliser ses compétences et connaissances professionnelles en vue de la réalisation de travaux professionnels relatifs au suivi des produits alimentaires.

Contenu : selon l'option (Cf. : Règlement d'examen pour chacun des diplômes)

