

GRILLE DE LECTURE DES ANNEXES

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 :

I - 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 questionnaire 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 |

II - 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 questionnaire 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. |
| 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 |

III - 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 IIc 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'examen 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.

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.

2^{nde} 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.