

Baccalauréat professionnel COMMERCE

Le guide du tuteur – année terminale

Préparer l'évaluation

Les situations d'évaluation



L'action de promotion / animation



Les documents d'évaluation

Préparer l'évaluation

Quel est votre rôle dans l'évaluation du jeune ?

L'évaluation se prépare en 3 temps :

- **en début de stage,**
- **pendant le déroulement du stage**
- **à l'occasion de la visite-bilan du professeur**

	Le tuteur...	Le professeur...	Le stagiaire...
En début de stage	<p>...rencontre le professeur lors de la visite de négociation.</p> <p>...découvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ la (les) situation(s) à évaluer ; ➤ les missions à confier au stagiaire. <p>...complète le document de négociation de l'évaluation.</p>	<p>...rencontre le tuteur afin de négocier les objectifs du stage.</p> <p>...explique au tuteur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ la (les) situation(s) à évaluer ; ➤ les compétences qui seront évaluées ; ➤ les conditions de l'évaluation du stagiaire. <p>...complète, avec le tuteur, le document de négociation de l'évaluation.</p>	<p>...est informé des activités sur lesquelles il sera évalué.</p>
Pendant le déroulement du stage	<p>...confie au stagiaire les activités prévues en début de stage.</p> <p>...observe le travail du stagiaire.</p>		<p>...effectue les tâches qui lui sont confiées.</p>
A l'occasion de la visite-bilan du professeur	<p>...s'entretient avec le professeur et le stagiaire.</p> <p>...fait part au professeur des observations effectuées tout au long du stage.</p>	<p>...recueille les explications et les analyses du stagiaire.</p> <p>...complète la grille d'évaluation en collaboration avec le tuteur.</p>	<p>...explique et analyse les tâches accomplies dans le cadre de la situation d'évaluation.</p>

Les situations d'évaluation

Quelles sont les situations d'évaluation ?

- vente de produits
- organisation de l'offre produit
- gestion du rayon

Situations	Quelles activités confier au stagiaire ?	Comment se fait l'évaluation ?
Vente de produits	<ul style="list-style-type: none">➤ réaliser une vente complète depuis l'accueil jusqu'à la prise de congé ;➤ communiquer ou faire collecter par le stagiaire les informations permettant de connaître le profil de la clientèle du point de vente ;➤ s'informer / se former sur la connaissance des produits ;➤ s'informer / se former sur les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.	Entre le stagiaire et le professeur, sous la forme d'un sketch de vente, suivi ou précédé d'un entretien.
Organisation de l'offre produit	<ul style="list-style-type: none">➤ installer la signalétique dans le point de vente ;➤ mettre en place des facteurs d'ambiance dans le point de vente ;➤ maintenir l'attractivité de tout ou partie de l'espace de vente ;➤ prendre des initiatives dans le respect des consignes et de la politique commerciale ;➤ s'informer / se former sur les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.	Entre le tuteur et le professeur, en présence du stagiaire, sous la forme d'un entretien.
Gestion du rayon	<ul style="list-style-type: none">➤ réaliser (ou observer) la procédure de réception de marchandises ;➤ réaliser (ou observer) la procédure de passation des commandes ;➤ réassortir le rayon / la zone en responsabilité ;➤ prendre des initiatives, proposer des solutions, communiquer les informations liées à la gestion du rayon ;➤ s'informer / se former sur les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.	Entre le tuteur et le professeur, en présence du stagiaire, sous la forme d'un entretien.

L'action de promotion / animation

Qu'est-ce que l'action d'animation ?

Au cours de son année de terminale, le stagiaire doit participer à la réalisation d'une action de promotion / animation en magasin. La préparation et le déroulement de cette action pourra s'étaler sur deux périodes de stage.

La réalisation de cette action de promotion / animation donnera lieu à la rédaction d'un dossier écrit qui sera évalué conjointement par le professeur et le tuteur en entreprise.

	Le tuteur...	Le stagiaire...	Le professeur...
La préparation de l'action	<p>...communique au stagiaire les informations susceptibles de l'aider à mener à bien son action de promotion / animation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - plan du magasin et des zones d'animation ; - état des stocks ; - planogramme du rayon ; - plan de vitrine ; - offres fournisseurs - chiffres de vente ; - etc. <p>... informe le stagiaire des actions de promotions / animations à venir selon le planning du point de vente.</p>	<p>...se familiarise avec les produits de son rayon et repère les opportunités d'actions à mener.</p> <p>...s'informe auprès de son tuteur des actions de promotion / animation planifiées par le point de vente.</p>	<p>...rencontre le tuteur afin de négocier les objectifs de l'action de promotion / animation.</p> <p>...explique au tuteur la nature de l'épreuve et les conditions de l'évaluation du stagiaire.</p>
Le déroulement de l'action	<p>...observe le travail du stagiaire ;</p> <p>...analyse l'action du stagiaire, son investissement, la qualité du travail fourni.</p>	<p>...participe à la réalisation de l'opération de promotion / animation</p>	
L'évaluation de l'action	<p>...s'entretient avec le professeur et le stagiaire.</p> <p>...fait part au professeur des observations effectuées tout au long du stage.</p>	<p>...explique et analyse les tâches accomplies dans le cadre de la situation de promotion / animation ;</p> <p>...présente le dossier support de son action de promotion / animation</p>	<p>...recueille les explications et les analyses du stagiaire</p> <p>...complète la grille d'évaluation en collaboration avec le tuteur.</p>

Guide du tuteur
Baccalauréat professionnel COMMERCE

Les documents d'évaluation – Situation : Gestion du rayon

SITUATION D'ÉVALUATION N° 1 2 3
DATE DE LA SITUATION :

<i>COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES</i>	<i>CRITÈRES D'ÉVALUATION</i>	TI ⁽¹⁾	I	S	TS
<p>APPROVISIONNER ET RÉASSORTIR</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participer à l'approvisionnement ✓ Réaliser le réassortiment ✓ Préparer la commande ✓ Réceptionner les produits ✓ Effectuer les opérations de contrôle <p>PARTICIPER À LA GESTION ET À LA PRÉVENTION DES RISQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité liées au personnel et aux clients ✓ Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité liées aux produits, aux équipements et aux locaux 	Respect des consignes et procédures liées :				
	- à la réception				
	- au réassortiment				
	- à l'approvisionnement				
	<i>Application des règles d'hygiène et de sécurité liées au personnel, aux clients, aux produits, aux équipements, aux locaux</i>				
	Pertinence des diagnostics, des propositions ou des suggestions				
	Fiabilité des informations transmises				

Les documents d'évaluation – Situation : Organisation de l'offre produit

SITUATION D'ÉVALUATION N° 1 2 3
DATE DE LA SITUATION :

<i>COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES</i>	<i>CRITÈRES D'ÉVALUATION</i>	TI ⁽¹⁾	I	S	TS
<p>ORGANISER L'OFFRE PRODUITS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mettre en place les facteurs d'ambiance ✓ Installer la signalétique ✓ Maintenir l'attractivité de tout ou partie de l'espace de vente 	Organisation de l'offre « produits » en adéquation avec la politique de l'unité commerciale et dans le respect des consignes :				
	- <i>Facteurs d'ambiance</i>				
	- <i>Signalétique</i>				
	- <i>Attractivité de la zone en responsabilité</i>				
	<i>Application des règles d'hygiène et de sécurité liées au personnel, aux clients, aux produits, aux équipements, aux locaux</i>				
	Pertinence des diagnostics, des propositions ou des suggestions				
	Fiabilité des informations transmises				

Les documents d'évaluation – Situation : Vente

SITUATION D'ÉVALUATION N° 1 2 3
DATE DE LA SITUATION :

<i>COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES</i>	<i>CRITÈRES D'ÉVALUATION</i>	TI ⁽¹⁾	I	S	TS
PRÉPARER LA VENTE DE PRODUITS	Qualification de la clientèle de la zone de chalandise : profils et besoins				
	<i>Connaissances techniques mobilisées</i> [relatives au(x) produit(s) et nécessaires à la vente]				
RÉALISER LA VENTE DE PRODUITS ✓ Effectuer la découverte du client ✓ Présenter le produit au client ✓ Argumenter et conseiller ✓ Conclure la vente ✓ Conclure l'entretien de vente ✓ Traiter les réclamations	Finalisation des ventes dans le respect de la politique de l'unité commerciale :				
	- Découverte du client et de ses besoins				
	- Mise en œuvre d'une argumentation de vente				
	- Conclusion de la vente				
	Communication professionnelle (expression, attitude et comportement...)				
	<i>Attitude et comportement professionnels dans la gestion des réclamations et fiabilité des informations transmises</i>				
	<i>Application des règles d'hygiène et de sécurité liées au personnel, aux clients, aux produits, aux équipements, aux locaux</i>				
	<i>Auto-évaluation de la prestation de communication</i>				

(1) TI = très insuffisant ; I = insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant

**Guide du tuteur
Baccalauréat professionnel COMMERCE**

Les documents d'évaluation – Action de promotion / animation

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCE Épreuve E2 – Contrôle en cours de formation Action de promotion – animation en unité commerciale					Académie de : Centre d'examen : Session :
Nom du candidat :					N°
Titre de l'action :					
Situation n° 1 ⁽¹⁾					
MONTAGE DE L'ACTION DE PROMOTION - ANIMATION					
<i>Participation à l'action</i> : préparation, information clientèle, logistique mise en oeuvre, réalisation...					
<i>Respect des consignes et des préconisations</i>					
<i>Qualité des informations et des propositions transmises</i>					
<i>Utilisation des technologies de communication liées à l'action</i>					
	TI⁽³⁾	I	S	TS	/10

Situation n° 2 ⁽²⁾					
SOUTENANCE DU DOSSIER DE PROMOTION – ANIMATION					
<i>Analyse de l'offre commerciale</i> : <i>diagnostic, adéquation des choix avec les préconisations</i>					
<i>Respect des règles de marchandisage liées au(x) produit(s) ou au secteur</i> : <i>connaissance des produits, présentation, mise en place des produits</i>					
<i>Respect de la réglementation en vigueur</i> : <i>hygiène et sécurité liées au(x) produit(s), réglementation spécifique à la promotion - animation</i>					
<i>Cohérence du raisonnement et justesse des résultats</i> : <i>évaluation de l'action, résultats obtenus, retombées sur les ventes...</i>					
<i>Qualité de la communication</i>					
	TI⁽³⁾	I	S	TS	/10

(1) Le dossier est la « mémoire » de l'action du candidat. Il permet au professeur (ou au formateur) des enseignements de spécialité de valider son contenu ; il devient le support de l'évaluation de l'action menée sur le terrain par le candidat, évaluation conjointe avec le tuteur (ou le maître d'apprentissage).

(2) Le candidat soutient son dossier devant le professeur des enseignements de spécialité et un professionnel qui vérifient la capacité du candidat à exploiter les informations et à mener une réflexion professionnelle sur son action (exposé : 10 minutes – entretien : 20 minutes)

(3) TI = très insuffisant – I = insuffisant – S = satisfaisant – TS = très satisfaisant

(4) Note sur 20 arrondie au ½ point supérieur

/20⁽⁴⁾

Date de la situation	Appréciations des évaluateurs	Nom des évaluateurs	Visa
N° 1		Tuteur : (ou maître d'apprentissage) Professeur chargé des enseignements de spécialité : (ou formateur)	
N° 2		Professionnel : Professeur chargé des enseignements de spécialité : (ou formateur)	