|  |  |
| --- | --- |
|  | Epreuve E21 Négociation-vente Bac Pro Vente |
|  |  |
| 17/04/2015 | Analyses et préconisations |
|  |  |

Epreuve E21 Négociation-vente Bac Pro Vente

Les constats:

L’épreuve E21 au Bac Pro Vente est au centre de beaucoup d'interrogations à chaque session. Depuis 2006 une réflexion est engagée.

Chaque année, la commission d'harmonisation (étude de la conformité des dossiers d’examen) est confrontée à des dossiers qui ne répondent pas aux exigences du référentiel.

L'analyse des données brutes sur les deux dernières sessions permet néanmoins de constater une amélioration.

Les données brutes:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2013 | 2014  -3.14% de candidats.  -28.57 % de pénalités.  On note une baisse importante des pénalités, qui peut s'expliquer par une meilleure appropriation des consignes de rédaction des dossiers par les équipes enseignantes et les élèves. |
| Nombre de candidats | **351** | **340** |
| Nb de pénalités | **105** | **73** |
| % | **30%** | **22%** |

Cette baisse des dossiers pénalisés est encourageante car elle montre que les équipes enseignantes des différents établissements du bassin sont plus sensibles aux contraintes du dossier E21

Cependant 2 points sont mis en avant :

1 - Certains établissements ont des taux de pénalités très importants ce qui interroge sur la maîtrise des consignes et contraintes de l'épreuve par l'équipe enseignante.

2- l'analyse des pénalités fait ressortir une part importante de pénalités qui pourraient être sinon éliminées, tout au moins fortement atténuées.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2013 | | 2014 | |
| Pénalités les plus fréquentes | **En valeur** | **% par rapport au total des pénalités** | **En valeur** | **% par rapport au total des pénalités** |
| Fiches non conformes | **25** | **23%** | **21** | **31%** |
| Fiches non différenciées | **67** | **61%** | **32** | **48%** |
| Total | **92** | **84%** | **45** | **79%** |

Les preconisations

1- Les fiches non conformes:

a- les fiches mono produit

Le motif noté pour pénaliser une fiche non conforme est le plus souvent une fiche Mono produit.

-Rappel: "Les 3 situations décrites doivent être nettement différenciées, pour permettre à la commission d’interrogation de disposer de plusieurs contextes, types de clients, gammes, lignes de produits ou services." (Extrait référentiel)

A ce sujet le référentiel est précis. Il est donc recommandé aux enseignants de veiller à ce que **l'élève présente bien une ligne ou une gamme de produits**. Très souvent c'est dans l'intitulé ou dans la présentation de la fiche que provient l'erreur:

**Exemple 1:** un élève propose un perforateur sans fil Makita Ref: DK18026 au prix de 259.70 €HT. Il est clair qu'il n'y a pas matière à réaliser un sketch de vente.

**La solution:** l'élève peut présenter la ligne de produit sans fil Makita ou la gamme des outils électroportatifs vendus par l'entreprise. Il y a là, matière à une véritable découverte des besoins, une réelle proposition répondant aux besoins détectés et une possibilité de négociation.

La fiche ne sera donc pas considérée comme mono- produit.

**Exemple 2**: fréquemment la commission pénalise une fiche mono produit dans le secteur services.

Voici la description donnée l'an dernier dans une fiche pour des assurances:

**Vente d'une assurance auto au tiers.** Il ne sera pas évident de réaliser un sketch de vente.

**La solution: Une** compagnie d'assurance vend par définition des solutions personnalisables.

Donc l'élève doit rédiger de la façon suivante:

"***Assurance Auto.***

***La compagnie X propose toute une gamme d'assurances automobile, adaptée aux besoins de ses clients et personnalisable en fonction du profil."***

Le jury ne pourra pas pénaliser cette fiche car il est clair maintenant que l'élève devra présenter une solution correspondant aux besoins détectés lors de l'entretien.

**En Bref:** les questions que doivent se poser l'élève et son enseignant au moment de la validation de la fiche sont les suivantes:

* S'agit-il d'un seul produit ou d'une gamme?
* Le produit que je cherche à vendre permet-il réellement de réaliser un vrai sketch de vente?
* Permet-il une vraie recherche des besoins?
* Permet-il une réelle solution adaptée aux besoins du client?

b- les fiches incompréhensibles

Des fiches sont encore pénalisées car elles ne respectent pas les consignes notamment en ce qui concerne le contexte, le type de client et la gamme de produit.

Sur ce point, la vigilance de l'enseignant est nécessaire (lorsque l'élève présente le dossier).

Quelques fiches sont parfois pénalisées car le produit est très mal expliqué et la commission n'arrive pas à comprendre ce que l'élève veut vendre.

Il est important là aussi que l'enseignant soit attentif à la rédaction de la fiche.

2 - Les fiches non differenciees:

Elles concernent la majorité des pénalités (61% en 2013 et 48% en 2014) et pourtant c'est certainement l’élément le plus facile à corriger.

a- le contexte.

Il est très souvent mal rédigé par les élèves. Différentes commissions (dont la dernière en 2012) ont pourtant bien insisté. Pour rappel voici des contextes acceptables:

* prospection en vis-à-vis,
* vente "chez "le client",
* vente en succursale ou agence,
* vente sur foire et salon,
* vente de renouvellement,
* vente par téléphone (dans ce cas, le jury acceptera que le candidat dispose d'un scénario),
* journées portes ouvertes,

Le réel problème vient du fait que les fiches ne sont pas différenciées car elles reprennent toujours le même contexte.

Voici un exemple de dossier élève et la solution que l'on doit apporter.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Problème | Solution |
| Fiche N° 1 | **Au show room** | **Au show room** |
| Fiche N° 2 | **En prospection** | **En prospection** |
| Fiche N° 3 | **En prospection** | **Rdv chez le prospect** |

Objectivement, le fait de changer le contexte de la fiche N°3 ne modifie pas le sketch de l'élève mais lui évite une pénalité.

b- Le type de client.

Soit les élèves donnent un type trop précis (Ex: une femme de 35 ans, mariée et mère de 2 enfants ...)

Soit ils sont trop peu précis : particulier prospect, ou professionnel client.

pour la clientèle professionnelle:

Au delà de client ou prospect, il est souhaitable de bien préciser la nature du professionnel:

Entre un artisan qui sera utilisateur du produit et un architecte qui sera un prescripteur, ou un grossiste qui sera revendeur nous avons bien trois types de clients différents. Et pourtant les élèves se contentent de mettre trois fois : Client Professionnel. Ils sont donc souvent pénalisés.

**Exemple:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Problème | Solution |
| Fiche N° 1 | **Client professionnel** | **Artisan,** client professionnel**, utilisateur, payeur.** |
| Fiche N° 2 | **Prospect professionnel** | **Architecte**, Prospect Professionnel **Prescripteur** |
| Fiche N° 3 | **Client professionnel** | **Revendeur,** client professionnel |

Dans ces trois cas la découverte des besoins sera différente, les besoins, les motivations et les freins aussi.

pour la clientèle Particuliere:

Le problème est parfois plus aigu.

Les élèves font souvent leurs stages dans des entreprises qui ne font quasi que de la vente aux particuliers.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Problème | Solution |
| Fiche N° 1 | **Client Particulier** | **Client Particulier** |
| Fiche N° 2 | **Prospect Particulier** | Prospect Particulier **Décideur Payeur Utilisateur.** |
| Fiche N° 3 | **Prospect Particulier** | Prospect Particulier prescripteur **Payeur mais non Utilisateur.** |

Un conseil:

le tableau synthétique que nous demandons pour les dossiers est une bonne solution pour visualiser rapidement la différentiation entre les fiches.

A utiliser sans modération.

3. les lieux de PFMP.

Afin d'éviter au maximum les fiches non différenciées et/ou mono produit, une solution consiste à demander aux élèves de présenter un dossier avec deux entreprises différentes.

Cette solution présente d'énormes avantages:

* **Les produits** vendus étant différents on limite le risque de fiches avec des produits identiques.
* **Les clientèles** étant elles aussi différentes il est plus aisé de les différencier.
* Enfin **les contextes** seront forcément différents du fait même de la nature des produits commercialisés.
* A ce sujet **un contexte identique mais issu de deux entreprises différentes ne doit pas être pénalisé** (compte rendu de la commission2012).