****

|  |
| --- |
| **Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente** |
| **Épreuve E3 : Pratique professionnelle**  Coefficient 2 |
| **Groupe de compétences 2 :****SUIVRE LES VENTES** |
| **GRILLE D’ÉVALUATION SOUS ÉPREUVE :** **SUIVI DES VENTES : E32 (CCF)** |
| **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’évaluation :**Mme / M. : ………………………………..…………..…professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e)Mme / M.  : …………………………………………….…professionnel (le) du secteur du commerce et de la venteFonction..……………………………..………………Entreprise :  …………………………….………………….………………………Mme/ M.  : ……………………………………..…………professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e) |

**DEGRÉS DE MAîTRISE DES COMPÉTENCES ÉvaluÉes**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| N’assure aucun suivi de la commande | Réalise de façon partielle le suivi de la commande | Traite correctement le suivi de la commande | Traite correctement le suivi de la commande et informe le client des délais et des modalités de mise à disposition |
| Ne met pas en œuvre le ou les services associés | Met en œuvre avec des omissions ou des erreurs le ou les services associés | Met en œuvre correctement le ou les services associés | Met en œuvre correctement le ou les services associés et en assure le suivi |
| Ne questionne pas le client | Questionne sommairement le client | Questionne de façon pertinente le client pour identifier le ou les problèmes rencontrés | Questionne de façon pertinente le client pour identifier le ou les problèmes rencontrés et reformule le ou les problèmes rencontrés par celui-ci |
| Ne propose pas de solution | Propose une solution partiellement adaptée au(x) problème(s) du client | Propose une solution adaptée au(x) problème(s) rencontré(s) par le client  | Propose une solution adaptée au(x) problème(s) rencontré(s) par le client et s’assurer de son adhésion  |
| Ne collecte pas d’informations sur la satisfaction client | Recherche et saisit des informations incomplètes sur la satisfaction client | Transmet une information exploitable sur la satisfaction client | Transmet une information exploitable sur la satisfaction client et en fait une analyse |
| Ne préconise pas d’action d’amélioration de la satisfaction client | Préconise des actions d’amélioration inadaptées aux attentes du client  | Préconise des actions d’amélioration adaptées aux attentes du client  | Préconise des actions d’amélioration adaptées aux attentes du client et au contexte de l’entreprise |
| S’exprime avec difficulté et n’adopte pas une communication non verbale adaptée | S’exprime avec des approximations concernant la clarté de ses propos et sa communication non verbale  | S’exprime clairement et met en œuvre une communication non verbale adaptée  | S’exprime clairement, met en oeuvre un vocabulaire et une communication non verbale professionnels et adaptés au contexte du suivi des ventes |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **PROFIL** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **ASSURER LE SUIVI DE LA COMMANDE DU PRODUIT ET/OU DU SERVICE** | **Efficacité du suivi de la commande**(suivi de l’évolution de la commande et éventuellement du règlement, conformité des informations sur les délais et les modalités de mise à disposition) |  |  |  |  |
| **METTRE EN ŒUVRE LE OU****LES SERVIICES ASSOCÉS** | **Qualité de la mise en œuvre du ou des services associés**(sélection adaptée des prestataires, respect des procédures, suivi de l’exécution du ou des services associés, efficacité des relances éventuelles) |  |  |  |  |
| **TRAITER LES RETOURS ET****LES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS** | **Pertinence du questionnement pour identifier le(s) problème(s) rencontrés par le client**(Clarté dans le questionnement et la reformulation)**Qualité de la solution proposée**(Pertinence et réactivité de la solution proposée avec les procédures de l’entreprise et la règlementation) |  |  |  |  |
| **S’ASSURER DE LA****SATISFACTION****DU CLIENT** | **Qualité de l’information collectée, saisie et transmise sur la satisfaction client**(Fiabilité, récence et utilité de l’information collectée, exploitée et diffusée)**Pertinence des propositions d’amélioration de la satisfaction client**(Pertinence et efficacité des actions d’amélioration) |  |  |  |  |
| **COMMUNICATION** | **Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte du suivi des ventes**(Adéquation pertinente des réponses et du paralangage au contexte du suivi des ventes) |  |  |  |  |

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

**Appréciation motivée obligatoire au verso**

|  |
| --- |
| **Observations, commentaires** (justification de la note) :**Note proposée pour le candidat :** **…./20\***\*Note arrondie au demi-point supérieur |
| Nom et signature des membres de la commission d’évaluation : |