**ANNEXE 11**

|  |
| --- |
| Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente |
| Épreuve E3 : Pratique professionnelle Sous-épreuve E33 : FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE ET DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENTCoefficient 3 |
| GRILLE D’ÉVALUATION E33 :Épreuve orale ponctuelle Durée : 40 minutes |
| Déroulement de l’épreuveL’épreuve orale se déroule en deux temps :1ère temps : présentation par le candidat (15 minutes maximum)Le candidat présente, à l’aide d’un outil de présentation numérique de son choix, l’analyse de la situation de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client (FDRC) de son organisation, l’action de FDRC retenue dont il justifie la pertinence et la cohérence pour l’organisation. Il décrit également sa contribution à la mise en œuvre de cette action et le bilan commercial et personnel qu’il en retire. 2nde temps: entretien (25 minutes) L’entretien vise à approfondir l’exposé présenté par le candidat, tant sur la phase préparatoire que sur la phase opérationnelle, mais également à vérifier les compétences et connaissances mobilisées à cette occasion.Rappel : En l’absence de présentation numérique le jour de l’interrogation, le candidat ne peut être interrogé et se voit attribuer la note zéro. |
| Session :Date de l’épreuve : | **Centre d’examen :** |
| 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 venteFonction ……………………...………………………..Entreprise ……………………………………………………………………………Ou Mme / M. ……………………………………………………….professeur(e) d’économie gestion  |
| Le dossier d’évaluation comprend :* Les degrés de maîtrise pour déterminer le profil du candidat
* La grille des critères et indicateurs d’évaluation
* La fiche de commentaires objectivés
 |

|  |
| --- |
| **PHASE OPÉRATIONNELLE** |
| 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 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 clairementUtilise un support numérique peu adapté | Communique clairement, utilise un support numérique adapté | Réalise une communication structurée et professionnelle en utilisant un support numérique attractif |

**Degré de maîtrise des compétences évaluées**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1. Novice** | **2. Débrouillé** | **3. Averti** | **4. Expert** |
| **PHASE PRÉPARATOIRE** |
| 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 utiles 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 une action de FDRC | Propose une action peu adaptée au contexte  | Propose une action adaptée au contexte mais peu cohérente au regard de la stratégie commerciale | Propose une action pertinente au regard du contexte et de la stratégie commerciale |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TRAITER ET EXPLOITER L’ INFORMATION OU LE CONTACT CLIENT** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **PROFIL** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Pertinence du choix des sources d’information, des données recueillies et remontées**(Clarté des informations collectées, mobilisation des données internes (SIC) et externes, fiabilité, récence, utilité des sources sélectionnées)**Qualité du traitement des sollicitations clients**(Capacité à expliciter sa contribution à la FDRC dans les actions du quotidien, appréciation de l’efficacité de sa pratique)**Pertinence de l’action proposée** (Faisabilité de l’action de FDRC proposée, cohérence avec le contexte et la stratégie commerciale de l’entreprise) |  |  |  |  |
| **CONTRIBUER À DES ACTIONS DE FIDÉLISATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT** | * **Cohérence du choix des outils de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client avec le contexte**
* (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)
* **Qualité de la contribution à l’opération de FDRC**
* (Description et compréhension de la finalité du processus, participation à l’organisation de l’évènement et/ou de l’opération)

**Opportunité de la proposition de ventes au rebond** (Repérage de situations commerciales favorables induites par l’évènement ou l’opération en face à face ou à distance) |  |  |  |  |
| **ÉVALUER LES ACTIONS DE FIDÉLISATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT** | **Justesse de l’enrichissement et de l’actualisation du SIC**(Transmission des données collectées au bon interlocuteur, pertinence de l’actualisation et de l’enrichissement des fichiers)**Pertinence de l’analyse des résultats**(Analyse des performances commerciales : indicateurs quantitatifs et qualitatifs, analyse des difficultés rencontrées et surmontées, analyse des acquis)**Intérêt des propositions d’amélioration** (Adéquation des préconisations de remédiation avec le bilan de l’action de FDRC et l’orientation commerciale de l’entreprise) |  |  |  |  |
| **COMMUNIQUER** | **Qualité de la communication orale et écrite :** **(**Qualité de l’écoute active, de l’argumentation et du vocabulaire professionnel, attractivité du support numérique et structuration de la présentation) |  |  |  |  |

**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**

Analyse et mise en œuvre opérationnelle d’une action de fidélisation de la clientèle et développement de la relation client

|  |
| --- |
| **Commentaires objectivés :****Professionnalité du candidat dans sa capacité à :*** **Traiter et exploiter l’information ou le contact client**
* **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**
* **Communiquer**
 |
| **Appréciation globale :** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom et signature des membres de la commission d’interrogation :** | **Note :****/ 20** |