

<b>ACADÉMIE de Grenoble</b>	<b>SESSION 20....</b>
<b>CANDIDAT :</b>	<b>Date :</b>
<b>ENTREPRISE</b>	<b>Tuteur :</b> <b>Fonction</b>

Critères d'évaluation	TI	I	S	TS	
<b>1<sup>ère</sup> partie : Pratique simulée des activités d'accueil, d'information et de vente (30 minutes)</b>					
<b>Simulation 1 : Accueil et information (durée 15 minutes)</b>					
- <b>Comportement professionnel</b> 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
- <b>Qualité des réponses apportées aux demandes d'information ou de conseil</b> o Recherche et sélection de l'information, orientation, remise d'une documentation					
- <b>Qualité relationnelle établie avec le client ou l'utilisateur</b> o Application des règles de savoir-vivre, confort du client					
- <b>Aptitude à transmettre des informations et à rendre compte</b> o Remontée des informations					
<b>Simulation 2 : Vente (durée 15 minutes)</b>					
- <b>Comportement professionnel</b> 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
- <b>Cohérence et pertinence des réponses apportées lors de l'entretien de vente</b> 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)					
- <b>Qualité de l'argumentation et de l'écoute</b> o Écoute active du client, de l'utilisateur o Argumentation et conseil (démonstration, traitement des objections)					
- <b>Qualité de l'expression et conformité aux règles et usages professionnels</b> o Utilisation d'un vocabulaire adapté tout au long de l'entretien					
<b>2<sup>ème</sup> partie : Entretien avec la commission sur l'environnement professionnel</b>					
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					
<b>Total situation 1 + 2</b>	<b>TOTAL ...../160</b>				
	<b>Note ...../20</b>				
<b>Observation du jury</b>	<b>Évaluateurs</b>				
	<b>Noms</b>		<b>Visas</b>		
	<b>Tuteur :</b>				
	<b>Professeur :</b>				

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