

RÉFÉRENTIEL DU BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

MÉTIERS DE L'ACCUEIL

16 janvier 2019



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE ET
DE LA JEUNESSE

igen
| Inspection générale
de l'Éducation nationale

E2 Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale : Présentation du sujet Zéro



Les compétences : Bloc 3

- Contribuer au développement de la relation commerciale
- Satisfaire et fidéliser le public
- Gérer les réclamations

Les savoirs associés

La relation client
L'a personnalisation de l'offre
La segmentation du public
L'organisation sur le marché
La recherche de solution
Le parcours client
Les outils de collecte et d'analyse de la satisfaction
La fidélisation
Le traitement des réclamations

Les limites de savoirs

Les atouts de l'étude actuelle

E2 Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale : Présentation du sujet Zéro

- Une évaluation par compétences



Compétence	3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale Situer l'offre commerciale de l'organisation		
Critères d'évaluation	Le positionnement de l'organisation sur le marché est identifié		
Maîtrise insuffisante	Maîtrise fragile	Maîtrise satisfaisante	Très bonne maîtrise
Un seul golf est présent et les atouts proposés ne sont pas valables	Au moins deux golfs sont présents mais les atouts ne sont pas significatifs	Les trois concurrents sont présents avec au moins un atout pour chacun	Les trois concurrents sont présents et chacun est correctement détaillé