**ANNEXE 10**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente** | | |
| **Sous-épreuve E33 : Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client**  **Épreuve orale en CCF - Coefficient 3** | | |
| **GRILLE D’ÉVALUATION** | | |
| **Situation d’évaluation n°2**  **Présentation de la mise en œuvre de l’action de FDRC retenue** | ***Durée : 20 minutes***  ***10 minutes de présentation***  ***10 minutes d’entretien*** | |
| **Session :**  **Date de l’épreuve**: | | **Établissement :** |
| **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 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 évaluées de la situation 2**

**« Présentation de la mise en œuvre de l’action de FDRC retenue »**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1. Novice** | **2. Débrouillé** | **3. Averti** | **4. Expert** |
| 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 et justifiant 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 clairement  Utilise un support numérique peu adaptée | Communique clairement, utilise un support numérique adapté | Réalise une communication structurée et professionnelle en utilisant un support numérique attractif |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compé**  **tences** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **PROFIL** | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **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)  **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**

**Situation d’évaluation 2 : Phase de présentation de la mise en œuvre de l’action de FDRC retenue**

|  |
| --- |
| **Commentaires objectivés**  **Professionnalité du candidat dans sa capacité à :**   * **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** |
| **Appréciation globale** |

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