

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 :

1^{ère} phase : 10 minutes maximum de présentation par le candidat de la situation relative au support sélectionné, sans être interrompu.

2^{ème} 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 interrogé. La note zéro est attribuée à cette sous-épreuve et est signifiée au candidat.

Session :

Centre d'examen :

Date de l'épreuve :

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
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 imprécis 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 œuvre 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	<p>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)</p>				
RÉALISER LA VENTE DANS UN CADRE OMNISCANAL	<p>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)</p> <p>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)</p> <p>Mise en œuvre d'une argumentation convaincante et efficace (Maîtrise et adaptation de l'argumentaire aux attentes du client)</p>				
ASSURER L'EXÉCUTION DE LA VENTE	<p>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)</p>				
COMMUNICATION	<p>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)</p>				

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 :