

**ANNEXE 2**

<b>Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente</b>	
<b>Épreuve E3 : Pratique professionnelle</b> Coefficient : 3	
Groupe de compétences 1 : <b>CONSEILLER ET VENDRE</b>	
<b>GRILLE D'ÉVALUATION</b> <b>SOUS ÉPREUVE : VENTE-CONSEIL (E31)</b> <b>CCF</b>	
Session :	Établissement :
Date de l'épreuve :	
Nom et prénom du (de la) candidat(e) : .....	
Numéro du (de la) candidat(e) : .....	
<b><u>Composition de la commission d'évaluation :</u></b> Mme / M ..... professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e) Mme / M ..... professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente. Fonction.....Entreprise : ..... Mme / M ..... professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e)	

**DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES EVALUÉES**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
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 / attentes . Ecoute 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><b>Qualité, maîtrise et utilisation pertinente des informations relevées et sélectionnées sur le marché, l'entreprise et ses produits</b> (Fiabilité, récence, utilité des informations collectées, hiérarchisées)</p>				
Réaliser la vente	<p><b>Qualité du questionnement, de l'écoute et de la reformulation des besoins du client</b> (Justesse et pertinence du questionnement et de la reformulation des besoins en faisant preuve d'écoute active).</p> <p><b>Proposition d'une offre de produits et/ou de services adaptée et cohérente</b> (Analyse pertinente des attentes et proposition d'une solution adéquate ou conforme aux attentes du client).</p> <p><b>Mise en œuvre d'une argumentation convaincante et efficace</b> (Maîtrise et adaptation de l'argumentaire aux attentes du client)</p>				
Assurer l'exécution de la vente	<p><b>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</b> (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><b>Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente.</b> (Adéquation 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'évaluation :

-

-

**ANNEXE 3**

**Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente**

**Épreuve E3 : Pratique professionnelle**  
Coefficient 2

**Groupe de compétences 2 :**

**SUIVRE LES VENTES**

**GRILLE D'ÉVALUATION SOUS-ÉPREUVE DE SUIVI DES VENTES :  
E32 (CCF)**

**Session :**

**Établissement :**

**Date de l'épreuve :**

Nom et prénom du (de la) candidat(e) : .....

.....

Numéro du (de la) candidat(e) : .....

.....

**Composition de la commission d'évaluation :**

Mme / M.....professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e)

Mme / M..... professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente.

Fonction.....Entreprise : .....

Mme / M..... professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e)

**DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES EVALUEES**

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 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 LE SUIVI DE LA COMMANDE DU PRODUIT ET/OU DU SERVICE	<p><b>Efficacité du suivi de la commande</b> (Suivi de l'évolution de la commande et éventuellement du règlement, conformité des informations sur les délais et les modalités de mise à disposition)</p>				
METTRE EN ŒUVRE LE OU LES SERVICES ASSOCIÉS	<p><b>Qualité de la mise en œuvre du ou des services associés</b> (Sélection adaptée des prestataires, respect des procédures , suivi de l'exécution du ou des services associés, efficacité des relances éventuelles)</p>				
TRAITER LES RETOURS ET LES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS	<p><b>Pertinence du questionnement pour identifier le(s) problème(s) rencontrés par le client</b> (Clarté dans le questionnement et la reformulation)</p> <p><b>Qualité de la solution proposée</b> (Pertinence de la solution proposée avec les procédures de l'entreprise et la réglementation et réactivité de la proposition)</p>				
S'ASSURER DE LA SATISFACTION DU CLIENT	<p><b>Qualité de l'information collectée, saisie et transmise sur la satisfaction client</b> (Fiabilité, récence et utilité de l'information collectée, exploitée et diffusée)</p> <p><b>Pertinence des propositions d'amélioration de la satisfaction client</b> (Pertinence et efficacité des actions d'amélioration)</p>				
COMMUNICATION	<p><b>Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte du suivi des ventes</b> (Adéquation pertinente des réponses et du paralangage au contexte du suivi des ventes)</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'évaluation :

-

-



**ANNEXE 4**

<b>Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente</b>	
<b>Sous-épreuve E33: Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client</b>	
<b>Épreuve orale en CCF - Coefficient 3</b>	
<b>GRILLE D'ÉVALUATION</b>	
<p style="text-align: center;"><b>Situation d'évaluation n°1</b></p> <p style="text-align: center;">Phase préparatoire à la mise en œuvre d'une action de FDRC</p>	<p><i>Durée : 20 minutes</i>  <i>10 minutes de présentation</i>  <i>10 minutes d'entretien</i></p>
<p>Session :</p> <p>Date de l'épreuve :</p>	<p>Établissement :</p>
<p><b><u>Nom et prénom du (de la) candidat(e) :</u></b>                  .....</p> <p><b><u>Numéro du (de la) candidat(e) :</u></b> .....</p>	
<p><b><u>Composition de la commission d'interrogation :</u></b></p> <p>Mme / M..... professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e)</p> <p>Mme / M..... professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente.                  Fonction.....Entreprise : .....</p> <p>Mme / M..... professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e)</p>	

**Degré de maîtrise des compétences évaluées dans la cadre de la situation 1  
« Phase préparatoire à la mise en œuvre d'une action de FDRC »**

<b>1. Novice</b>	<b>2. Débrouillé</b>	<b>3. Averti</b>	<b>4. Expert</b>
Ne mobilise pas les sources d'information nécessaires pour recueillir et remonter des données	Mobilise des sources d'information permettant de recueillir et de remonter des données partielles	Mobilise des sources internes et externes significatives permettant de recueillir et de remonter des données quantitatives et qualitatives exploitables	Mobilise des sources internes et externes significatives permettant de recueillir et de remonter des données quantitatives et qualitatives pertinentes dans le cadre de la FDRC
Ne traite pas les sollicitations clients	Traite partiellement les sollicitations clients	Traite correctement les sollicitations clients et en explicite sa contribution	Traite judicieusement les sollicitations clients, en explicite sa contribution et la justifie
Ne propose pas d'actions de FDRC	Propose des actions peu adaptées au contexte	Propose deux actions dont l'une est pertinente au regard du contexte et de la stratégie commerciale	Propose deux actions pertinentes au regard du contexte et de la stratégie commerciale
Communique avec difficulté et ne présente pas de support numérique	Ne communique pas clairement. Utilise un support numérique peu adapté	Communique clairement et utilise un support numérique adapté	Réalise une présentation structurée et professionnelle en utilisant un support numérique adapté et attractif

Compétences	Critères et indicateurs d'évaluation	PROFIL			
		1	2	2	4
<b>TRAITER ET EXPLOITER L'INFORMATION OU LE CONTACT CLIENT</b>	<p><b>Pertinence du choix des sources d'information, des données recueillies et remontées</b> (Clarté des informations collectées, mobilisation des données internes (SIC) et externes, fiabilité, récence, utilité des sources sélectionnées)</p> <p><b>Qualité du traitement des sollicitations clients</b> (Capacité à expliciter sa contribution à la FDRC dans les actions du quotidien, appréciation de l'efficacité de sa pratique)</p> <p><b>Pertinence des actions proposées</b> (Faisabilité des 2 actions de FDRC proposées, cohérence avec le contexte et la stratégie commerciale de l'entreprise)</p> <p><b>Qualité de la communication orale et écrite :</b> (Qualité de l'écoute active, de l'argumentation et du vocabulaire professionnel, attractivité du support numérique et structuration de la présentation)</p>				

1 : Novice

2 : Débrouillé

3 : Averti

4 : Expert

(les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

Appréciation motivée obligatoire au verso

**Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente**

**Sous-épreuve E33 : Fidélisation de la clientèle et Développement de la Relation Client**

**Situation 1 : phase préparatoire à la mise en œuvre d'une action de FDRC**

**Commentaires objectivés :**

**Appréciation globale :**

**Nom et signature des membres de la commission d'interrogation :**

- .....
- .....

**Note :**

**/ 20**

## ANNEXE 5

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE****Sous-épreuve E33 : Fidélisation de la clientèle et/ou Développement de la relation client****FEUILLE DE ROUTE pour la réalisation de la situation n° 2**

CANDIDAT(E)	NOM DE L'ETABLISSEMENT D'ORIGINE
Nom : .....	NOM DE L'ENTREPRISE / L'ORGANISATION
Prénom : .....	
SESSION :	
Composition de la commission d'interrogation :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>M./ Mme ....., fonction : .....</li> </ul> Tuteur/tutrice du (de la) candidat(e) nommé(e) ci-dessus.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>M./ Mme ....., professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e)</li> </ul>	

À \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_, suite à la pfmp que vous avez réalisée dans

l'entreprise....., vous avez présenté à la commission d'interrogation :

- une analyse de la situation de fidélisation de la clientèle   
et/ou
- de développement de la relation client de l'entreprise
- la proposition de deux actions de fidélisation de la clientèle   
et/ou
- de développement de la relation client.

**Choix de l'action retenue par la commission d'interrogation :**

.....
.....
.....
.....

**Modalités organisationnelles :****A) Suivi de l'avancement de l'action de FDRC retenue :**

Il est conseillé de rendre compte régulièrement de l'état d'avancement de votre action à votre tuteur(tutrice) (en respectant ses impératifs professionnels) et à votre professeur(e).

**B) Présentation numérique de l'action de FDRC :**

La présentation orale sera réalisée à l'aide d'un outil de présentation numérique de votre choix et sera structurée de la manière suivante :

- **Contribution à l'action de FDRC retenue** (rappel de l'action choisie dans la feuille de route, présentation de son cadre opérationnel, contribution à l'opération de FDRC, proposition de ventes au rebond)
- **Bilan de l'action de FDRC** (enrichissement et actualisation du SIC, analyse des résultats, des difficultés rencontrées, des acquis personnels et professionnels, propositions d'amélioration)

Signatures des membres de la commission		Signature du (de la) candidat(e)
Le tuteur (la tutrice) :	Le (la) professeur(e) :	

**ANNEXE 6 :**

<b>Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente</b>	
<b>Sous-épreuve E33 : Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client</b> Épreuve orale en CCF - Coefficient 3	
<b>GRILLE D'ÉVALUATION</b>	
<b>Situation d'évaluation n°2</b> Présentation de la mise en œuvre de l'action de FDRC retenue	<i>Durée : 20 minutes</i> <i>10 minutes de présentation</i> <i>10 minutes d'entretien</i>
Session :  Date de l'épreuve :	Établissement :
<b><u>Nom et prénom du (de la) candidat(e) :</u></b> .....	
<b><u>Numéro du (de la) candidat(e) :</u></b> .....	
<b><u>Composition de la commission d'interrogation :</u></b>	
Mme / M ..... professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e)	
Mme / M ..... professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente.	
Fonction : ..... Entreprise : .....	
Mme / M ..... professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e)	

**Degré de maîtrise des compétences évaluées de la situation 2**  
**« Présentation de la mise en œuvre de l'action de FDRC retenue »**

1. Novice	2. Débrouillé	3. Averti	4. Expert
Ne sélectionne pas d'outils de FDRC	Sélectionne des outils de FDRC en cohérence partielle avec le contexte	Sélectionne des outils de FDRC cohérents avec le contexte et le profil client	Sélectionne des outils de FDRC cohérents avec le contexte et le profil client en analysant leur complémentarité
N'évoque pas sa contribution à l'action	Décrit superficiellement sa contribution à l'action	Décrit correctement sa contribution à l'action	Analyse sa contribution en explicitant et justifiant son implication dans le processus.
Ne cherche pas à repérer les opportunités commerciales de ventes au rebond	Perçoit partiellement les opportunités commerciales de ventes au rebond	Repère les principales opportunités commerciales de ventes au rebond	Repère et provoque les opportunités commerciales de ventes au rebond
N'enrichit pas le SIC	Préconise un enrichissement sommaire du SIC	Préconise ou réalise un enrichissement adapté du SIC	Préconise ou réalise un enrichissement adapté et continu du SIC tout au long de l'action de FDRC
Ne présente ni bilan des acquis ni bilan commercial	Présente un bilan partiel des acquis et des résultats de l'action de FDRC	Présente un bilan adapté des acquis et des résultats de l'action de FDRC	Présente une analyse des acquis et des résultats de l'action de FDRC en utilisant des indicateurs pertinents.
Ne préconise pas d'améliorations au regard du bilan de l'action de FDRC	Préconise des améliorations inadaptées au regard du bilan de l'action de FDRC	Préconise des améliorations adaptées au regard du bilan de l'action de FDRC	Préconise des améliorations pertinentes au regard du bilan de l'action de FDRC et de l'orientation commerciale de l'entreprise
Communique avec difficulté et ne présente pas de support numérique	Ne communique pas clairement Utilise un support numérique peu adaptée	Communique clairement, utilise un support numérique adapté	Réalise une communication structurée et professionnelle en utilisant un support numérique attractif

Compétences	Critères et indicateurs d'évaluation	PROFIL			
		1	2	2	4
CONTRIBUER À DES ACTIONS DE FIDÉLISATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT	<p><b>Cohérence du choix des outils de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client avec le contexte</b> (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><b>Qualité de la contribution à l'opération de FDRC</b> (Description et compréhension de la finalité du processus, participation à l'organisation de l'évènement et/ou de l'opération)</p> <p><b>Opportunité de la proposition de ventes au rebond</b> (Repérage de situations commerciales favorables induites par l'évènement ou l'opération en face à face ou à distance)</p>				
ÉVALUER LES ACTIONS DE FIDÉLISATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT	<p><b>Justesse de l'enrichissement et de l'actualisation du SIC</b> (Transmission des données collectées au bon interlocuteur, pertinence de l'actualisation et de l'enrichissement des fichiers)</p> <p><b>Pertinence de l'analyse des résultats</b> (Analyse des performances commerciales : indicateurs quantitatifs et qualitatifs, analyse des difficultés rencontrées et surmontées, analyse des acquis)</p> <p><b>Intérêt des propositions d'amélioration</b> (Adéquation des préconisations de remédiation avec le bilan de l'action de FDRC et l'orientation commerciale de l'entreprise)</p> <p><b>Qualité de la communication orale et écrite :</b> (Qualité de l'écoute active, de l'argumentation et du vocabulaire professionnel, attractivité du support numérique et structuration de la présentation)</p>				

1 Novice      2 : Débrouillé      3 : Averti      4 : Expert      (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

**Appréciation motivée obligatoire au verso**



## Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente

### Sous-épreuve E33. Fidélisation de la clientèle et Développement de la Relation Client

Situation d'évaluation 2 : Phase de présentation de la mise en œuvre de l'action de FDRC retenue

#### Commentaires objectifs

Professionalité du candidat dans sa capacité à :

- Contribuer à des actions de fidélisation et de développement de la relation client
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la relation client

Appréciation globale

Nom et signature des membres de la commission d'interrogation

- .....

- .....

Note :

/ 20

# Annexe 7

## L'évaluation E31- E32 - E33

Démarche d'évaluation :

- au fil de l'eau,
- tout au long du cycle de formation
- de façon spiralaire dans un principe de montée en compétences



- E31 et E32 alimentent le **PORTFOLIO NUMERIQUE**
- La constitution du portfolio relève de la responsabilité du candidat mais l'enseignant est garant des travaux professionnels qu'il renferme. Les travaux sont donc retravaillés avec l'élève pour dépasser la simple description et parvenir à une analyse.
- La nature des documents est diverse
- Aucun nombre minimal ou maximal de travaux professionnels : l'ensemble des compétences doivent être vues



Absent, NV ou 0 sur Cyclades pour une épreuve en CCF.



Les professeurs certificateurs tiennent compte de tous les éléments accumulés pendant la formation.



En cas d'absence de présentation numérique, le candidat sera positionné en "novice" sur la grille d'évaluation.

NV : si aucune PFMP réalisée lors de l'année de terminale

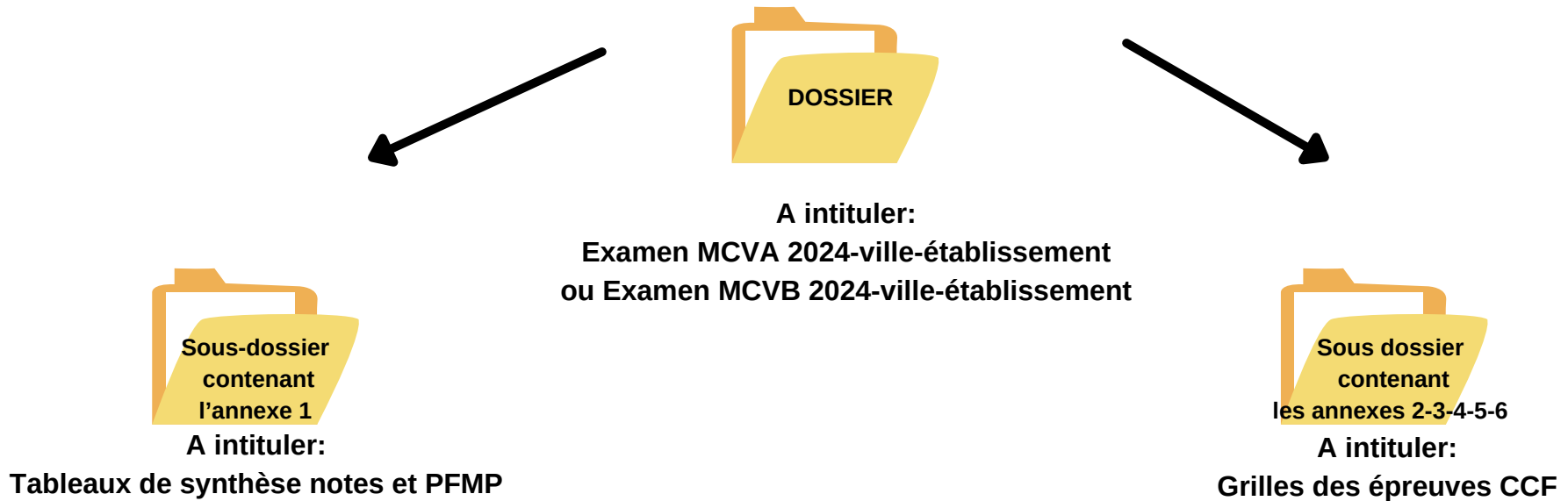
## ANNEXE 8: DOSSIERS A TRANSMETTRE

### - PAR LE DDFPT OU LE COORDONNATEUR DE L'ETABLISSEMENT

Après vérification que :

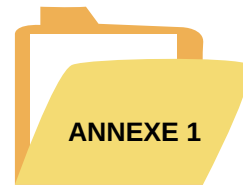
- Tous les candidats inscrits sur le bordereau Cyclades se retrouvent bien sur le tableau EXCEL (annexe 1)
- L'établissement ne transmette qu'un seul dossier
- Les liens de portfolio soient accessibles

À DÉPOSER AVANT LE VENDREDI 17 MAI 2024 16H00 SUR LA PLATEFORME NUAGE



**NON RESPECT DES CONSIGNES = RETOUR AU DDFPT OU COORDONNATEUR DE L'ETABLISSEMENT**

## TABLEAUX DE SYNTHÈSE NOTES ET PFMP



**SYNTHÈSE NOTES E31, E32, E33  
ET PFMP VISEES PAR LE CHEF D'ETABLISSEMENT**



**4 onglets à saisir :  
E31, E32, E33 + PFMP**



### **NOMMAGE DES FICHIERS:**

**intitulé du document-ville-nom de l'établissement-classe concernée**

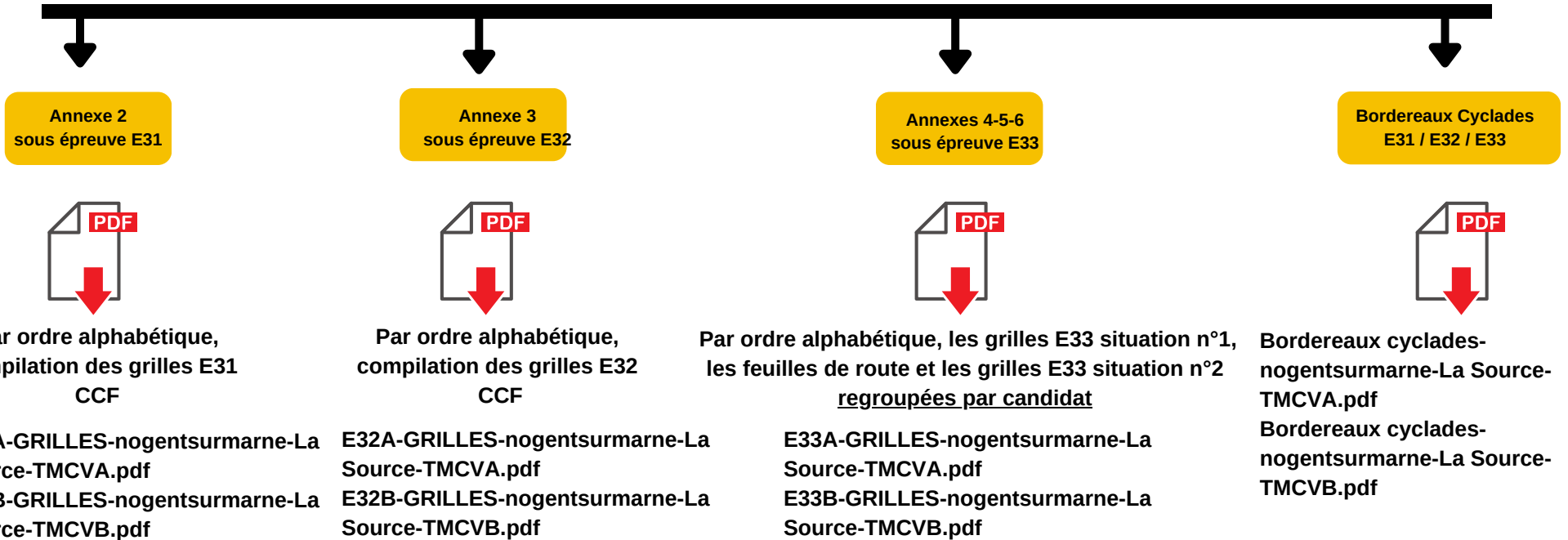
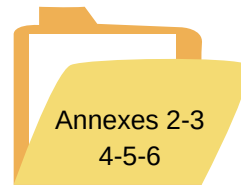
#### **Exemples:**

E3A-notes-PFMP-nogentsurmarne-La Source-TMCVA.xlsx

E3B-notes-PFMP-nogentsurmarne-La Source-TMCVA.xlsx

**NON RESPECT DES INTITULES = RETOUR AU DDFPT OU COORDONNATEUR DE L'ETABLISSEMENT**

# GRILLES DES EPREUVES CCF



## NOMMAGE DES FICHIERS:

intitulé du document-ville-nom de  
l'établissement- classe concernée

**Non respect des intitulés = RETOUR AU DDFPT OU COORDONNATEUR DE L'ETABLISSEMENT**