

ANNEXE 8 :

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

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) :	