

Arcueil, le 17 mars 2022

Le directeur du service interacadémique
des examens et concours

à

**Mesdames les Rectrices
Et Messieurs les Recteurs d'académie
A l'attention de Mesdames et Messieurs les
Chefs de division des examens et concours**

Objet : circulaire d'organisation du baccalauréat professionnel métiers du commerce et de la vente – options A (animation et gestion de l'espace commercial) et B (prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale) - session 2022

Référence : arrêté ministériel du 17 décembre 2018 portant création du baccalauréat professionnel spécialité métiers du commerce et de la vente – options A (animation et gestion de l'espace commercial) et B (prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale) et fixant ses modalités de délivrance.

Le Service Interacadémique des Examens et Concours (SIEC) est chargé du pilotage national des sujets du baccalauréat professionnel spécialité commerce.

Les épreuves écrites débutent le mardi 14 juin 2022 et se dérouleront conformément aux calendriers joints en **annexe 1** (Métropole - Mayotte).

En cas de difficulté pendant le déroulement des épreuves, seuls vos services pourront prendre contact avec le bureau des sujets de l'enseignement professionnel du SIEC (DIESE 2), aux coordonnées ci-dessous :

Madame MAHRAZI 01 49 12 34 08
Courriel : ourdia.mahrazi@siec.education.fr

Monsieur MATHOUX
Courriel : laurent.mathoux@siec.education.fr

I. CENTRES D'EXAMENS

Les centres d'examens pourront être ouverts dans les lycées professionnels publics où une section préparant le baccalauréat professionnel cité en objet est implantée.

Les élèves des lycées professionnels privés sous contrat et les candidats des centres de formation d'apprentis auront la possibilité de subir les épreuves dans leur établissement d'origine lorsque celui-ci aura été désigné par vos soins comme centre d'examens.

SIEC – maison des examens



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



II. ORGANISATION DES ÉPREUVES

a/ Modèle de livret scolaire

Le modèle de livret scolaire à utiliser est paru au Journal officiel du 5 juillet 2020 (arrêté du 17.6.2020).

b/ Les épreuves écrites

Les maquettes des sujets pour lesquels le SIEC est pilote vous parviendront via l'application SEFIA. Il vous appartiendra de dupliquer les sujets en nombre et d'en assurer la distribution dans les centres relevant de votre compétence géographique.

Pour toutes les compositions écrites, la copie modèle EN devra impérativement être utilisée par l'ensemble des candidats.

Les réunions nationales d'entente de l'épreuve E2 pour chacune des 2 options A et B de l'analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale auront lieu :

-pour l'option A, le mardi 21 juin 2022 de 9h30 à 11h30

-pour l'option B, le mardi 21 juin 2022 de 13h30 à 15h30.

Les liens de connexion seront transmis ultérieurement.

Les commissions de corrections seront fixées par les services académiques après cette réunion.

c/ Les épreuves orales

Les dates des épreuves obligatoires orales et des épreuves facultatives sont fixées par l'académie d'origine des candidats.

Les responsables des centres d'examens chargés de l'organisation des épreuves orales veilleront à ce que les professeurs n'interrogent pas les élèves de leur établissement. Les échanges d'examineurs à prévoir pour l'organisation de l'épreuve pourront, le cas échéant, être envisagés entre académies.

d/ Organisation des corrections et des jurys

Les corrections des épreuves écrites et orales seront organisées à l'initiative des autorités académiques responsables.

Pour les épreuves relevant du contrôle en cours de formation, la procédure de saisie des notes est déterminée par chaque académie pilote ou autonome. Il en est de même pour la date d'harmonisation académique qui se tient avant le jury final et en amont des échéances académiques fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final.

Le jury de délibération est composé dans les conditions prévues à l'article D 337 – 93 du code de l'éducation. Il est présidé par un enseignant-chercheur de l'enseignement supérieur qui peut être assisté ou suppléé par un président adjoint.

III. DÉROULEMENT DES ÉPREUVES

a/ Réglementation

Le déroulement des épreuves est fixé par l'arrêté de création du diplôme du 17 décembre 2018. Cet arrêté précise en son annexe 2 les modalités de certification sur lesquelles s'appuient cette circulaire.

b/ Organisation et déroulement de l'épreuve de pratique professionnelle du baccalauréat professionnel des métiers du commerce et de la vente des deux options A (AGEC) et B (PVOC)- (CCF et épreuve ponctuelle)

Cette épreuve de pratique professionnelle comporte trois sous-épreuves :

1/ Sous-épreuve E 31 Vente-conseil (CCF et épreuve ponctuelle)

Cette sous-épreuve évalue les acquis d'apprentissage du bloc de compétences 1 « Conseiller et vendre ».

E31 Conseiller et vendre (CCF et épreuve ponctuelle)

	Contrôle en cours de formation	Épreuve ponctuelle
Période d'interrogation		A la date fixée par les services rectoraux des examens et concours.
Déroulement de l'épreuve	La commission d'évaluation procède à l'évaluation des acquis des candidats après examen des travaux professionnels de ces derniers.	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 des situations, 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.
Lieu		En centre d'examen.
Durée		30 minutes maximum.
Documents d'appui	Travaux professionnels réalisés par le candidat durant le cycle de formation et/ou tout autre élément susceptible d'attester de l'acquisition de ses compétences. Le livret de compétences/portfolio ou tout autre support de suivi peut être utilisé en document d'appui.	Un dossier comprenant trois supports variés de situations professionnelles, vécues ou observées en milieu professionnel ou simulées en formation, en lien avec le groupe de compétences 1 « conseiller et vendre ».
Date de mise à disposition des documents d'appui		Au lieu et date déterminés par les autorités académiques en vue du contrôle de conformité prévu dans la définition de l'épreuve. Annexe 2 – Vérification Dossier forme ponctuelle
Composition de la commission d'interrogation	La commission 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.	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.

Grille d'évaluation	Annexe 3 – Grille d'évaluation forme CCF + Degré de maîtrise des compétences évaluées	Annexe 4 – Grille d'évaluation forme ponctuelle + Degré de maîtrise des compétences évaluées
Dossier candidat		- Liste des trois supports professionnels variés. - Attestations des périodes de formation professionnelle en entreprise ou les certificats de travail accompagnés de l'attestation du nombre d'heures de formation.
Contrôle de conformité des dossiers en amont de l'épreuve		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.
Contrôle de conformité des dossiers pendant l'épreuve		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.
Notation	Note sur 20 Coefficient 3	Note sur 20 Coefficient 3

2/ Sous-épreuve E 32 Suivi des ventes (CCF et épreuve ponctuelle)

Cette sous-épreuve évalue les acquis d'apprentissage du groupe de compétences 2 « Suivre les ventes ».

E32 Suivi des ventes (CCF et épreuve ponctuelle)

	Contrôle en cours de formation	Épreuve ponctuelle
Période d'interrogation		A la date fixée par les services rectoraux des examens et concours.
Déroulement de l'épreuve	La commission d'évaluation procède à l'évaluation des acquis des candidats après examen des travaux professionnels de ces derniers.	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 des situations, 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.
Lieu		En centre d'examen.
Durée		30 minutes maximum.
Documents d'appui	Travaux professionnels réalisés par le candidat durant le cycle de formation et/ou tout autre élément susceptible d'attester de l'acquisition de ses compétences. Le livret de compétences/portfolio ou tout autre support de suivi peut être utilisé en document d'appui.	Un dossier comprenant trois supports variés de situations professionnelles, vécues ou observées en milieu professionnel ou simulées en formation, en lien avec le groupe de compétences 2 « suivre les ventes ».
Date de mise à disposition des documents d'appui		Au lieu et date déterminés par les autorités académiques en vue du contrôle de conformité prévu dans la définition de l'épreuve. Annexe 5 - Vérification dossier
Composition de la commission d'interrogation	La commission 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.	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.
Grille d'évaluation	Annexe 6 - Grille d'évaluation forme CCF + Degré de maîtrise des compétences évaluées	Annexe 7 - Grille d'évaluation forme ponctuelle + Degré de maîtrise des compétences évaluées
Dossier candidat		- Liste des trois supports professionnels variés. - Attestations des périodes de formation professionnelle en entreprise ou les certificats de travail accompagnés de l'attestation du nombre d'heures de formation.



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



ACADÉMIES DE CRÉTEIL
PARIS - VERSAILLES

**MAISON
DES EXAMENS**

Service Interacadémique
des Examens & Concours

Contrôle de conformité des dossiers en amont de l'épreuve		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.
Contrôle de conformité des dossiers pendant l'épreuve		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.
Notation	Note sur 20 Coefficient 2	Note sur 20 Coefficient 2



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



3/ Sous-épreuve E 33 Fidélisation de la clientèle et développement de la Relation Client (FDRC) (CCF et épreuve ponctuelle)

Cette sous-épreuve évalue les acquis d'apprentissage du groupe de compétences 3 « fidéliser la clientèle et développer la relation client ».

- 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.

E33 Suivi des ventes (CCF et épreuve ponctuelle)

- **Evaluation par contrôle en cours de formation (CCF)**

La sous-épreuve comporte deux situations d'évaluation dont les modalités sont précisées dans l'annexe II.c définition des épreuves de l'arrêté de création du diplôme du 17 décembre 2018.

La note finale sur 20 points est constituée par la moyenne des notes des deux situations.

Supports pour l'évaluation :

ANNEXE 8 Feuille de route – ANNEXE 9 Grille E33 partie 1 – ANNEXE 10 Grille E33 partie 2.

- **Evaluation finale ponctuelle – Epreuve orale**

Présentation du 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'examens 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.



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



ACADÉMIE DE CRETEIL
PARIS - VERSAILLES

**MAISON
DES EXAMENS**

Service Interacadémique
des Examens & Concours

Déroulement de l'interrogation

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

1^{ère} 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.

Grille d'évaluation support pour l'évaluation en forme ponctuelle E33 : ANNEXE 11

Le Directeur

Frédéric MULLER

METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE (31213)
Option A Animation et gestion de l'espace commercial

SESSION JUIN 2022 METROPOLE-

LA REUNION-MAYOTTE

EPREUVES	DATES	HEURE DE PARIS	NATURE
Français - U51	Mardi 14 juin 2022	8 h 30 à 11 h 30	écrite
Histoire - géographie et enseignement moral et civique - U52	Mardi 14 juin 2022	14 h à 16 h 30	écrite
Epreuve pratique professionnelle - E3 -Prévention - santé - environnement - U34 -Economie-droit - U11	Mercredi 15 juin 2022 Mercredi 15 juin 2022	9 h 30 à 11 h 30 14 h à 16 h	écrite écrite
Arts appliqués et cultures artistiques - U6	Jeudi 16 juin 2022	9 h 30 à 11 h 30	écrite
Analyse et résolution de situations professionnelles Option A Animation et gestion de l'espace commercial - E2/U2	Vendredi 17 juin 2022	13 h 30 à 16 h 30	écrite
Langue vivante A* - U41	Jeudi 23 juin 2022	14h00-15h00 10 minutes	écrite orale
Langue vivante B* - U42	Vendredi 24 juin 2022	14h00-15h00 10 minutes	écrite orale
Epreuve scientifique et technique - E1 -Mathématiques - U12	Du lundi 23 mai au vendredi 3 juin 2022	Durée : 1 h	écrite
Chef d'œuvre	A l'initiative des académies	Durée globale 15 minutes. (5 min. de présentation 10 min. de questions)	orale
E3 Pratiques professionnelles Vente - conseil - U31 Suivi des ventes - U32 Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client Epreuve facultative de langue vivante** - UF1 Epreuve d'éducation physique et sportive -U7	 A l'initiative des académies (suivant les dates et les horaires définis par l'académie responsable du pilotage des sujets)	 Durée : 30 minutes Durée : 30 minutes Durée : 40 minutes Durée : 20 minutes ***	 orale orale orale orale pratique

* La durée totale de l'épreuve est de 1h10 minutes. 1ère partie évaluation écrite (1h) 2nde partie évaluation orale (10 minutes) Dans la mesure du possible l'épreuve écrite et orale devront se dérouler le même jour.

** La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre des épreuves obligatoires.

*** La durée totale de l'épreuve est de 20 minutes dont 5 minutes de préparation.

Aucun candidat n'est autorisé à sortir de la salle d'examen pendant la première heure du déroulement des épreuves.

METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE (31214)
Option B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

SESSION JUIN 2022 METROPOLE-

LA REUNION-MAYOTTE

EPREUVES	DATES	HEURE DE PARIS	NATURE
Français - U51	Mardi 14 juin 2022	8 h 30 à 11 h 30	écrite
Histoire - géographie et enseignement moral et civique - U52	Mardi 14 juin 2022	14 h à 16 h 30	écrite
Epreuve pratique professionnelle - E3 -Prévention - santé - environnement - U34 -Economie-droit - U11	Mercredi 15 juin 2022 Mercredi 15 juin 2022	9 h 30 à 11 h 30 14 h à 16 h	écrite écrite
Arts appliqués et cultures artistiques - U6	Jeudi 16 juin 2022	9 h 30 à 11 h 30	écrite
Analyse et résolution de situations professionnelles Option B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale - E2/U2	Vendredi 17 juin 2022	13 h 30 à 16 h 30	écrite
Langue vivante A* - U41	Jeudi 23 juin 2022	14h00-15h00 10 minutes	écrite orale
Langue vivante B* - U42	Vendredi 24 juin 2022	14h00-15h00 10 minutes	écrite orale
Epreuve scientifique et technique - E1 -Mathématiques - U12	Du lundi 23 mai au vendredi 3 juin 2022	Durée : 1 h	écrite
Chef d'œuvre	A l'initiative des académies	Durée globale 15 minutes. (5 min. de présentation 10 min. de questions)	orale
E3 Pratiques professionnelles Vente - conseil - U31 Suivi des ventes - U32 Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client Epreuve facultative de langue vivante** - UF1 Epreuve d'éducation physique et sportive -U7	A l'initiative des académies (suivant les dates et les horaires définis par l'académie responsable du pilotage des sujets)	Durée : 30 minutes Durée : 30 minutes Durée : 40 minutes Durée : 20 minutes ***	orale orale orale pratique

* La durée totale de l'épreuve est de 1h10 minutes. 1ère partie évaluation écrite (1h) 2nde partie évaluation orale (10 minutes) Dans la mesure du possible l'épreuve écrite et orale devront se dérouler le même jour.

** La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre des épreuves obligatoires.

*** La durée totale de l'épreuve est de 20 minutes dont 5 minutes de préparation.

Aucun candidat n'est autorisé à sortir de la salle d'examen pendant la première heure du déroulement des épreuves.

Annexe 2

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT

Épreuve E3 Pratique professionnelle

E31 Vente conseil

Épreuve ponctuelle

U31 Vente conseil			
N° d'inscription	Nom et prénom du candidat	Établissement de formation	
Vérification de la conformité du dossier			
Conformité administrative			
	OUI/NON	Observations	
• Attestation des PFMP			
• Certificats de travail + attestation du nombre d'heures de formation			
Conformité pédagogique			
Les situations professionnelles réelles, vécues, observées ou simulées			
Support	Intitulé du support	OUI/NON	Observations (variété des supports, ...)
Support n° 1			
Support n° 2			
Support n° 3			
Groupes de compétences professionnelles			
		Observations	
Assurer la veille commerciale	☐		
Réaliser une vente dans un cadre omnicanal	☐		
Assurer l'exécution de la vente	☐		
Observations générales			

Dossier vérifié le :

Signature des membres de la commission de vérification

Nom, Prénom, Qualité

Nom, Prénom, Qualité

ANNEXE 3

Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente	
Épreuve E3 : Pratique professionnelle Coefficient : 3	
Groupe de compétences 1 : CONSEILLER ET VENDRE	
GRILLE D'ÉVALUATION SOUS ÉPREUVE : VENTE-CONSEIL (E31) CCF	
Session : Date de l'épreuve :	Établissement :
Nom et prénom du (de la) candidat(e) :	
Numéro du (de la) candidat(e) :	
<u>Composition de la commission d'évaluation :</u> Mme / M. :professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e) Mme / M. : professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente. Fonction.....Entreprise : Mme / M. :professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e)	

DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES ÉVALUÉES

1	2	3	4
Ne collecte pas les informations issues du marché, de l'entreprise et de ses produits	Collecte des informations partielles et/ou imprécises	Collecte, hiérarchise et sélectionne correctement les informations	Collecte, hiérarchise, sélectionne correctement les informations et les exploite de façon pertinente
Ne questionne pas et n'est pas à l'écoute des besoins du client	Réalise un questionnaire imprécis et pratique une écoute superficielle	Procède à un questionnaire permettant de cerner les principaux besoins / attentes . Ecoute le client et reformule les principaux apports du questionnaire.	Réalise un questionnaire de nature à identifier l'ensemble des besoins et attentes du client en appliquant les principes de l'écoute active (empathie, reformulation, assertivité)
Ne propose pas d'offre de produits et/ou services	Propose une offre de produits et/ou de services peu adaptée qui répond partiellement aux attentes du client	Propose une offre de produits et/ou de services qui répond aux principaux besoins et attentes du client	Propose une offre de produits et/ou de services répondant aux principaux besoins et attentes du client et s'assure de son adhésion
Ne réalise pas d'argumentation	Réalise une argumentation peu cohérente	Réalise une argumentation adaptée	Réalise une argumentation adaptée dont l'efficacité est renforcée par une communication verbale et non-verbale convaincantes.
Ne met pas en place des modalités de règlement, ni de livraison	Met approximativement en place des modalités de règlement et de livraison	Met correctement en place des modalités de règlement et de livraison	Met correctement en place des modalités de règlement et de livraison et se montre capable d'orienter le client vers le choix qui concilie au mieux ses intérêts et ceux de l'entreprise
S'exprime avec difficulté en n'adaptant pas sa communication non verbale	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 et met en œuvre un vocabulaire et une communication non verbale professionnels et adaptés au contexte de la vente

Compétences	Critères et indicateurs d'évaluation	PROFIL			
		1	2	3	4
Assurer la veille commerciale	Qualité, maîtrise et utilisation pertinente des informations relevées et sélectionnées sur le marché, l'entreprise et ses produits (Fiabilité, récence, utilité des informations collectées, hiérarchisées)				
Réaliser la vente	Qualité du questionnement, de l'écoute et de la reformulation des besoins du client (Justesse et pertinence du questionnement et de la reformulation des besoins en faisant preuve d'écoute active). Proposition d'une offre de produits et/ou de services adaptée et cohérente (Analyse pertinente des attentes et proposition d'une solution adéquate ou conforme aux attentes du client). Mise en œuvre d'une argumentation convaincante et efficace (Maîtrise et adaptation de l'argumentaire aux attentes du client)				
Assurer l'exécution de la vente	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 réglementation en vigueur (Pertinence des modes de règlement et de livraison dans le respect de la stratégie commerciale et en adéquation avec la législation et la réglementation).				
Communication	Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente. (Adéquation des réponses et du paralangage au contexte de la vente)				

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 :

-

-

Annexe 4

Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente	
Épreuve E3 : Pratique professionnelle Sous-épreuve E31 : VENTE-CONSEIL Coefficient 3	
GRILLE D'ÉVALUATION E31 : VENTE-CONSEIL Épreuve orale ponctuelle Durée : 30 minutes	
Déroulement de l'épreuve La commission d'interrogation sélectionne l'un des trois supports professionnels apportés par le candidat puis l'épreuve orale se déroule en deux phases : <u>1^{ère} phase</u> : 10 minutes maximum de présentation par le candidat de la situation relative au support sélectionné, sans être interrompu. <u>2^{ème} phase</u> : 20 minutes d'entretien au cours duquel la commission d'interrogation, par un questionnement approprié, évalue le degré d'acquisition des compétences du candidat. Rappel : 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.	
Session : Date de l'épreuve :	Centre d'examens :
Nom et prénom du (de la) candidat(e) : Numéro du (de la) candidat(e) :	
<u>Composition de la commission d'interrogation :</u> Mme / M. :professeur(e) d'économie gestion Mme / M. :professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente Fonction.....Entreprise : Ou Mme/ M. :professeur(e) d'économie gestion	
<u>Le dossier d'évaluation comprend :</u> ○ Les degrés de maîtrise pour déterminer le profil du (de la) candidat(e) ○ La grille des critères et indicateurs d'évaluation ○ La fiche de commentaires objectivés	

DEGRÉS DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES ÉVALUÉES

L'évaluation porte uniquement sur la maîtrise effective des compétences relevant du bloc concerné par l'épreuve.

1	2	3	4
Ne collecte pas les informations issues du marché, de l'entreprise et de ses produits	Collecte des informations partielles et/ou imprécises	Collecte, hiérarchise et sélectionne correctement les informations	Collecte, hiérarchise, sélectionne correctement les informations et les exploite de façon pertinente
Ne questionne pas et n'est pas à l'écoute des besoins du client	Réalise un questionnement imprécis et pratique une écoute superficielle	Procède à un questionnement permettant de cerner les principaux besoins et attentes. Écoute le client et reformule les principaux apports du questionnement	Réalise un questionnement de nature à identifier l'ensemble des besoins et attentes du client en appliquant les principes de l'écoute active (empathie, reformulation, assertivité)
Ne propose pas d'offre de produits et/ou services	Propose une offre de produits et/ou de services peu adaptée qui répond partiellement aux attentes du client	Propose une offre de produits et/ou de services qui répond aux principaux besoins et attentes du client	Propose une offre de produits et/ou de services répondant aux principaux besoins et attentes du client et s'assure de son adhésion
Ne réalise pas d'argumentation	Réalise une argumentation peu cohérente	Réalise une argumentation adaptée	Réalise une argumentation adaptée dont l'efficacité est renforcée par une communication verbale et non-verbale convaincantes
Ne met pas en place des modalités de règlement, ni de livraison	Met approximativement en place des modalités de règlement et de livraison	Met correctement en place des modalités de règlement et de livraison	Met correctement en place des modalités de règlement et de livraison et se montre capable d'orienter le client vers le choix qui concilie au mieux ses intérêts et ceux de l'entreprise
S'exprime avec difficulté en n'adaptant pas sa communication non verbale	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 et met en œuvre un vocabulaire et une communication non verbale professionnels et adaptés au contexte de la vente

Compétences	Critères et indicateurs d'évaluation	PROFIL			
		1	2	3	4
ASSURER LA VEILLE COMMERCIALE	Qualité, maîtrise et utilisation pertinente des informations relevées et sélectionnées sur le marché, l'entreprise et ses produits (Fiabilité, récence, utilité des informations collectées, hiérarchisées)				
RÉALISER LA VENTE DANS UN CADRE OMNICANAL	Qualité du questionnement, de l'écoute et de la reformulation des besoins du client (Justesse et pertinence du questionnement et de la reformulation des besoins en faisant preuve d'écoute active) Proposition d'une offre de produits et/ou de services adaptée et cohérente (Analyse pertinente des attentes et proposition d'une solution adéquate ou conforme aux attentes du client) Mise en œuvre d'une argumentation convaincante et efficace (Maîtrise et adaptation de l'argumentaire aux attentes du client)				
ASSURER L'EXÉCUTION DE LA VENTE	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 réglementation en vigueur (Pertinence des modes de règlement et de livraison dans le respect de la stratégie commerciale et en adéquation avec la législation et la réglementation)				
COMMUNICATION	Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente (Adéquation des réponses et du paralangage au contexte de la vente)				

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'interrogation :

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT

Épreuve E3 Pratique professionnelle

E32 Suivi des ventes

Épreuve ponctuelle

U32 Suivi des ventes			
N° d'inscription	Nom et prénom du candidat	Établissement de formation	
Vérification de la conformité du dossier			
Conformité administrative			
	OUI/NON	Observations	
• Attestation des PFMP			
• Certificats de travail + attestation du nombre d'heures de formation			
Conformité pédagogique			
Les situations professionnelles réelles, vécues, observées ou simulées			
Support	Intitulé du support	OUI/NON	Observations (variété des supports, ...)
Support n° 1			
Support n° 2			
Support n° 3			
Groupe de compétences professionnelles évaluées			
		Observations	
Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service	☐		
Mettre en œuvre le ou les services associés	☐		
Traiter les retours et les réclamations du client	☐		
S'assurer de la satisfaction du client	☐		

Observations générales

Dossier vérifié le

Signature des membres de la commission de vérification

Nom, Prénom, Qualité

Nom, Prénom, Qualité

ANNEXE 6

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 DE SUIVI DES VENTES :
E32 (CCF)**

Session :

Établissement :

Date de l'épreuve :

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 vente.

Fonction.....Entreprise :

Mme / M. : professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e)

DEGRÉ 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'assure 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 œuvre un vocabulaire et une communication non verbale professionnels et adaptés au contexte de la vente

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 SERVICES ASSOCIÉS	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 de la solution proposée avec les procédures de l'entreprise et la réglementation et réactivité de la proposition)				
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 :

-

-

ANNEXE 7

Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente	
Épreuve E3 : Pratique professionnelle Sous-épreuve E32 : SUIVI DES VENTES Coefficient 2	
GRILLE D'ÉVALUATION E32 : SUIVI DES VENTES Épreuve orale ponctuelle Durée : 30 minutes	
Déroulement de l'épreuve La commission d'interrogation sélectionne l'un des trois supports professionnels apportés par le candidat puis l'épreuve orale se déroule en deux phases : <u>1^{ère} phase</u> : 10 minutes maximum de présentation par le candidat de la situation relative au support sélectionné, sans être interrompu. <u>2^{ème} phase</u> : 20 minutes d'entretien au cours duquel la commission d'interrogation, par un questionnement approprié, évalue le degré d'acquisition des compétences du candidat. Rappel : 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.	
Session : Date de l'épreuve :	Centre d'examens :
Nom et prénom du (de la) candidat(e) : Numéro du (de la) candidat(e) :	
<u>Composition de la commission d'interrogation :</u> Mme / M. :professeur(e) d'économie gestion Mme / M. :professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente Fonction.....Entreprise : Ou Mme/ M. :professeur(e) d'économie gestion	
<u>Le dossier d'évaluation comprend :</u> ○ Les degrés de maîtrise pour déterminer le profil du (de la) candidat(e) ○ La grille des critères et indicateurs d'évaluation ○ La fiche de commentaires objectivés	

DEGRÉS DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES ÉVALUÉES

L'évaluation porte uniquement sur la maîtrise effective des compétences relevant du bloc concerné par l'épreuve.

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'assure 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 œuvre 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 SERVICES ASSOCIÉS	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 de la solution proposée avec les procédures de l'entreprise et la réglementation et réactivité de la proposition)				
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'interrogation :

ANNEXE 8 :

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

Sous-épreuve E33 : Fidélisation de la clientèle et/ou Développement de la relation client

FEUILLE DE ROUTE pour la réalisation de la situation n° 2

CANDIDAT(E)	NOM DE L'ETABLISSEMENT D'ORIGINE
Nom :	
Prénom :	NOM DE L'ENTREPRISE / L'ORGANISATION
SESSION :	
Composition de la commission d'interrogation :	
M./ Mme, fonction :	
Tuteur/tutrice du (de la) candidat(e) nommé(e) ci-dessus.	
M./ Mme, professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e)	

À, le, suite à la pfmp que vous avez réalisée dans

l'entreprise....., vous avez présenté à la commission d'interrogation :

- une analyse de la situation de fidélisation de la clientèle ☐ et/ou
- de développement de la relation client de l'entreprise ☐
- la proposition de deux actions de fidélisation de la clientèle ☐ et/ou
- de développement de la relation client. ☐

Choix de l'action retenue par la commission d'interrogation :

.....
.....
.....

Modalités organisationnelles :**A) Suivi de l'avancement de l'action de FDRC retenue :**

Il est conseillé de rendre compte régulièrement de l'état d'avancement de votre action à votre tuteur(tutrice) (en respectant ses impératifs professionnels) et à votre professeur(e).

B) Présentation numérique de l'action de FDRC :

La présentation orale sera réalisée à l'aide d'un outil de présentation numérique de votre choix et sera structurée de la manière suivante :

- Contribution à l'action de FDRC retenue** (rappel de l'action choisie dans la feuille de route, présentation de son cadre opérationnel, contribution à l'opération de FDRC, proposition de ventes au rebond)
- Bilan de l'action de FDRC** (enrichissement et actualisation du SIC, analyse des résultats, des difficultés rencontrées, des acquis personnels et professionnels, propositions d'amélioration)

Signatures des membres de la commission		Signature du (de la) candidat(e)
Le tuteur (la tutrice) :	Le (la) professeur(e) :	

ANNEXE 9

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	<i>Durée : 20 minutes</i> <i>10 minutes de présentation</i> <i>10 minutes d'entretien</i>
Session : Date de l'épreuve :	Établissement :
<u>Nom et prénom du (de la) candidat(e) :</u>	
<u>Numéro du (de la) candidat(e) :</u>	
<u>Composition de la commission d'interrogation :</u> Mme / M. :professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e) Mme / M. : professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente. Fonction.....Entreprise : Mme / M. :professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e)	

Degré de maîtrise des compétences évaluées dans la cadre de la situation 1
« Phase préparatoire à la mise en œuvre d'une action de FDRC »

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 pertinentes 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 et utilise un support numérique adapté	Réalise une présentation structurée et professionnelle en utilisant un support numérique adapté et attractif

Compétences	Critères et indicateurs d'évaluation	PROFIL			
		1	2	3	4
TRAITER ET EXPLOITER L'INFORMATION OU LE CONTACT CLIENT	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 1 : phase préparatoire à la mise en œuvre d'une action de FDRC

Commentaires objectivés :

Appréciation globale :

Nom et signature des membres de la commission d'interrogation :

-
-

Note :

/ 20

ANNEXE 10

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°2 Présentation de la mise en œuvre de l'action de FDRC retenue	<i>Durée : 20 minutes</i> <i>10 minutes de présentation</i> <i>10 minutes d'entretien</i>
Session : Date de l'épreuve :	Établissement :
<u>Nom et prénom du (de la) candidat(e) :</u> <u>Numéro du (de la) candidat(e) :</u>	
<u>Composition de la commission d'interrogation :</u> Mme / M. :professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e) Mme / M. : professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente. Fonction : Entreprise : Mme / M. :professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e)	

Degré de maîtrise des compétences évaluées de la situation 2
« Présentation de la mise en œuvre de l'action de FDRC retenue »

1. Novice	2. Débrouillé	3. Averti	4. Expert
Ne sélectionne pas d'outils de FDRC	Sélectionne des outils de FDRC en cohérence partielle avec le contexte	Sélectionne des outils de FDRC cohérents avec le contexte et le profil client	Sélectionne des outils de FDRC cohérents avec le contexte et le profil client en analysant leur complémentarité
N'évoque pas sa contribution à l'action	Décrit superficiellement sa contribution à l'action	Décrit correctement sa contribution à l'action	Analyse sa contribution en explicitant et justifiant son implication dans le processus.
Ne cherche pas à repérer les opportunités commerciales de ventes au rebond	Perçoit partiellement les opportunités commerciales de ventes au rebond	Repère les principales opportunités commerciales de ventes au rebond	Repère et provoque les opportunités commerciales de ventes au rebond
N'enrichit pas le SIC	Préconise un enrichissement sommaire du SIC	Préconise ou réalise un enrichissement adapté du SIC	Préconise ou réalise un enrichissement adapté et continu du SIC tout au long de l'action de FDRC
Ne présente ni bilan des acquis ni bilan commercial	Présente un bilan partiel des acquis et des résultats de l'action de FDRC	Présente un bilan adapté des acquis et des résultats de l'action de FDRC	Présente une analyse des acquis et des résultats de l'action de FDRC en utilisant des indicateurs pertinents.
Ne préconise pas d'améliorations au regard du bilan de l'action de FDRC	Préconise des améliorations inadaptées au regard du bilan de l'action de FDRC	Préconise des améliorations adaptées au regard du bilan de l'action de FDRC	Préconise des améliorations pertinentes au regard du bilan de l'action de FDRC et de l'orientation commerciale de l'entreprise
Communique avec difficulté et ne présente pas de support numérique	Ne communique pas clairement Utilise un support numérique peu adaptée	Communique clairement, utilise un support numérique adapté	Réalise une communication structurée et professionnelle en utilisant un support numérique attractif

Compétences	Critères et indicateurs d'évaluation	PROFIL			
		1	2	3	4
CONTRIBUER À DES ACTIONS DE FIDÉLISATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT	Cohérence du choix des outils de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client avec le contexte (Choix et mobilisation d'outils de fidélisation et/ou de développement de la relation client, y compris digitaux, en adéquation avec le contexte et le profil client) Qualité de la contribution à l'opération de FDRC (Description et compréhension de la finalité du processus, participation à l'organisation de l'évènement et/ou de l'opération) Opportunité de la proposition de ventes au rebond (Repérage de situations commerciales favorables induites par l'évènement ou l'opération en face à face ou à distance)				
ÉVALUER LES ACTIONS DE FIDÉLISATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT	Justesse de l'enrichissement et de l'actualisation du SIC (Transmission des données collectées au bon interlocuteur, pertinence de l'actualisation et de l'enrichissement des fichiers) Pertinence de l'analyse des résultats (Analyse des performances commerciales : indicateurs quantitatifs et qualitatifs, analyse des difficultés rencontrées et surmontées, analyse des acquis) Intérêt des propositions d'amélioration (Adéquation des préconisations de remédiation avec le bilan de l'action de FDRC et l'orientation 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 d'évaluation 2 : Phase de présentation de la mise en œuvre de l'action de FDRC retenue

Commentaires objectifs

Professionalité du candidat dans sa capacité à :

- Contribuer à des actions de fidélisation et de développement de la relation client
- Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la relation client

Appréciation globale

Nom et signature des membres de la commission d'interrogation

-
-

Note :

/ 20

Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente

Épreuve E3 : Pratique professionnelle

Sous-épreuve E33 : FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE ET DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT

Coefficient 3

GRILLE D'ÉVALUATION E33 :

Épreuve orale ponctuelle

Durée : 40 minutes

Déroulement de l'épreuve

L'épreuve orale se déroule en deux temps :

1^{ère} temps : 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 temps: 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.

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

Session :

Centre d'examen :

Date de l'épreuve :

Nom et prénom du (de la)candidat(e) :

Numéro du (de la) candidat(e) :

Composition de la commission d'interrogation :

Mme / M.professeur(e) d'économie gestion

Mme / M. professionnel(le) du secteur du commerce et de la vente

FonctionEntreprise

Ou

Mme / M.professeur(e) d'économie gestion

Le dossier d'évaluation comprend :

- Les degrés de maîtrise pour déterminer le profil du candidat
- La grille des critères et indicateurs d'évaluation
- La fiche de commentaires objectivés

Degré de maîtrise des compétences évaluées

1. Novice	2. Débrouillé	3. Averti	4. Expert
PHASE PRÉPARATOIRE			
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 une action de FDRC	Propose une action peu adaptée au contexte	Propose une action adaptée au contexte mais peu cohérente au regard de la stratégie commerciale	Propose une action pertinente au regard du contexte et de la stratégie commerciale

PHASE OPÉRATIONNELLE			
Ne sélectionne pas d'outils de FDRC	Sélectionne des outils de FDRC en cohérence partielle avec le contexte	Sélectionne des outils de FDRC cohérents avec le contexte et le profil client	Sélectionne des outils de FDRC cohérents avec le contexte et le profil client en analysant leur complémentarité
N'évoque pas sa contribution à l'action	Décrit superficiellement sa contribution à l'action	Décrit correctement sa contribution à l'action	Analyse sa contribution en explicitant son implication dans le processus
Ne cherche pas à repérer les opportunités commerciales de ventes au rebond	Perçoit partiellement les opportunités commerciales de ventes au rebond	Repère les principales opportunités commerciales de ventes au rebond	Repère et provoque les opportunités commerciales de ventes au rebond
N'enrichit pas le SIC	Préconise un enrichissement sommaire du SIC	Préconise ou réalise un enrichissement adapté du SIC	Préconise ou réalise un enrichissement adapté et continu du SIC tout au long de l'action de FDRC
Ne présente ni bilan des acquis ni bilan commercial	Présente un bilan partiel des acquis et des résultats de l'action de FDRC	Présente un bilan adapté des acquis et des résultats de l'action de FDRC	Présente une analyse des acquis et des résultats de l'action de FDRC en utilisant des indicateurs pertinents
Ne préconise pas d'améliorations au regard du bilan de l'action de FDRC	Préconise des améliorations inadaptées au regard du bilan de l'action de FDRC	Préconise des améliorations adaptées au regard du bilan de l'action de FDRC	Préconise des améliorations pertinentes au regard du bilan de l'action de FDRC et de l'orientation commerciale de l'entreprise
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 utilisant un support numérique attractif

	Critères et indicateurs d'évaluation	PROFIL			
		1	2	3	4
TRAITER ET EXPLOITER L'INFORMATION OU LE CONTACT CLIENT	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 de l'action proposée (Faisabilité de l'action de FDRC proposée, cohérence avec le contexte et la stratégie commerciale de l'entreprise)				
CONTRIBUER À DES ACTIONS DE FIDÉLISATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT	Cohérence du choix des outils de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client avec le contexte (Choix et mobilisation d'outils de fidélisation et/ou de développement de la relation client, y compris digitaux, en adéquation avec le contexte et le profil client) Qualité de la contribution à l'opération de FDRC (Description et compréhension de la finalité du processus, participation à l'organisation de l'évènement et/ou de l'opération) Opportunité de la proposition de ventes au rebond (Repérage de situations commerciales favorables induites par l'évènement ou l'opération en face à face ou à distance)				
ÉVALUER LES ACTIONS DE FIDÉLISATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT	Justesse de l'enrichissement et de l'actualisation du SIC (Transmission des données collectées au bon interlocuteur, pertinence de l'actualisation et de l'enrichissement des fichiers) Pertinence de l'analyse des résultats (Analyse des performances commerciales : indicateurs quantitatifs et qualitatifs, analyse des difficultés rencontrées et surmontées, analyse des acquis) Intérêt des propositions d'amélioration (Adéquation des préconisations de remédiation avec le bilan de l'action de FDRC et l'orientation commerciale de l'entreprise)				
COMMUNIQUER	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

Analyse et mise en œuvre opérationnelle d'une action de fidélisation de la clientèle et développement de la relation client

Commentaires objectifs :

Professionalité du candidat dans sa capacité à :

- 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 et de développement de la relation client
- Communiquer

Appréciation globale :

Nom et signature des membres de la commission d'interrogation :

Note :

/ 20