

	BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ESTHETIQUE COSMETIQUE PARFUMERIE	Session : Académie de :												
	PÔLE 3 E31 RELATION AVEC LA CLIENTELE Contrôle en Cours de Formation	Centre d'examen : Date de l'épreuve :												
Nom candidat.e :														
COMPETENCES EVALUEES														
C31 : Accueillir et prendre en charge la clientèle														
C32 : Analyser les attentes de la clientèle														
C33 : Conseiller et vendre les produits cosmétiques et les prestations esthétiques														
C34 : Mettre en place et animer des actions de promotion de produits et de prestations esthétiques														
C35 : Evaluer la satisfaction de la clientèle														
Contenu du dossier					/20									
					<table border="1"> <tr> <th>TI</th> <th>I</th> <th>S</th> <th>TS</th> <th></th> </tr> </table>	TI	I	S	TS					
TI	I	S	TS											
<ul style="list-style-type: none"> - La présentation d'une ou plusieurs entreprises dans la.lesquelle.s le.la candidat.e a effectué une partie de sa formation ou exerce son activité professionnelle - Une présentation des différentes étapes des actes de vente réalisés par le.la candidat.e - La description de la mise en œuvre d'une action promotionnelle - Une enquête de satisfaction de la clientèle conduite par le.la candidat.e 					<ul style="list-style-type: none"> - Localisation - Organigramme - Zone de chalandise - Typologie de la clientèle - Description des espaces professionnels - Différentes étapes de vente vécues en entreprise - Action promotionnelle à laquelle le candidat a participé - Réalisée, observée ou conçue 									
					/16									
<ul style="list-style-type: none"> - Présentation claire, soignée, illustrée - Expression et orthographe 														
					/4									
Prestation orale					/40									
					<table border="1"> <tr> <th>TI</th> <th>I</th> <th>S</th> <th>TS</th> <th></th> </tr> </table>	TI	I	S	TS					
TI	I	S	TS											
<ul style="list-style-type: none"> - Attitude professionnelle : tenue, langage - Questions pertinentes au regard des besoins de la clientèle - Présentation d'une argumentation lors de la vente d'un produit ou d'une prestation - Démarche argumentée et objectifs - Présentation argumentée de la valorisation du support publicitaire - Proposition d'exploitation argumentée et conforme à la réglementation - Prise en compte et interprétation des indicateurs pour mesurer l'impact - Formulation d'un questionnement pertinent - Solutions adaptées et argumentées 					<ul style="list-style-type: none"> Action promotionnelle Enquête de satisfaction 									
TOTAL														
					/60									
					/20									
Justification d'une note inférieure à 10/20														

Nom et signature des membres du jury