

Baccalauréat professionnel COMMERCE

**CCF**

**Ponctuel**

## **GUIDE DE L'ÉVALUATION**

### **ÉPREUVE E3**

#### **Vente en unité commerciale**

**Épreuve E3 Vente en unité commerciale**  
**Indicateurs d'évaluation de la situation « Organisation de l'offre produits »**

<b>Organisation de l'offre « produits » en adéquation avec la politique de l'unité commerciale et dans le respect des consignes</b>	
<b>Facteurs d'ambiance</b>	
Le candidat les choisit correctement en fonction des produits à mettre en valeur (produits permanents ou opérations ponctuelles) ; il les installe correctement, les combinant de façon cohérente par rapport aux règles de l'unité commerciale. Les consignes sont systématiquement respectées.	TS
Le candidat les choisit correctement en fonction des produits à mettre en valeur (produits permanents ou opérations ponctuelles) ; il les installe correctement, mais les combine sans tenir compte des règles de l'unité commerciale.	S
Le candidat ne choisit pas correctement les facteurs d'ambiance en fonction des produits à mettre en valeur (produits permanents ou opérations ponctuelles) ; il ne les installe pas correctement. Le résultat est incohérent.	I
Le candidat ne se soucie pas de choisir les produits à mettre en valeur (produits permanents ou opérations ponctuelles) et installe les éléments de façon incohérente.	TI
<b>Signalétique</b>	
Le candidat a le souci de mettre en place une information lisible, complète et exacte ; la signalisation mise en place (flèches, repères...) est repérable et appropriée ; la signalétique utilisée valorise complètement le produit ; elle est en cohérence avec le thème et/ou la stylistique de l'animation. Les consignes sont intégralement respectées.	TS
Le candidat a le souci de mettre en place une information lisible, complète et exacte ; la signalisation mise en place (flèches, repères...) est repérable et appropriée ; la signalétique utilisée valorise le produit mais n'est pas en cohérence avec le thème et/ou la stylistique de l'animation.	S
Le candidat n'est pas conscient de la mise en place d'une signalisation lisible ; la signalétique utilisée ne valorise pas le produit. Le résultat est incohérent.	I
Le candidat ne se soucie pas de la mise en place d'une signalétique. Le résultat est incohérent.	TI
<b>Attractivité de la zone en responsabilité</b>	
L'espace géré par le candidat est rendu dynamique et attractif.	TS
L'espace géré par le candidat est rendu partiellement dynamique et attractif.	S
L'espace géré par le candidat est insuffisamment dynamique et attractif.	I
L'espace géré par le candidat n'est ni dynamique, ni attractif.	TI
<b>Application des règles d'hygiène et de sécurité liées au personnel, aux produits, aux équipements, aux locaux</b>	
Le candidat fait preuve d'une attention constante pour assurer la protection des produits, des équipements, des locaux et des personnes (consommateurs, personnel).	TS
Le candidat applique les règles pour assurer la protection des produits, des équipements, des locaux et des personnes (consommateurs, personnel).	S
Le candidat ne respecte que partiellement les règles pour assurer la protection des produits, des équipements, des locaux et des personnes (consommateurs, personnel).	I
Le candidat ne connaît pas et ne respecte pas les règles pour assurer la protection des produits, des équipements, des locaux et des personnes (consommateurs, personnel).	TI

<b>Pertinence des diagnostics, des propositions ou des suggestions et fiabilité des informations transmises</b>	
Le candidat diagnostique correctement les causes du manque d'attractivité de la zone de vente dont il est responsable. Ses propositions ou suggestions d'action( corrective(s) sont pertinentes. Toutes les informations sont transmises (qu'elles soient écrites ou orales) et sont fiables.	TS
Le candidat est conscient du manque d'attractivité de la zone de vente dont il est responsable. Il émet quelques suggestions. Des informations (écrites ou orales) sont transmises et sont fiables.	S
Le candidat n'est pas pleinement conscient du manque d'attractivité de la zone de vente dont il est responsable et il n'émet pas de propositions. Le candidat ne transmet pas toujours les informations (écrites ou orales) au responsable.	I
Le candidat est incapable d'apprécier l'attractivité de la zone de vente dont il est responsable. Aucune information (écrite ou orale) n'est transmise au responsable.	TI

**Épreuve E3 Vente en unité commerciale**  
**Indicateurs d'évaluation de la situation « Vente »**

<b>Qualification de la clientèle de la zone de chalandise : <i>profils et besoins</i></b>	
Le candidat a correctement cerné le profil de la clientèle de la zone de chalandise et les besoins de cette clientèle.	TS
Le candidat a cerné partiellement le profil de la clientèle et ses besoins.	S
Le candidat a cerné le profil de la clientèle OU ses besoins.	I
Le candidat n'a pas su cerner, ni le profil de la clientèle, ni ses besoins.	TI
<b>Connaissances techniques mobilisées <i>relatives au(x) produit(s) et nécessaires à la vente</i></b>	
Le candidat maîtrise complètement les caractéristiques du ou des produits.	TS
Le candidat maîtrise les caractéristiques essentielles du ou des produits.	S
Le candidat maîtrise partiellement les caractéristiques du ou des produits.	TI
Le candidat ne maîtrise pas les caractéristiques du ou des produits.	I
<b>Finalisation des ventes dans le respect de la politique de l'unité commerciale</b>	
<b>Découverte du client et de ses besoins</b>	
Le candidat crée un climat de confiance grâce à une écoute active et une reformulation pertinente des besoins (motivations et freins).	TS
La reformulation des besoins est pertinente.	S
Les questions posées ne permettent pas l'identification des besoins.	I
Le contact est rompu.	TI
<b>Mise en œuvre d'une argumentation de vente<sup>1</sup></b>	
Le candidat a su choisir les arguments correspondant aux mobiles et aux motivations du client ; il sait les hiérarchiser, les justifier, et réaliser une démonstration (si nécessaire) ; il traite les objections et sait convaincre et satisfaire pleinement son client.	TS
Le candidat a su choisir les arguments correspondant aux mobiles et aux motivations du client : il sait les hiérarchiser, les justifier, et réaliser une démonstration (si nécessaire) ; il traite partiellement les objections.	S
-	I
Le candidat n'a pas su choisir les arguments adaptés aux mobiles et aux motivations du client.	TI
<b>Conclusion de la vente</b>	
Le candidat fait preuve d'une attitude d'empathie entraînant l'accord du client et permettant la vente additionnelle (en fonction du produit) et/ou la fidélisation du client.	TS
Le candidat fait preuve d'une attitude d'empathie entraînant l'accord du client.	S
-	I
Le candidat ne parvient pas à obtenir l'accord du client OU la vente est conclue sans intervention professionnelle du vendeur.	TI
<b>Communication professionnelle (<i>expression, attitude et comportement...</i>)</b>	
La communication verbale et le paralangage sont parfaitement adaptés tout au long de l'entretien et en syntonie avec le client.	TS
La communication verbale et le paralangage sont adaptés.	S
La communication verbale et le paralangage sont partiellement adaptés.	I
La communication verbale et le paralangage sont inadaptés.	TI

<sup>1</sup> Il s'agira de donner à ce critère une pondération supérieure à celle des autres critères  
 Baccalauréat professionnel COMMERCE – Projet de Guide de l'évaluation E3 – Version 1

<b>Attitude et comportement professionnels dans la gestion des réclamations et fiabilité des informations transmises</b>	
Le candidat propose la solution adaptée au problème ; celle-ci est acceptée par le client ; elle correspond à la politique de l'unité commerciale ; les informations sont transmises au bon interlocuteur en autonomie.	TS
Le candidat règle le problème avec aide.	S
Le candidat repère le problème, n'apporte pas la réponse adéquate ; l'information n'est pas transmise.	I
Le candidat est incapable de repérer le problème.	TI
<b>Application des règles d'hygiène et de sécurité liées au personnel, aux clients, aux produits, aux équipements, aux locaux</b>	
Le candidat maîtrise l'ensemble des règles d'hygiène et de sécurité dans le magasin, y compris dans sa relation avec le client.	TS
Le candidat respecte les règles d'hygiène et de sécurité dans le magasin.	S
Le candidat applique partiellement les règles d'hygiène et de sécurité.	I
Le candidat ne veille pas à l'application des règles d'hygiène et de sécurité.	TI
<b>Auto-évaluation de la prestation de communication</b>	
Le candidat analyse pertinemment tous les points forts et faibles de sa prestation.	TS
Le candidat analyse quelques points forts et points faibles de sa prestation.	S
Le candidat analyse sa prestation de façon insuffisante.	I
Le candidat ne formule aucune critique constructive sur sa prestation.	TI

**Épreuve E3 Vente en unité commerciale**  
**Indicateurs d'évaluation de la situation « Gestion du rayon »**

<b>Respect des consignes et des procédures liées à la réception, au réassort et à l'approvisionnement</b>	
<b>Réception</b>	
Toutes les anomalies sont détectées. Le candidat propose des actions correctives et pertinentes. Les produits sont rangés, étiquetés et sécurisés dans le respect des consignes données. La mise à jour des stocks est réalisée sans erreur. Toutes les activités sont menées en autonomie.	TS
Les activités sont correctement menées sous contrôle.	S
Les activités sont systématiquement menées en double commande.	I
Les anomalies ne sont pas détectées. Il subsiste des erreurs. Les produits ne sont pas correctement rangés, étiquetés ou sécurisés.	TI
<b>Réassortiment</b>	
Le rayon est correctement réapprovisionné dans le respect de la procédure et des règles de rotation, en totale autonomie.	TS
Les activités sont correctement menées sous contrôle.	S
Les activités sont systématiquement menées en double commande.	I
Le rayon n'est pas réapprovisionné correctement.	TI
<b>Approvisionnement</b>	
Le produit est commandé au bon fournisseur, dans la bonne quantité et au bon moment, dans le respect des procédures et en totale autonomie.	TS
Les activités sont correctement menées sous contrôle.	S
Les activités sont systématiquement menées en double commande.	I
La commande n'est pas exécutable.	TI
<b>Application des règles d'hygiène et de sécurité liées au personnel, aux clients, aux produits, aux équipements, aux locaux</b>	
Le candidat fait preuve d'une attention constante pour assurer la protection des produits, des équipements, des locaux et des personnes (consommateurs, personnel).	TS
Le candidat applique les règles pour assurer la protection des produits, des équipements, des locaux et des personnes (consommateurs, personnel).	S
les règles d'hygiène et de sécurité liées au personnel, aux clients, aux produits, aux équipements, aux locaux sont respectées sous contrôle.	I
Le candidat ne respecte pas les règles d'hygiène et de sécurité liées au personnel, aux clients, aux produits, aux équipements, aux locaux ; Le tuteur les rappelle constamment.	TI
<b>Pertinence des diagnostics, des propositions ou des suggestions et fiabilité des informations transmises</b>	
Le candidat relève les anomalies et réalise des actions correctives concernant la commande, la réception et le contrôle des produits. Toutes les informations sont transmises (qu'elles soient écrites ou orales) et sont fiables.	TS
Le candidat relève et transmet les anomalies concernant la commande, la réception et le contrôle des produits.	S
Le candidat relève les anomalies concernant la commande, la réception et la vérification des produits sous contrôle.	I
Le candidat n'émet aucun diagnostic ; il ne transmet aucune information.	TI