



Bac Pro Esthétique, cosmétique, parfumerie

E31 – Suivi de clientèle et animation

EPREUVE PONCTUELLE

Information à l'attention des commissions d'interrogation

Définition de l'épreuve (valable jusqu'en 2019)

Coefficient 3

Finalités de l'épreuve	Contenus de l'épreuve
<p>La sous épreuve permet d'évaluer les compétences mises en œuvre durant les périodes de formation en milieu professionnel et portant sur les activités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'accueil et de suivi de la clientèle: <ul style="list-style-type: none"> • accueil de la clientèle • suivi du client au cours de la prestation • suivi de la clientèle - de conseil, vente, promotion de soins esthétiques, de produits cosmétiques, de produits de parfumerie <ul style="list-style-type: none"> • identification des attentes, des motivations et des besoins du client • vente des produits cosmétiques et de parfumerie, des services, des soins esthétiques au client • conseil pour la mise en valeur de la personne • lancement de nouveaux produits, services et matériels • animation de lieux de vente ou de journées de promotion 	<p>L'épreuve permet d'évaluer obligatoirement les compétences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - C12 Transmettre des informations - C13 Accueillir le(la) client(e) et assurer son suivi au cours de la prestation - C14 Identifier les besoins du (de la) client(e) - C31 Conseiller et vendre les services et les produits - C34 Mettre en place et animer des actions de promotions de produits cosmétiques et de soins esthétiques - C42 Evaluer la satisfaction de la clientèle - C44 Mesurer l'impact d'une action de promotion, de formation <p>Chaque compétence est évaluée en tout ou partie. L'épreuve peut mobiliser d'autres compétences évaluées par ailleurs. La sous épreuve s'appuie sur tous les savoirs associés qu'ils soient du domaine général et culturel ou du domaine professionnel</p>
<h4>Évaluation</h4>	
<p>Cette sous-épreuve permet de vérifier que le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyser une situation réelle; - conduire l'accueil, le conseil auprès du (de la) client(e); - promouvoir des produits et des services selon les objectifs de l'entreprise; - d'adopter une attitude professionnelle et de respecter les limites de compétences; - rendre compte et informer. 	

Modes d'évaluation en contrôle ponctuel

(oral – Durée : 45 min)

L'évaluation prend appui sur :

- le dossier élaboré par le candidat dans le cadre des PFMP ou le rapport d'activités professionnelles
- les compétences acquises en milieu professionnel, certifiées par le (ou les) tuteur(s).

Le dossier porte sur les diverses activités qui ont été confiées au candidat en autonomie totale ou partielle pendant les périodes de formation en milieu professionnel.

Le candidat y consigne, en particulier :

- la présentation succincte de l'entreprise ou des entreprises dans laquelle (lesquelles) il a effectué sa formation,
- l'analyse de ses activités en développant les aspects relatifs:
 - à l'accueil, à la prise en charge, au conseil, au suivi d'un(e) client(e), à la vente de produits et de services ;
 - à la fidélisation d'une clientèle ;
 - à la mise en place et à l'animation d'une action promotionnelle de produits cosmétiques, de produits de parfumerie ou de services.
- l'identification des acquis consécutifs à la réalisation des autres tâches qui lui ont été confiées.

Le dossier comporte 40 pages maximum (annexes comprises)

L'épreuve s'organise en deux temps: la présentation du dossier par le candidat (15 min. max) suivie d'un entretien avec les membres de la commission d'évaluation (30min).

Les documents d'évaluation des compétences mises en œuvre par le candidat au cours des périodes de formation en milieu professionnel ou de l'activité en milieu professionnel sont joints au dossier produit par le candidat. Les documents (attestations de PFMP ou certificats de travail) attestant les durées et les secteurs d'activités sont annexés au présent dossier.

L'ensemble est mis à la disposition des membres de la commission d'évaluation huit jours avant l'épreuve ponctuelle.

Les commissions d'évaluation sont composées de professionnels et d'enseignants

NOTA

L'absence partielle ou totale des éléments constitutifs du dossier ou du rapport (dossier/rapport rédigé par le candidat, évaluations, attestations) ne permet pas au candidat de présenter l'épreuve ; celle-ci est non validée et le diplôme ne peut lui être délivré.

Référentiel (valable jusqu'en 2019)

Pour information, le référentiel du diplôme est disponible sur :

<http://eduscol.education.fr/referentiels-professionnels/index6a7c.html>