

**ANNEXE 7**

<b>Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente</b>	
<b>Épreuve E3 : Pratique professionnelle</b> <b>Sous-épreuve E32 : SUIVI DES VENTES</b> <b>Coefficient 2</b>	
<b>GRILLE D'ÉVALUATION E32 :</b> <b>SUIVI DES VENTES</b> <b>Épreuve orale ponctuelle</b> <b>Durée : 30 minutes</b>	
<b>Déroulement de l'épreuve</b>	
<p>La commission d'interrogation sélectionne l'un des trois supports professionnels apportés par le candidat puis l'épreuve orale se déroule en deux phases :</p> <p><u>1<sup>ère</sup> phase</u> : 10 minutes maximum de présentation par le candidat de la situation relative au support sélectionné, sans être interrompu.</p> <p><u>2<sup>ème</sup> phase</u> : 20 minutes d'entretien au cours duquel la commission d'interrogation, par un questionnement approprié, évalue le degré d'acquisition des compétences du candidat.</p> <p><b>Rappel : en l'absence des supports professionnels, le candidat ne peut pas être interrogé, la note zéro est attribuée à cette sous-épreuve et est signifiée au candidat.</b></p>	
<b>Session :</b>	<b>Centre d'examen :</b>
<b>Date de l'épreuve :</b>	
Nom et prénom du (de la) candidat(e) : .....	
Numéro du (de la) candidat(e) : .....	
<b><u>Composition de la commission d'interrogation :</u></b>	
Mme / M. : .....professeur(e) d'économie gestion	
Mme / M. : .....professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente	
Fonction.....Entreprise : .....	
Ou	
Mme/ M. : .....professeur(e) d'économie gestion	
<b><u>Le dossier d'évaluation comprend :</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les degrés de maîtrise pour déterminer le profil du (de la) candidat(e)</li> <li>○ La grille des critères et indicateurs d'évaluation</li> <li>○ La fiche de commentaires objectivés</li> </ul>	

**DEGRÉS DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES ÉVALUÉES**

L'évaluation porte uniquement sur la maîtrise effective des compétences relevant du bloc concerné par l'épreuve.

1	2	3	4
N'assure aucun suivi de la commande	Réalise de façon partielle le suivi de la commande	Traite correctement le suivi de la commande	Traite correctement le suivi de la commande et informe le client des délais et des modalités de mise à disposition
Ne met pas en œuvre le ou les services associés	Met en œuvre avec des omissions ou des erreurs le ou les services associés	Met en œuvre correctement le ou les services associés	Met en œuvre correctement le ou les services associés et en assure le suivi
Ne questionne pas le client	Questionne sommairement le client	Questionne de façon pertinente le client pour identifier le ou les problèmes rencontrés	Questionne de façon pertinente le client pour identifier le ou les problèmes rencontrés et reformule le ou les problèmes rencontrés par celui-ci
Ne propose pas de solution	Propose une solution partiellement adaptée au(x) problème(s) du client	Propose une solution adaptée au(x) problème(s) rencontré(s) par le client	Propose une solution adaptée au(x) problème(s) rencontré(s) par le client et s'assure de son adhésion
Ne collecte pas d'informations sur la satisfaction client	Recherche et saisit des informations incomplètes sur la satisfaction client	Transmet une information exploitable sur la satisfaction client	Transmet une information exploitable sur la satisfaction client et en fait une analyse
Ne préconise pas d'action d'amélioration de la satisfaction client	Préconise des actions d'amélioration inadaptées aux attentes du client	Préconise des actions d'amélioration adaptées aux attentes du client	Préconise des actions d'amélioration adaptées aux attentes du client et au contexte de l'entreprise
S'exprime avec difficulté et n'adopte pas une communication non verbale adaptée	S'exprime avec des approximations concernant la clarté de ses propos et sa communication non verbale	S'exprime clairement et met en œuvre une communication non verbale adaptée	S'exprime clairement, met en œuvre un vocabulaire et une communication non verbale professionnels et adaptés au contexte du suivi des ventes

Compétences	Critères et indicateurs d'évaluation	PROFIL			
		1	2	3	4
ASSURER LE SUIVI DE LA COMMANDE DU PRODUIT ET/OU DU SERVICE	<b>Efficacité du suivi de la commande</b> (Suivi de l'évolution de la commande et éventuellement du règlement, conformité des informations sur les délais et les modalités de mise à disposition)				
METTRE EN ŒUVRE LE OU LES SERVICES ASSOCIÉS	<b>Qualité de la mise en œuvre du ou des services associés</b> (Sélection adaptée des prestataires, respect des procédures, suivi de l'exécution du ou des services associés, efficacité des relances éventuelles)				
TRAITER LES RETOURS ET LES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS	<b>Pertinence du questionnement pour identifier le(s) problème(s) rencontrés par le client</b> (Clarté dans le questionnement et la reformulation)  <b>Qualité de la solution proposée</b> (Pertinence de la solution proposée avec les procédures de l'entreprise et la réglementation et réactivité de la proposition)				
S'ASSURER DE LA SATISFACTION DU CLIENT	<b>Qualité de l'information collectée, saisie et transmise sur la satisfaction client</b> (Fiabilité, récence et utilité de l'information collectée, exploitée et diffusée)  <b>Pertinence des propositions d'amélioration de la satisfaction client</b> (Pertinence et efficacité des actions d'amélioration)				
COMMUNICATION	<b>Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte du suivi des ventes</b> (Adéquation pertinente des réponses et du paralangage au contexte du suivi des ventes)				

1 : Novice 2 : Débrouillé 3 : Averti 4 : Expert (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

**Appréciation motivée obligatoire au verso**

**Observations, commentaires** (justification de la note) :

**Note proposée pour le  
candidat :**

**.../20\***

\*Note arrondie au demi-point  
supérieur

Nom et signature des membres de la commission d'interrogation :