

ÉPREUVE E3

Consignes académiques pour les candidats évalués en mode ponctuel

Les candidats aux épreuves ponctuelles du baccalauréat professionnel des métiers du commerce et de la vente doivent se présenter à trois sous épreuves professionnelles

▪ Sous épreuve E31 : Vente conseil	Unité 31	Coef 3	Ponctuel- oral	30 mn
▪ Sous épreuve E32 : Suivi des ventes	Unité 32	Coef 2	Ponctuel - oral	30 mn



**CES DEUX SOUS ÉPREUVES PRENNENT CHACUNE
APPUI SUR DES SUPPORTS PROFESSIONNELS**

- Le jour de l'épreuve en l'absence du dossier professionnel, **le candidat ne peut pas être interrogé, la note zéro est attribuée à cette sous épreuve et est signifiée au candidat.**

▪ Sous épreuve E33 : Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client	Unité U33	Coef 3	Ponctuel- oral	40 mn
---	-----------	--------	----------------	-------



**CETTE SOUS EPREUVE PREND APPUI SUR UNE
PRESENTATION NUMERIQUE**

- Le jour de l'épreuve en l'absence de présentation numérique le jour de l'interrogation, **le candidat ne peut être interrogé et la note zéro lui est attribuée.**
- 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.

Vous trouverez dans les pages suivantes :

- la composition du **dossier de candidature** à transmettre au centre d'examen avant les épreuves
- la composition du **dossier pour l'examen** à apporter **impérativement** le jour de l'examen
- les modalités des 3 sous-épreuves et leurs critères d'évaluation.

COMPOSITION DU DOSSIER DE CANDIDATURE

Le dossier se compose de deux parties distinctes :

1. Une partie administrative commune aux deux épreuves.

Elle est constituée des documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation de la formation en entreprise. Selon votre cas, il s'agira soit des :

- attestations de périodes de formation professionnelle en entreprise
- ou
- certificats de travail

Accompagnés de l'attestation du nombre d'heures de formation.

Si les documents de la partie administrative ne sont pas fournis, **la mention NON VALIDE est prononcée.**

Le diplôme ne peut être délivré.

2. La liste des trois supports pour l'épreuve E31 et E32

Il s'agit de la liste des supports professionnels variés, relatifs à des situations réelles vécues ou observées en milieu professionnel ou des situations simulées en formation en lien avec le groupe de compétences 1 « vente – conseil » et compétences 2 « suivi des ventes »

La fiche récapitulative des documents (**ANNEXE 1**) est la première page du dossier, puis sont joints les autres documents (attestation du nombre d'heures de formation et les périodes de formation ou certificats de travail)

Ce dossier est à transmettre au centre d'examen correspondant

Pour le (date à venir) mai 2023 au plus tard

(envoi postal possible - Cachet de la poste faisant foi)

<i>Département 44</i> <i>A venir</i>	<i>Département 49</i> <i>A venir</i>	<i>Département 72</i> <i>A venir</i>	<i>Département 85</i> <i>A venir</i>
---	---	---	---

- **Le contrôle de conformité du dossier ANNEXE 1** - 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 pour le jour de la sous épreuve.

COMPOSITION DU DOSSIER POUR L'EXAMEN

1. Une partie relative à la sous épreuve E31 « Vente conseil » constituée de :

- ⇒ **3 supports professionnels variés**
- ⇒ Une page « Contenu du dossier » - **ANNEXE 2**

2. Une partie relative à la sous épreuve E32 « Suivi des ventes » constituée de :

- ⇒ **3 supports professionnels variés**
- ⇒ Une page « Contenu du dossier » - **ANNEXE 3**

Le dossier papier (illustré de photos et documents liés aux activités présentées) des épreuves E31 et E32 sont à apporter **obligatoirement** le jour de la sous-épreuve par le candidat. **En l'absence de support professionnels le candidat ne peut pas être interrogé, la note zéro est attribuée à la sous-épreuve.**

Remarque : dans la mesure du possible les dossiers des candidats peuvent être transmis au centre d'examen 1 semaine avant la date de l'épreuve.

3. Pour l'épreuve E33 le jour de l'interrogation : une **présentation numérique en 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.

DÉFINITION DE LA SOUS ÉPREUVE E31 – Vente-Conseil

SOUS ÉPREUVE E31	Vente - Conseil			Coefficient : 3
Unité U31	Évaluation finale ponctuelle	Épreuve orale	Durée : 30 minutes	

Objectifs et présentation de la sous épreuve

- Cette sous-épreuve vise à apprécier les acquis d'apprentissage liés au groupe de compétences 1 « Conseiller et vendre ».
- La sous épreuve **prend la forme d'une présentation orale de la situation relative au support sélectionné suivi d'un entretien.**
- Elle prend nécessairement appui sur un dossier constitué de **3 supports professionnels.**

Dossier support des activités professionnelles

Les 3 supports professionnels constituant le dossier devront illustrer des situations professionnelles de situations variées, vécues ou observées en milieu professionnel ou simulées en formation, en lien avec le bloc 1 de compétences « Vente - conseil ».

☞ **Aide à la rédaction de la fiche/support** : Un support peut couvrir une ou plusieurs compétences mobilisées dans :

- Des situations professionnelles de vente ou de conseil dans un cadre omnicanal
- Des situations de vente conseil intégrant différents niveaux de complexité,
- Des situations de vente conseil en face à face ou à distance, dans une unité commerciale ou à l'extérieur

Déroulement de la sous épreuve

La commission d'interrogation sélectionne 1 parmi les 3 supports apportés par le candidat

L'épreuve se déroule en 2 phases :

- 10 minutes maximum de présentation par le candidat de la situation relative au support sélectionné, sans être interrompu,
- 20 minutes d'entretien au cours duquel la commission d'interrogation, par un questionnement approprié évalue le degré d'acquisition des compétences du candidat.

En fin d'interrogation, la commission renseigne les critères d'évaluation dans la grille nationale d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation et attribue une note sur 60 ramenée à 20. Le sous dossier ne fait l'objet d'aucune notation spécifique.

Les critères d'évaluation

Compétence	Critères et indicateurs d'évaluation
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 OMNISCANAL	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 réglementation 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 des réponses et du paralangage au contexte de la vente)

DÉFINITION DE LA SOUS ÉPREUVE E32 – Suivi des ventes

SOUS ÉPREUVE E32	Suivi des ventes		Coefficient : 2
Unité U32	Évaluation finale ponctuelle	Épreuve orale	Durée : 30 minutes

Objectifs et présentation de la sous épreuve

- Cette sous-épreuve vise à apprécier les acquis d'apprentissage liés au groupe de compétences 2 « Suivi des ventes ».
- La sous épreuve **prend la forme d'une présentation orale de la situation relative au support sélectionné suivi d'un entretien.**
- Elle prend nécessairement appui sur un dossier constitué de 3 supports professionnels.

Dossier support des activités professionnelles

Les 3 supports professionnels constituant le dossier devront illustrer des situations professionnelles de situations variées, vécues ou observées en milieu professionnel ou simulées en formation, en lien avec le bloc 2 de compétences « Suivi des ventes ».

☞ **Aide à la rédaction de la fiche/support** : Un support peut couvrir une ou plusieurs compétences mobilisées dans des situations professionnelles d'opération connexes et postérieures à la vente :

- Respectant les procédures spécifiques à l'entreprise ainsi qu'au suivi du règlement du client,
- Précisant les informations relatives à la satisfaction du client ou des anomalies constatées en interne qui sont remontées à sa hiérarchie et aux différents services à des fins d'exploitation et d'analyse

Déroulement de la sous épreuve

La commission d'interrogation sélectionne 1 parmi les 3 supports apportés par le candidat

L'épreuve se déroule en 2 phases :

- 10 minutes maximum de présentation par le candidat de la situation relative au support sélectionné, sans être interrompu,
- 20 minutes d'entretien au cours duquel la commission d'interrogation, par un questionnement approprié évalue le degré d'acquisition des compétences du candidat.

En fin d'interrogation, la commission renseigne les critères d'évaluation dans la grille nationale d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation et attribue une note sur 40 ramenée à 20. Le sous dossier ne fait l'objet d'aucune notation spécifique.

Les critères d'évaluation

Compétence	Critères et indicateurs d'évaluation
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 OEUVRE LE OU LES SERVICES ASSOCIÉS	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 réglementation 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 langage au contexte du suivi des ventes)

DÉFINITION DE LA SOUS ÉPREUVE

E33 – Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client

SOUS ÉPREUVE E33	Action de fidélisation et/ou développement de la relation client (FDRC)	Coefficient : 3	
Unité U33	Évaluation finale ponctuelle	Épreuve orale	Durée : 40 minutes

Objectifs et présentation de la sous épreuve

- Cette sous-épreuve vise à apprécier les acquis d'apprentissage liés au groupe de compétences 3 «Fidéliser la clientèle et développer la relation client».
- La sous épreuve prend la forme d'une présentation orale par le candidat de son dossier numérique suivi d'un entretien.
- Cette sous-épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :
 - 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.

Elle prend nécessairement appui sur **un dossier numérique apporté le jour de l'interrogation.**

Dossier support des activités professionnelles

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.

Déroulement de la sous épreuve

L'épreuve se déroule en 2 phases :

- 15 minutes maximum (sans interruption) de présentation par le candidat de 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.
- 25 minutes d'entretien au cours duquel la commission d'interrogation, par un questionnement approprié approfondi l'exposé présenté par le candidat, tant sur la phase préparatoire que sur la phase opérationnelle, et vérifie les compétences acquises et les connaissances mobilisées du candidat.

En fin d'interrogation, la commission renseigne les critères d'évaluation dans la grille nationale d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation et attribue une note sur 20. Le dossier numérique ne fait l'objet d'aucune notation spécifique.

Les critères d'évaluation

Compétence	Critères et indicateurs d'évaluation
<p>TRAITER ET EXPLOITER L'INFORMATION OU LE CONTACT CLIENT</p>	<p>Pertinence du choix des sources d'information, des données recueillies et remontées (Clarté des informations collectées, mobilisation des données internes (SIC) et externes, fiabilité, récence, utilité des sources sélectionnées)</p> <p>Qualité du traitement des sollicitations clients (Capacité à expliciter sa contribution à la FDRC dans les actions du quotidien, appréciation de l'efficacité de sa pratique)</p> <p>Pertinence de l'action proposée (Faisabilité de l'action de FDRC proposée, cohérence avec le contexte et la stratégie commerciale de l'entreprise)</p>
<p>CONTRIBUER A DES ACTIONS DE FIDELISATION ET DE DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT</p>	<p>Cohérence du choix des outils de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client avec le contexte (Choix et mobilisation d'outils de fidélisation et/ou de développement de la relation client, y compris digitaux, en adéquation avec le contexte et le profil client)</p> <p>Qualité de la contribution à l'opération de FDRC (Description et compréhension de la finalité du processus, participation à l'organisation de l'évènement et/ou de l'opération)</p> <p>Opportunité de la proposition de ventes au rebond (Repérage de situations commerciales favorables induites par l'évènement ou l'opération en face à face ou à distance)</p>
<p>EVALUER LES ACTIONS DE FIDELISATION ET DE DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT</p>	<p>Justesse de l'enrichissement et de l'actualisation du SIC (Transmission des données collectées au bon interlocuteur, pertinence de l'actualisation et de l'enrichissement des fichiers)</p> <p>Pertinence de l'analyse des résultats (Analyse des performances commerciales : indicateurs quantitatifs et qualitatifs, analyse des difficultés rencontrées et surmontées, analyse des acquis)</p> <p>Intérêt des propositions d'amélioration (Adéquation des préconisations de remédiation avec le bilan de l'action de FDRC et l'orientation commerciale de l'entreprise)</p>
<p>COMMUNIQUER</p>	<p>Qualité de la communication orale et écrite : (Qualité de l'écoute active, de l'argumentation et du vocabulaire professionnel, attractivité du support numérique et structuration de la présentation)</p>

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
DES MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE – option A & option B
DOSSIER CANDIDATURE**

Session :
.....

Nom :
Prénom :
Centre de formation :

1. PARTIE ADMINISTRATIVE E31 – E32 (1) ou (2) selon votre cas

		Cocher
(1)	Certificats de travail + Attestation du nombre d'heure de formation	<input type="checkbox"/>
(2)	Attestation des périodes de formations en entreprise	<input type="checkbox"/>

2. LISTE DES SUPPORTS PROFESSIONNELS

Les situations professionnelles réelles, vécues, observées ou simulées - Epreuve E31 : Vente - conseil

	Intitulé du support	Liste des documents	Compétences professionnelles associées
Support n° 1			<input type="checkbox"/> Assurer la veille commerciale <input type="checkbox"/> Réaliser la vente dans un cadre omnicanal <input type="checkbox"/> Assurer l'exécution de la vente
Support n° 2			<input type="checkbox"/> Assurer la veille commerciale <input type="checkbox"/> Réaliser la vente dans un cadre omnicanal <input type="checkbox"/> Assurer l'exécution de la vente
Support n° 3			<input type="checkbox"/> Assurer la veille commerciale <input type="checkbox"/> Réaliser la vente dans un cadre omnicanal <input type="checkbox"/> Assurer l'exécution de la vente
Autre(s) support(s)			<input type="checkbox"/> Assurer la veille commerciale <input type="checkbox"/> Réaliser la vente dans un cadre omnicanal <input type="checkbox"/> Assurer l'exécution de la vente

Les situations professionnelles réelles, vécues, observées ou simulées - Epreuve E 32 : Suivi des ventes

	Intitulé du support	Liste des documents	Compétences professionnelles associées
Support n° 1			<input type="checkbox"/> Assurer le suivi de la commande du produit et ou du service <input type="checkbox"/> Mettre en œuvre les services associés <input type="checkbox"/> Traiter les retours et les réclamations du client <input type="checkbox"/> S'assurer de la satisfaction du client
Support n° 2			<input type="checkbox"/> Assurer le suivi de la commande du produit et ou du service <input type="checkbox"/> Mettre en œuvre les services associés <input type="checkbox"/> Traiter les retours et les réclamations du client <input type="checkbox"/> S'assurer de la satisfaction du client
Support n° 3			<input type="checkbox"/> Assurer le suivi de la commande du produit et ou du service <input type="checkbox"/> Mettre en œuvre les services associés <input type="checkbox"/> Traiter les retours et les réclamations du client <input type="checkbox"/> S'assurer de la satisfaction du client
Autre(s) support(s)			<input type="checkbox"/> Assurer le suivi de la commande du produit et ou du service <input type="checkbox"/> Mettre en œuvre les services associés <input type="checkbox"/> Traiter les retours et les réclamations du client <input type="checkbox"/> S'assurer de la satisfaction du client

DOSSIER SUPPORT À LA SOUS ÉPREUVE E31 CONSEILLER ET VENDRE

Les situations professionnelles réelles, vécues, observées ou simulées

	Intitulé du support
Support n° 1	
Support n° 2	
Support n° 3	
Autre support	

Groupes de compétences professionnelles associées	Support 1	Support 2	Support 3	Autre support
ASSURER LA VEILLE COMMERCIALE				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les informations sur l'entreprise et son marché ▪ Maîtriser la technologie des produits ▪ Sélectionner les outils de recherche d'information les plus adaptés 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
REALISER LA VENTE DANS UN CADRE OMNICANAL				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intégrer l'omnicanal dans le processus de vente ▪ Prendre contact avec le client ▪ S'adapter au contexte commercial et au comportement du client ▪ Découvrir, analyser et identifier le(s) besoin(s) du client, sa (ses) motivation(s) et ses freins éventuels ▪ Présenter l'entreprise et/ou ses produits et/ou ses services ▪ Argumenter ▪ Réaliser une démonstration le cas échéant ▪ Répondre aux objections du client 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASSURER L'EXECUTION DE LA VENTE				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en place les modalités de règlement et de livraison ▪ Rassurer le client sur son choix ▪ Prendre congé 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DOSSIER SUPPORT À LA SOUS ÉPREUVE E32 SUIVRE LES VENTES

Les situations professionnelles réelles, vécues, observées ou simulées

	Intitulé du support
Support n° 1	
Support n° 2	
Support n° 3	
Autre support	

Groupes de compétences professionnelles associées	Support 1	Support 2	Support 3	Autre support
ASSURER LE SUIVI DE LA COMMANDE DU PRODUIT ET/OU DU SERVICE				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre l'évolution de la commande et éventuellement du règlement ▪ Informer le client des délais et des modalités de mise à disposition 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
METTRE EN ŒUVRE LE OU LES SERVICES ASSOCIES				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sélectionner le cas échéant le prestataire le plus adapté ▪ Collecter et transmettre les informations au service de l'entreprise ou aux prestataires concernés ▪ Suivre l'exécution du ou des service(s) associé(s) et en rendre compte ▪ Effectuer le cas échéant les relances 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
TRAITER LES RETOURS ET LES RECLAMATIONS DU CLIENT				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier le(s) problème(s) rencontré(s) par le client ▪ Proposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l'entreprise et de la réglementation 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
S'ASSURER DE LA SATISFACTION DU CLIENT				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Collecter les informations de satisfaction auprès des clients ▪ Mesurer et analyser la satisfaction du client ▪ Transmettre les informations sur la satisfaction du client ▪ Exploiter les informations recueillies à des fins d'amélioration ▪ Proposer des éléments de nature à améliorer la satisfaction client 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			