|  |  |
| --- | --- |
| **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 :  1ère phase : 10 minutes maximum de présentation par le candidat de la situation relative au support sélectionné, sans être interrompu.  2ème phase : 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 intérrogé, la note zéro est attibuée à cette sous-épreuve et est signifiée au candidat.** | |
| **Session :**  **Date de l’épreuve :** | **Centre d’examen :** |
| 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 (de la) candidat(e) * La grille des critères et indicateurs d’évaluation * La fiche de commentaires objectivés | |

**DEGRÉS DE MAîTRISE DES COMPÉTENCES ÉvaluÉes**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| N’assure aucun suivi de la commande | Réalise de façon partielle le suivi de la commande | Traite correctement le suivi de la commande | Traite correctement le suivi de la commande et informe le client des délais et des modalités de mise à disposition |
| Ne met pas en œuvre le ou les services associés | Met en œuvre avec des omissions ou des erreurs le ou les services associés | Met en œuvre correctement le ou les services associés | Met en œuvre correctement le ou les services associés et en assure le suivi |
| Ne questionne pas le client | Questionne sommairement le client | Questionne de façon pertinente le client pour identifier le ou les problèmes rencontrés | Questionne de façon pertinente le client pour identifier le ou les problèmes rencontrés et reformule le ou les problèmes rencontrés par celui-ci |
| Ne propose pas de solution | Propose une solution partiellement adaptée au(x) problème(s) du client | Propose une solution adaptée au(x) problème(s) rencontré(s) par le client | Propose une solution adaptée au(x) problème(s) rencontré(s) par le client et s’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 oeuvre un vocabulaire et une communication non verbale professionnels et adaptés au contexte du suivi des ventes |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | | **PROFIL** | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **ASSURER LE SUIVI DE LA COMMANDE DU PRODUIT ET/OU DU SERVICE** | | **Efficacité du suivi de la commande**  (Suivi de l’évolution de la commande et éventuellement du règlement, conformité des informations sur les délais et les modalités de mise à disposition) |  |  |  |  |
| **METTRE EN ŒUVRE LE OU**  **LES SERVIICES ASSOCÉS** | | **Qualité de la mise en œuvre du ou des services associés**  (Sélection adaptée des prestataires, respect des procédures, suivi de l’exécution du ou des services associés, efficacité des relances éventuelles) |  |  |  |  |
| **TRAITER LES RETOURS ET**  **LES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS** | | **Pertinence du questionnement pour identifier le(s) problème(s) rencontrés par le client**  (Clarté dans le questionnement et la reformulation)  **Qualité de la solution proposée**  (Pertinence de la solution proposée avec les procédures de l’entreprise et la règlementation 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 : |