****

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente | | |
| Sous-épreuve E33: Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client  Épreuve orale en CCF - Coefficient 3 | | |
| GRILLE D’ÉVALUATION | | |
| Situation d’évaluation n°1  Phase préparatoire à la mise en œuvre d’une action de FDRC | ***Durée 20 minutes***  ***10 minutes de présentation***  ***10 minutes d’entretien*** | |
| Session :  Date de l’épreuve : | | **Établissement :** |
| Nom et prénom du (de la)candidat(e) : …………………………………….……………………………………………….………  Numéro du (de la) candidat(e) : …………………………………………..…………………………………………………………… | | |
| Composition de la commission d’interrogation :  M / Mme …………………………………………………….professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat  M / Mme …………………………………………………… professionnel(le) du secteur du commerce et de la vente    Fonction ……………………...…………Entreprise …………………………………………………………………………………………  M / Mme ……………………………………………………….professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat | | |
| Le dossier d’évaluation de la « phase préparatoire » comprend :   * Les degrés de maîtrise pour déterminer le profil du candidat * La grille des critères et indicateurs d’évaluation * La fiche de commentaires objectivés | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1. Novice** | **2. Débrouillé** | **3. Averti** | **4. Expert** |
| Ne mobilise pas les sources d’information nécessaires pour recueillir et remonter des données | Mobilise des sources d’information permettant de recueillir et de remonter des données partielles | Mobilise des sources internes et externes significatives permettant de recueillir et de remonter des données quantitatives et qualitatives exploitables | Mobilise des sources internes et externes significatives permettant de recueillir et de remonter des données quantitatives et qualitatives utiles dans le cadre de la FDRC |
| Ne traite pas les sollicitations clients | Traite partiellement les sollicitations clients | Traite correctement les sollicitations clients et en explicite sa contribution | Traite judicieusement les sollicitations clients, en explicite sa contribution et la justifie |
| Ne propose pas d’actions de FDRC | Propose des actions peu adaptées au contexte | Propose deux actions dont l’une est pertinente au regard du contexte et de la stratégie commerciale | Propose deux actions pertinentes au regard du contexte et de la stratégie commerciale |
| Communique avec difficulté et ne présente pas de support numérique | Ne communique pas clairement  Utilise un support numérique peu adapté | Communique clairement, utilise un support numérique adapté | Réalise une communication structurée et professionnelle en utlisant un support numérique attractif |

**Degrés de maîtrise des compétences pour déterminer le profil du candidat lors de**

**« La phase préparatoire à la mise en œuvre d’une action de FDRC»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TRAITER ET EXPLOITER L’ INFORMATION OU LE CONTACT CLIENT** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **PROFIL** | | | |
| **1** | **2** | **2** | **4** |
| **Pertinence du choix des sources d’information, des données recueillies et remontées**  (clarté des informations collectées, mobilisation des données internes (SIC) et externes, fiabilité, récence, utilité des sources sélectionnées)  **Qualité du traitement des sollicitations clients**  (Capacité à expliciter sa contribution à la FDRC dans les actions du quotidien, appréciation de l’efficacité de sa pratique)  **Pertinence des actions proposées**  (faisabilité des 2 actions de FDRC proposées, cohérence avec le contexte et la stratégie commerciale de l’entreprise)  **Qualité de la communication orale et écrite :**  **(**Qualité de l’écoute active, de l’argumentation et du vocabulaire professionnel, attractivité du support numérique et structuration de la présentation) |  |  |  |  |

**1 : Novice 2 : Débrouillé 3 : Averti 4 : Expert (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)**

**Appréciation motivée obligatoire au verso**

|  |
| --- |
| Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente |

**Sous-épreuve E33 : Fidélisation de la clientèle et Développement de la Relation Client**

**Situation n°1 : phase préparatoire à la mise en œuvre d’une action de FDRC**

|  |
| --- |
| **Commentaires objectivés :**  **Professionnalité du candidat dans sa capacité à :**   * **Traiter et exploiter l’information ou le contact client.** |
| **Appréciation globale :** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom et signature des membres de la commission d’interrogation :** | **Note :**  **/ 20** |