|  |
| --- |
|  **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 gestionMme / M.  : ………………………………………….…professionnel (le) du secteur du commerce et de la venteFonction..……………………………..………………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 : |