

| | |
|-----------------------------|------------------------------------|
| ACADÉMIE de Grenoble | SESSION 2017 |
| CANDIDAT : | Date : 01/06/2017 |
| ENTREPRISE | Tuteur : Fonction |

| Critères d'évaluation | TI | I | S | TS | |
|--|------------------------|---|--------------|----|----------|
| 1^{ère} partie : Pratique simulée des activités d'accueil, d'information et de vente (30 minutes) | | | | | |
| Simulation 1 : Accueil et information (durée 15 minutes) | | | | | |
| - Comportement professionnel o Accueil du client ou de l'utilisateur (organiser son espace d'accueil, saluer, identifier l'interlocuteur...) o Attitude professionnelle d'accueil (posture, tenue, disponibilité....) o Respect des consignes, gestion des priorités, prise d'initiative, implication | | | | |/40 |
| - Qualité des réponses apportées aux demandes d'information ou de conseil o Recherche et sélection de l'information, orientation, remise d'une documentation | | | | | |
| - Qualité relationnelle établie avec le client ou l'utilisateur o Application des règles de savoir-vivre, confort du client | | | | | |
| - Aptitude à transmettre des informations et à rendre compte o Remontée des informations | | | | | |
| Simulation 2 : Vente (durée 15 minutes) | | | | | |
| - Comportement professionnel o Préparation de l'entretien (connaissance de l'offre, de la clientèle, du produit ou du service...) o Recherche méthodique des besoins du client, de l'utilisateur o Posture professionnelle adaptée | | | | |/60 |
| - Cohérence et pertinence des réponses apportées lors de l'entretien de vente o Présentation du produit, du service o Réponses aux questions et objections courantes o Conclusion de l'entretien de vente (vente additionnelle, encaissement, prise de congé, recherche de l'accord du client) | | | | | |
| - Qualité de l'argumentation et de l'écoute o Écoute active du client, de l'utilisateur o Argumentation et conseil (démonstration, traitement des objections) | | | | | |
| - Qualité de l'expression et conformité aux règles et usages professionnels o Utilisation d'un vocabulaire adapté tout au long de l'entretien | | | | | |
| 2^{ème} partie : Entretien avec la commission sur l'environnement professionnel | | | | | |
| Présenter les caractéristiques de l'environnement professionnel (profil de clientèle, structure de l'unité commerciale, zone de chalandise.....), économique (marché, offre...), juridique (forme juridique.....) | | | | |/60 |
| Entretien d'approfondissement sur la présentation effectuée par le candidat | | | | | |
| Total situation 1 + 2 | TOTAL/160 | | | | |
| | Note/20 | | | | |
| Observation du jury | Évaluateurs | | | | |
| | Noms | | Visas | | |
| | Tuteur : | | | | |
| | Professeur : | | | | |

TI : très insuffisant ; I : Insuffisant ; S : satisfaisant ; TS : Très satisfaisant