Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente

Épreuve E3 : Pratique professionnelle
Coefficient : 3

Groupe de compétences 1 :

CONSEILLER ET VENDRE

GRILLE D'ÉVALUATION
SOUS ÉPREUVE : VENTE-CONSEIL (E31)
CCF

Session : **Date de l'épreuve :**	**Établissement :**

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

Numéro du (de la) candidat(e) : …….

<u>Composition de la commission d'évaluation</u> :

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
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 / 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 oeuvre un vocabulaire et une communication non verbale professionnels et adaptés au contexte de la vente

Compé tences	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	**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 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'évaluation :

-

-