

Le Directeur du Service Interacadémique  
des Examens et Concours

Affaire suivie par : Y. Thiery  
N° de téléphone : 01 49 12 33 68  
Courriel : [youenn.thiery@siec.education.fr](mailto:youenn.thiery@siec.education.fr)  
Référence : DEP5 / GG / IR / YT

à

**Mesdames les Rectrices  
et Messieurs les Recteurs d'académie  
À l'attention de Mesdames et Messieurs les  
Chefs des Divisions des examens et concours**

Arcueil, le 21 mars 2024

**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 2024**

**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.

**Pièces jointes :** annexes.

Le Service interacadémique des examens et concours (SIEC) est chargé du pilotage national des sujets du baccalauréat professionnel métiers du commerce et de la vente options A et B.

Dans ce cadre, je vous adresse la circulaire d'organisation de cette spécialité, qui doit être diffusée aux établissements concernés dans votre académie.

**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, aux coordonnées ci-dessous :**

Madame Olivia DULUD :	01 49 12 25 36 <a href="mailto:olivia.dulud@siec.education.fr">olivia.dulud@siec.education.fr</a>
Madame Nissrine TABAKH (Gestionnaire de la spécialité MCV Option A)	01 49 12 34 08 <a href="mailto:nissrine.tabakh@siec.education.fr">nissrine.tabakh@siec.education.fr</a>
Madame Joséphine BRIARD (Gestionnaire de la spécialité MCV Option B)	01 49 12 34 09 <a href="mailto:josephine.briard@siec.education.fr">josephine.briard@siec.education.fr</a>

## **I- CALENDRIER DES EPREUVES ET TRANSMISSION DES SUJETS**

Les épreuves écrites débuteront le 11 juin 2024 et se dérouleront conformément au calendrier joint en **annexe I**.

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.

## **II- 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.

## **III- ORGANISATION DES ÉPREUVES**

### **a/ Les épreuves écrites**

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 25 juin 2024 de 10h00 à 12h00

-pour l'option B, le mardi 25 juin 2024 de 13H30 à 15H30.

Les liens de connexion seront transmis ultérieurement.

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

### **b/ 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.

## **IV- DÉROULEMENT DES ÉPREUVES**

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.

Les supports pour les évaluations ponctuelles et en contrôle en cours de formation se trouvent dans les annexes 2 à 11 jointes.



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

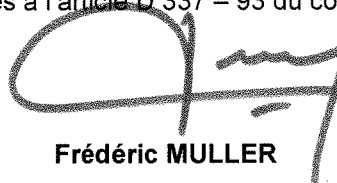


## **V- ORGANISATION DES CORRECTIONS ET DES JURYS**

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.



**Frédéric MULLER**

CALENDRIER DES EPREUVES BACCALAUREAT PROFESSIONNEL  
SESSION JUIN 2024

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

EPREUVES	DATES	HEURE DE PARIS	NATURE
Français - U51	Mardi 18 juin 2024	8 h 30 - 11 h 30	écrite
Histoire - géographie et enseignement moral et civique - U52	Mardi 18 juin 2024	14 h - 16 h 30	écrite
Epreuve pratique professionnelle - E3 -Prévention - santé - environnement - U34 -Economie-droit - U11	Mercredi 19 juin 2024 Mercredi 19 juin 2024	9 h 30 - 11 h 30 14 h - 16 h	écrite écrite
Arts appliqués et cultures artistiques - U6	Jeudi 20 juin 2024	9 h 30 - 11 h 30	écrite
Analyse et résolution de situations professionnelles Option A Animation et gestion de l'espace commercial - E2/U2	Vendredi 21 juin	14 h - 17 h	écrite
Langue vivante A* - U41	Mardi 11 juin 2024	14 h - 15 h 10 minutes	écrite orale
Langue vivante B* - U42	Vendredi 14 juin 2024	14 h - 15 h 10 minutes	écrite orale
Epreuve scientifique et technique - E1 -Mathématiques - U12	Du lundi 27 mai au vendredi 7 juin 2024	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		Durée : 30 minutes	orale
Suivi des ventes - U32		Durée : 30 minutes	orale
Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client		Durée : 40 minutes	orale
Epreuve facultative de langue vivante** - UF1		Durée : 20 minutes ***	orale
Epreuve d'éducation physique et sportive -U7			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**

CALENDRIER DES EPREUVES BACCALAUREAT PROFESSIONNEL  
SESSION JUIN 2024

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

EPREUVES	DATES	HEURE DE PARIS	NATURE
Français - U51	Mardi 18 juin 2024	8 h 30 - 11 h 30	écrite
Histoire - géographie et enseignement moral et civique - U52	Mardi 18 juin 2024	14 h - 16 h 30	écrite
Epreuve pratique professionnelle - E3 -Prévention - santé - environnement - U34 -Economie-droit - U11	Mercredi 19 juin 2024 Mercredi 19 juin 2024	9 h 30 - 11 h 30 14 h - 16 h	écrite écrite
Arts appliqués et cultures artistiques - U6	Jeudi 20 juin 2024	9 h 30 - 11 h 30	écrite
Analyse et résolution de situations professionnelles Option B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale - E2/U2	Vendredi 21 juin 2024	14 h - 17 h	écrite
Langue vivante A* - U41	Mardi 11 juin 2024	14 h - 15 h 10 minutes	écrite orale
Langue vivante B* - U42	Vendredi 14 juin 2024	14 h - 15 h 10 minutes	écrite orale
Epreuve scientifique et technique - E1 -Mathématiques - U12	Du lundi 27 mai au vendredi 7 juin 2024	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		Durée : 30 minutes	orale
Suivi des ventes - U32		Durée : 30 minutes	orale
Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client U33		Durée : 40 minutes	orale
Epreuve facultative de langue vivante** - UF1		Durée : 20 minutes***	orale
Epreuve d'éducation physique et sportive -U7			

\* 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 - Vérification dossier forme ponctuelle

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	
<b>Vérification de la conformité du dossier</b>			
<b>Conformité administrative</b>			
		OUI/NON	Observations
• Attestation des PFMP			
• Certificats de travail + attestation du nombre d'heures de formation			
<b>Conformité pédagogique</b>			
<b>Les situations professionnelles réelles, vécues, observées ou simulées</b>			
Support	Intitulé du support	OUI/NON	Observations (variété des supports, ...)
Support n° 1			
Support n° 2			
Support n° 3			
<b>Groupes de compétences professionnelles</b>			
			Observations
Assurer la veille commerciale		<input type="checkbox"/>	
Réaliser une vente dans un cadre omnicanal		<input type="checkbox"/>	
Assurer l'exécution de la vente		<input type="checkbox"/>	
Observations générales			
Dossier vérifié le :			
<b>Signature des membres de la commission de vérification</b>			
Nom, Prénom, Qualité		Nom, Prénom, Qualité	

**ANNEXE 3 – Grille d'évaluation forme CCF et degré des maîtrises des compétences évaluées**

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

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

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 - Grille d'évaluation forme ponctuelle et degré des maîtrises des compétences évaluées**

<b>Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente</b>	
<b>Épreuve E3 : Pratique professionnelle</b> <b>Sous-épreuve E31 : VENTE-CONSEIL</b> <b>Coefficient 3</b>	
<b>GRILLE D'ÉVALUATION E31 :</b> <b>VENTE-CONSEIL</b> <b>Épreuve orale ponctuelle</b> <b>Durée : 30 minutes</b>	
<b>Déroulement de l'épreuve</b>	
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<sup>ère</sup> phase</u> : 10 minutes maximum de présentation par le candidat de la situation relative au support sélectionné, sans être interrompu.	
<u>2<sup>ème</sup> 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.	
<b>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.</b>	
<b>Session :</b>	<b>Centre d'examen :</b>
<b>Date de l'épreuve :</b>	
Nom et prénom du (de la) candidat(e) : .....	
Numéro du (de la) candidat(e) : .....	
<b><u>Composition de la commission d'interrogation :</u></b>	
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	
<b><u>Le dossier d'évaluation comprend :</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Les degrés de maîtrise pour déterminer le profil du (de la) candidat(e)</li> <li><input type="radio"/> La grille des critères et indicateurs d'évaluation</li> <li><input type="radio"/> La fiche de commentaires objectivés</li> </ul>	

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

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**

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

Observations générales

Dossier vérifié le

**Signature des membres de la commission de vérification**

Nom, Prénom, Qualité

Nom, Prénom, Qualité



**ANNEXE 6 - Grille d'évaluation forme CCF et degré des maîtrises des compétences évaluées**

**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	<b>Efficacité du suivi de la commande</b> (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	<b>Qualité de la mise en œuvre du ou des services associés</b> (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	<b>Pertinence du questionnement pour identifier le(s) problème(s) rencontrés par le client</b> (Clarté dans le questionnement et la reformulation)  <b>Qualité de la solution proposée</b> (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	<b>Qualité de l'information collectée, saisie et transmise sur la satisfaction client</b> (Fiabilité, récence et utilité de l'information collectée, exploitée et diffusée)  <b>Pertinence des propositions d'amélioration de la satisfaction client</b> (Pertinence et efficacité des actions d'amélioration)				
COMMUNICATION	<b>Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte du suivi des ventes</b> (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 - Grille d'évaluation forme ponctuelle et degré des maîtrises des compétences évaluées**

<b>Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente</b>	
<b>Épreuve E3 : Pratique professionnelle</b> <b>Sous-épreuve E32 : SUIVI DES VENTES</b> <b>Coefficient 2</b>	
<b>GRILLE D'ÉVALUATION E32 :</b> <b>SUIVI DES VENTES</b> <b>Épreuve orale ponctuelle</b> <b>Durée : 30 minutes</b>	
<b>Déroulement de l'épreuve</b>	
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<sup>ère</sup> phase</u> : 10 minutes maximum de présentation par le candidat de la situation relative au support sélectionné, sans être interrompu.	
<u>2<sup>ème</sup> 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.	
<b>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.</b>	
<b>Session :</b>	<b>Centre d'examen :</b>
<b>Date de l'épreuve :</b>	
Nom et prénom du (de la) candidat(e) : .....	
Numéro du (de la) candidat(e) : .....	
<b><u>Composition de la commission d'interrogation :</u></b>	
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	
<b><u>Le dossier d'évaluation comprend :</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Les degrés de maîtrise pour déterminer le profil du (de la) candidat(e)</li> <li><input type="radio"/> La grille des critères et indicateurs d'évaluation</li> <li><input type="radio"/> La fiche de commentaires objectivés</li> </ul>	

**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	<p><b>Efficacité du suivi de la commande</b> (Suivi de l'évolution de la commande et éventuellement du règlement, conformité des informations sur les délais et les modalités de mise à disposition)</p>				
METTRE EN ŒUVRE LE OU LES SERVICES ASSOCIÉS	<p><b>Qualité de la mise en œuvre du ou des services associés</b> (Sélection adaptée des prestataires, respect des procédures, suivi de l'exécution du ou des services associés, efficacité des relances éventuelles)</p>				
TRAITER LES RETOURS ET LES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS	<p><b>Pertinence du questionnement pour identifier le(s) problème(s) rencontrés par le client</b> (Clarté dans le questionnement et la reformulation)</p> <p><b>Qualité de la solution proposée</b> (Pertinence de la solution proposée avec les procédures de l'entreprise et la réglementation et réactivité de la proposition)</p>				
S'ASSURER DE LA SATISFACTION DU CLIENT	<p><b>Qualité de l'information collectée, saisie et transmise sur la satisfaction client</b> (Fiabilité, récence et utilité de l'information collectée, exploitée et diffusée)</p> <p><b>Pertinence des propositions d'amélioration de la satisfaction client</b> (Pertinence et efficacité des actions d'amélioration)</p>				
COMMUNICATION	<p><b>Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte du suivi des ventes</b> (Adéquation pertinente des réponses et du paralangage au contexte du suivi des ventes)</p>				

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 : .....	NOM DE L'ENTREPRISE / L'ORGANISATION
Prénom : .....	
SESSION :	
Composition de la commission d'interrogation :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• M./ Mme ....., fonction : .....</li> </ul> Tuteur/tutrice du (de la) candidat(e) nommé(e) ci-dessus.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• M./ Mme ....., professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e)</li> </ul>	

À \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_, suite à la pfp 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**

<b>Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente</b>	
<b>Sous-épreuve E33: Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client</b> Épreuve orale en CCF - Coefficient 3	
<b>GRILLE D'ÉVALUATION</b>	
<b>Situation d'évaluation n°1</b> 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 :
<b><u>Nom et prénom du (de la) candidat(e) :</u></b> .....	
<b><u>Numéro du (de la) candidat(e) :</u></b> .....	
<b><u>Composition de la commission d'interrogation :</u></b>	
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 »**

<b>1. Novice</b>	<b>2. Débrouillé</b>	<b>3. Averti</b>	<b>4. Expert</b>
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
<b>TRAITER ET EXPLOITER L'INFORMATION OU LE CONTACT CLIENT</b>	<p><b>Pertinence du choix des sources d'information, des données recueillies et remontées</b> (Clarté des informations collectées, mobilisation des données internes (SIC) et externes, fiabilité, récence, utilité des sources sélectionnées)</p> <p><b>Qualité du traitement des sollicitations clients</b> (Capacité à expliciter sa contribution à la FDRC dans les actions du quotidien, appréciation de l'efficacité de sa pratique)</p> <p><b>Pertinence des actions proposées</b> (Faisabilité des 2 actions de FDRC proposées, cohérence avec le contexte et la stratégie commerciale de l'entreprise)</p> <p><b>Qualité de la communication orale et écrite :</b> (Qualité de l'écoute active, de l'argumentation et du vocabulaire professionnel, attractivité du support numérique et structuration de la présentation)</p>				

1 : Novice

2 : Débrouillé

3 : Averti

4 : Expert

(les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

Appréciation motivée obligatoire au verso



ANNEXE 10

<b>Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente</b>	
<b>Sous-épreuve E33 : Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client</b> Épreuve orale en CCF - Coefficient 3	
<b>GRILLE D'ÉVALUATION</b>	
<b>Situation d'évaluation n°2</b> 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 :
<b><u>Nom et prénom du (de la) candidat(e) :</u></b> .....	
<b><u>Numéro du (de la) candidat(e) :</u></b> .....	
<b><u>Composition de la commission d'interrogation :</u></b>	
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	<p><b>Cohérence du choix des outils de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client avec le contexte</b> (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)</p> <p><b>Qualité de la contribution à l'opération de FDRC</b> (Description et compréhension de la finalité du processus, participation à l'organisation de l'évènement et/ou de l'opération)</p> <p><b>Opportunité de la proposition de ventes au rebond</b> (Repérage de situations commerciales favorables induites par l'évènement ou l'opération en face à face ou à distance)</p>				
ÉVALUER LES ACTIONS DE FIDÉLISATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT	<p><b>Justesse de l'enrichissement et de l'actualisation du SIC</b> (Transmission des données collectées au bon interlocuteur, pertinence de l'actualisation et de l'enrichissement des fichiers)</p> <p><b>Pertinence de l'analyse des résultats</b> (Analyse des performances commerciales : indicateurs quantitatifs et qualitatifs, analyse des difficultés rencontrées et surmontées, analyse des acquis)</p> <p><b>Intérêt des propositions d'amélioration</b> (Adéquation des préconisations de remédiation avec le bilan de l'action de FDRC et l'orientation commerciale de l'entreprise)</p> <p><b>Qualité de la communication orale et écrite :</b> (Qualité de l'écoute active, de l'argumentation et du vocabulaire professionnel, attractivité du support numérique et structuration de la présentation)</p>				

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<sup>ère</sup> 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.

2<sup>nd</sup>e 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

Fonction .....Entreprise .....

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
<b>PHASE PRÉPARATOIRE</b>			
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

<b>PHASE OPÉRATIONNELLE</b>			
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
<b>TRAITER ET EXPLOITER L' INFORMATION OU LE CONTACT CLIENT</b>	<p><b>Pertinence du choix des sources d'information, des données recueillies et remontées</b> (Clarté des informations collectées, mobilisation des données internes (SIC) et externes, fiabilité, récence, utilité des sources sélectionnées)</p> <p><b>Qualité du traitement des sollicitations clients</b> (Capacité à expliciter sa contribution à la FDRC dans les actions du quotidien, appréciation de l'efficacité de sa pratique)</p> <p><b>Pertinence de l'action proposée</b> (Faisabilité de l'action de FDRC proposée, cohérence avec le contexte et la stratégie commerciale de l'entreprise)</p>				
<b>CONTRIBUER À DES ACTIONS DE FIDÉLISATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT</b>	<p><b>Cohérence du choix des outils de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client avec le contexte</b> (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)</p> <p><b>Qualité de la contribution à l'opération de FDRC</b> (Description et compréhension de la finalité du processus, participation à l'organisation de l'évènement et/ou de l'opération)</p> <p><b>Opportunité de la proposition de ventes au rebond</b> (Repérage de situations commerciales favorables induites par l'évènement ou l'opération en face à face ou à distance)</p>				
<b>ÉVALUER LES ACTIONS DE FIDÉLISATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT</b>	<p><b>Justesse de l'enrichissement et de l'actualisation du SIC</b> (Transmission des données collectées au bon interlocuteur, pertinence de l'actualisation et de l'enrichissement des fichiers)</p> <p><b>Pertinence de l'analyse des résultats</b> (Analyse des performances commerciales : indicateurs quantitatifs et qualitatifs, analyse des difficultés rencontrées et surmontées, analyse des acquis)</p> <p><b>Intérêt des propositions d'amélioration</b> (Adéquation des préconisations de remédiation avec le bilan de l'action de FDRC et l'orientation commerciale de l'entreprise)</p>				
<b>COMMUNIQUER</b>	<p><b>Qualité de la communication orale et écrite :</b> (Qualité de l'écoute active, de l'argumentation et du vocabulaire professionnel, attractivité du support numérique et structuration de la présentation)</p>				

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