

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCE Épreuve E31 – Contrôle ponctuel Vente en unité commerciale Coefficient 4		Centre d'examen : Session : Date de l'épreuve :				
Nom du candidat :		N°				
Situation choisie pour l'exposé : Vente <input type="checkbox"/> Organisation de l'offre produits <input type="checkbox"/> Gestion du rayon <input type="checkbox"/>						
CRITÈRES D'ÉVALUATION ⁽¹⁾		(2)	TI ⁽³⁾	I	S	TS
Qualification de la clientèle de la zone de chalandise : <i>profils et besoins</i>		V				
Connaissances techniques mobilisées relatives au(x) <i>produit(s) et nécessaires à la vente</i>		V				
Finalisation des ventes dans le respect de la politique de l'unité commerciale (<i>de la découverte du client et de ses besoins</i> <i>jusqu'à la conclusion de la vente, en passant par la mise en œuvre</i> <i>d'une argumentation</i>)		V				
Communication professionnelle (<i>expression, attitude et</i> <i>comportement...</i>)		V				
Attitude et comportement professionnels dans la gestion des réclamations et fiabilité des informations transmises		V				
Auto-évaluation de la prestation de communication		V				
Respect des consignes et des procédures liées à la réception, au réassortiment et à l'approvisionnement		G				
Organisation de l'offre « produits » en adéquation avec la politique de l'unité commerciale et dans le respect des consignes (<i>facteurs d'ambiance, signalétique, attractivité de la zone</i> <i>en responsabilité</i>)		O				
Pertinence des diagnostics, des propositions ou des suggestions et fiabilité des informations transmises		VOG				
Application des règles d'hygiène et de sécurité : <i>liées au personnel, aux clients, aux produits, aux équipements, aux</i> <i>locaux</i>		VOG				
						/20⁽⁴⁾

(1) L'épreuve se déroule en deux phases successives :

- Exposé : 10 minutes (le candidat présente une situation choisie par la commission d'interrogation parmi celles présentées dans son dossier ; durant cette période, le candidat ne peut être interrompu)
- Entretien : 20 minutes (la commission d'interrogation s'appuie sur l'exposé précédent et le dossier présenté par le candidat pour vérifier le degré de maîtrise des compétences et des savoirs associés à mobiliser pour la réalisation des trois types d'activité : vente, organisation de l'offre, gestion du rayon)

(2) Critères valables pour V = vente (Répartition : 10 points) ; O = offre produits (5 points) ; G = gestion du rayon (5 points)

(3) TI = très insuffisant – I = insuffisant – S = satisfaisant – TS = très satisfaisant

(4) Note sur 20 arrondie au ½ point supérieur

Appréciations des membres de la commission d'interrogation	Nom des évaluateurs	Visa
	Professionnel : Professeur chargé des enseignements de spécialité : (ou formateur)	

☞ En l'absence des documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation des périodes de formation en entreprise (cf. au verso), l'épreuve E3 ne peut donner lieu à notation : **porter la mention NV en lieu et place de la note.**

DÉFINITION DE L'ÉPREUVE

OBJECTIFS

Cette épreuve vise à apprécier l'acquisition et la maîtrise de compétences mises en œuvre en entreprise par la pratique de la vente en unité commerciale et celle des opérations de gestion afférentes.

CONTENU

Les compétences évaluées sont les suivantes :

Compétence C.1. Animer :

- C.1.1. Organiser l'offre produits :
 - C.1.1.1. Mettre en place les facteurs d'ambiance
 - C.1.1.2. Installer la signalétique
 - C.1.1.3. Maintenir l'attractivité de tout ou partie de l'espace de vente

Compétence C.2. Gérer :

- C.2.1. Approvisionner et réassortir
- C.2.4. Participer à la gestion et à la prévention des risques

Compétence C.3. Vendre :

- C.3.1. Préparer la vente de produits
 - C.3.1.2. Exploiter tout ou partie d'un argumentaire
 - C.3.1.3. Qualifier la clientèle
- C.3.2. Réaliser la vente de produits

Elles nécessitent la mobilisation des savoirs associés suivants : S.3. Communication – vente ; S.1. Mercatique ; S.4. Technologies de la communication appliquées à la vente ; S.2. Gestion commerciale : S.2.1. La gestion commerciale des produits et S.2.4. L'environnement du point de vente.

FORME DE L'ÉVALUATION : évaluation orale d'une durée de 30 minutes maximum

Cette épreuve consiste en un entretien sur la pratique professionnelle de vente. Elle repose sur un dossier professionnel réalisé et présenté par le candidat.

1.1 – Composition du dossier - il comprend :

↵ **les documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation** des périodes de formation en entreprise (attestations de stage, nature de l'entreprise d'accueil, type d'activités réalisées). Ces documents doivent être authentifiés par l'entreprise et l'établissement, accompagnés le cas échéant d'une décision rectoriale de positionnement, ou doivent justifier l'activité salariée du candidat. **Si cette conformité n'est pas constatée, l'épreuve E3 ne peut donner lieu à notation et le diplôme ne peut être délivré.**

↵ **Un compte rendu de 10 à 15 pages maximum**, annexes comprises, réalisé sur support papier élaboré à l'aide de l'outil informatique, de trois situations professionnelles vécues par le candidat lors des périodes de formation en entreprise ou lors de son activité professionnelle : une situation est relative à l'organisation de l'offre produits, une autre à la gestion du rayon et la dernière porte sur la vente en unité commerciale.

Le compte rendu précise pour chaque activité : les principales caractéristiques de l'entreprise dans laquelle elle a été effectuée, les conditions de réalisation, les outils ou matériels utilisés, les problèmes rencontrés, les solutions adoptées, les règles à tirer de l'expérience.

1.2 – Déroulement de l'épreuve – elle déroule en deux phases successives :

↵ **Exposé** : durée : 10 minutes maximum. Présentation par le candidat d'une situation choisie par la commission d'interrogation parmi celles présentées dans son dossier professionnel. Il doit être en mesure de démontrer qu'il maîtrise les compétences mises en œuvre lors de la réalisation de cette activité. Durant cette période, le candidat ne peut être interrompu.

↵ **Entretien avec la commission d'interrogation** - durée : 20 minutes maximum. À partir de l'exposé précédent et du dossier professionnel, la commission d'interrogation s'entretient avec le candidat et vérifie le degré de maîtrise des compétences et des savoirs associés à mobiliser pour la réalisation des trois types d'activité.

Le dossier réalisé par le candidat ne fait pas l'objet d'une évaluation. Il constitue une base de travail pour la commission d'interrogation qui l'utilisera pour sélectionner la situation à proposer au candidat lors de l'exposé et pour conduire son entretien.

La commission d'interrogation est composée de deux personnes : un professeur (ou formateur) des enseignements professionnels de spécialité et, dans la mesure du possible, un professionnel de la vente (à défaut deux professeurs ou formateurs des enseignements professionnels de spécialité).

Le recteur fixe la date à laquelle le candidat doit remettre le dossier professionnel en deux exemplaires au service chargé de l'organisation de l'examen.