**ANNEXE 9**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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°1**  **Phase préparatoire à la mise en œuvre d’une action de FDRC** | ***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) | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1. Novice** | **2. Débrouillé** | **3. Averti** | **4. Expert** |
| 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 pertinentes 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 d’actions de FDRC | Propose des actions peu adaptées au contexte | Propose deux actions dont l’une est pertinente au regard du contexte et de la stratégie commerciale | Propose deux actions pertinentes au regard du contexte et de la stratégie commerciale |
| Communique avec difficulté et ne présente pas de support numérique | Ne communique pas clairement.  Utilise un support numérique peu adapté | Communique clairement et utilise un support numérique adapté | Réalise une présentation structurée et professionnelle en utilisant un support numérique adapté et attractif |

**Degré de maîtrise des compétences évaluées dans la cadre de la situation 1**

**« Phase préparatoire à la mise en œuvre d’une action de FDRC »**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compé**  **tences** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **PROFIL** | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **TRAITER ET EXPLOITER L’ INFORMATION OU LE CONTACT CLIENT** | **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 des actions proposées**  (Faisabilité des 2 actions de FDRC proposées, cohérence avec le contexte et la stratégie 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 1 : phase préparatoire à la mise en œuvre d’une action de FDRC**

|  |
| --- |
| **Commentaires objectivés :** |
| **Appréciation globale :** |

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