|  |
| --- |
|  **Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente** |
| **Épreuve E3 : Pratique professionnelle** **Sous-épreuve E31 : VENTE-CONSEIL** **Coefficient 3** |
| **GRILLE D’ÉVALUATION E31 :** **VENTE-CONSEIL****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**  |
| 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 imprecis 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 oeuvre 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** | * **Qualité, maîtrise et utilisation pertinente des informations relevées et sélectionnées sur le marché, l’entreprise et ses produits**
* (Fiabilité, récence, utilité des informations collectées, hiérarchisées)
 |  |  |  |  |
| **RÉALISER LA VENTE DANS UN CADRE OMNICANAL** | **Qualité du questionnement, de l’écoute et de la reformulation des besoins du client**(Justesse et pertinence du questionnement et de la reformulation des besoins en faisant preuve d’écoute active)**Proposition d’une offre de produits et/ou de services adaptée et cohérente**(Analyse pertinente des attentes et proposition d’une solution adéquate ou conforme aux attentes du client)**Mise en œuvre d’une argumentation convaincante et efficace**(Maîtrise et adaptation de l’argumentaire aux attentes du client) |  |  |  |  |
| **ASSURER L’EXÉCUTION DE LA VENTE** | * **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 règlementation en vigueur**

(Pertinence des modes de règlement et de livraison dans le respect de la stratégie commerciale et en adéquation avec la législation et la réglementation) |  |  |  |  |
| **COMMUNICATION** | * **Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente**

 (Adéquation pertinente des réponses et du paralangage au contexte de la vente)  |  |  |  |  |

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 : |