

## Dossier E33



### Sous-épreuve E33 : Fidélisation de la clientèle et Développement de la Relation Client

Situation n°2 : phase de présentation de la mise en œuvre de l'action de FDRC retenue

Présentation de cette sous-épreuve en



Par Marjolaine Jaubert

PFMP du ..../..../..... au ..../..../.....  
Suivi par .....

## Table des matières

<b>Partie 1 : Présentation de l'action de FDRC.....</b>	<b>3</b>
1. IDENTIFICATION DE L'ACTION .....	3
2. MOYENS NECESSAIRES A L'ACTION .....	3
<b>Partie 2 : Présentation de mes activités dans l'action, de ma participation à l'action .....</b>	<b>4</b>
1. DESCRIPTION DE LA MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION .....	4
2. VENTE(S) AU REBOND .....	5
3. ACTUALISATION DU SIC .....	5
<b>Partie 3 : Bilan de l'action de FDRC.....</b>	<b>6</b>
1. BILAN COMMERCIAL.....	6
2. BILAN DES ACQUIS.....	6
<b>Annexe 1 : Grille d'évaluation de la situation 2.....</b>	<b>7</b>
<b>Degrés de maîtrise des compétences pour déterminer le profil du candidat et TRADUCTION ELEVE .....</b>	<b>9</b>

# Partie 1 : Présentation de l'action de FDRC

## 1. IDENTIFICATION DE L'ACTION

Nom de l'action :

Type d'action :

Date :

Clients ciblés :

Objectif(s) de cette action de FDRC :

Indicateurs de mesure de l'atteinte des objectifs fixés :

Période/durée de l'action :

Description de l'action :

## 2. MOYENS NECESSAIRES A L'ACTION

Les contraintes	
<b>Commerciales</b>	
<b>Matériels</b>	
<b>Techniques</b>	
<b>Organisationnelles</b>	
<b>Temporelles</b>	
<b>Humaines</b>	
<b>Budgétaires</b>	

Personnel(s) concernés :

Moyens choisis et mis en place :

Techniques et outils utilisés :

Communication réalisée sur l'action (si cela a été fait) :

## Partie 2 : Présentation de mes activités dans l'action, de ma participation à l'action

### 1. DESCRIPTION DE LA MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

Je décris et j'analyse mon activité :

Étapes	Ce que j'ai fait  Je dis ce que je fais dans le bon ordre en restant général (sans détailler) :	Comment je l'ai fait et avec qui  J'explique concrètement toutes mes actions pour réaliser cette étape et les outils et techniques utilisés et si je les ai faites seul(e) ou avec un tuteur (je détaille vraiment toutes mes activités pour chaque étape) :	Pourquoi je l'ai fait  J'explique quel est le résultat attendu de cette étape, quel était l'objectif :	Comment je me suis comporté pendant cette étape  A quoi j'ai dû faire attention dans mon comportement/attitude quand j'ai fait ça :	Les éléments de cours qui m'ont servi pour réaliser cette étape  Les notions, mots clés, éléments de cours que je devais connaître pour être capable de réaliser ça :
1					
2					
3					
4					
5					
6					

## 2. VENTE(S) AU REBOND

Situations m'ayant permis de réaliser des ventes au rebond :

**Aide en  
ligne**

Je décris la situation/le contexte dans lequel j'ai réalisé une/des vente(s) au rebond	J'explique comment j'ai fait pour réaliser cette vente rebond
<i>Ex : Un client est venu faire une réclamation sur un produit</i>	<i>Le vendeur traite sa réclamation en étant à l'écoute, en cernant les raisons de la réclamation et de l'insatisfaction, puis essaye éventuellement de proposer un autre produit, plus adapté. Il profite de la relation de confiance qui s'est établie et de l'échange sur ses besoins pour placer en plus, un autre produit/service complémentaire ou supplémentaire</i>

## 3. ACTUALISATION DU SIC

Exemple de schéma de SIC et rappel définition SIC : le système d'information commercial a pour objectif de faciliter la diffusion de l'information commerciale au sein de l'entreprise. Les données commerciales sont stockées, analysées et diffusées aux acteurs concernés, à travers les applications et logiciels utilisés par l'entreprise.

Informations commerciales recueillies :

Mise à jour du SIC :

## Partie 3 : Bilan de l'action de FDRC

### 1. BILAN COMMERCIAL

**Analyse qualitative** (*je commente mes résultats en parlant des avis clients, des effets sur la fréquentation, sur l'image de marque du point de vente, etc...*) :

**Analyse quantitative** (*je commente mes résultats en parlant donnant des chiffres : analyse de la performance de l'action de FDRC en utilisant par exemple les KPI*) :

### 2. BILAN DES ACQUIS

**Ce que ce travail m'a apporté au niveau personnel :**

**Ce que ce travail m'a apporté au niveau professionnel** (*j'explique les compétences travaillées dans ce projet*) :

## Annexe 1 : Grille d'évaluation de la situation 2

<b>Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente</b>	
<b>Sous-épreuve E33 : Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client</b> Épreuve orale en CCF - Coefficient 3	
<b>GRILLE D'ÉVALUATION</b>	
<b>Situation d'évaluation n°2</b> Phase de présentation de la mise en œuvre de l'action de FDRC retenue	<i>Durée 20 minutes</i> <i>10 minutes de présentation</i> <i>10 minutes d'entretien</i>
Session :	Établissement :
Date de l'épreuve :	
Nom et prénom du (de la) candidat(e) : .....	
Numéro du (de la) candidat(e) : .....	
<b>Composition de la commission d'interrogation :</b> M / Mme .....professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e) M / Mme ..... professionnel(le) du secteur du commerce et de la vente Fonction .....Entreprise .....	
M / Mme .....professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e)	
<b><u>Le dossier d'évaluation de la « phase de mise en œuvre » comprend :</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Les degrés de maîtrise pour déterminer le profil du candidat</li><li>○ La grille des critères et indicateurs d'évaluation</li><li>○ La fiche de commentaires objectivés</li></ul>	

CONTRIBUER À DES ACTIONS DE FIDÉLISATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT	Critères et indicateurs d'évaluation	PROFIL			
		1	2	2	4
CONTRIBUER À DES ACTIONS DE FIDÉLISATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT	<p><b>Cohérence du choix des outils de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client avec le contexte</b> (Choix et mobilisation d'outils de fidélisation et/ou de développement de la relation client, y compris digitaux, en adéquation avec le contexte et le profil client)</p> <p><b>Qualité de la contribution à l'opération de FDRC</b> (Description et compréhension de la finalité du processus, participation à l'organisation de l'évènement et/ou de l'opération)</p> <p><b>Opportunité de la proposition de ventes au rebond</b> (Repérage de situations commerciales favorables induites par l'évènement ou l'opération en face à face ou à distance)</p>				
	<p><b>Justesse de l'enrichissement et de l'actualisation du SIC</b> (Transmission des données collectées au bon interlocuteur, pertinence de l'actualisation et de l'enrichissement des fichiers)</p> <p><b>Pertinence de l'analyse des résultats</b> (Analyse des performances commerciales : indicateurs quantitatifs et qualitatifs, analyse des difficultés rencontrées et surmontées, analyse des acquis)</p> <p><b>Intérêt des propositions d'amélioration</b> (Adéquation des préconisations de remédiation avec le bilan de l'action de FDRC et l'orientation commerciale de l'entreprise)</p> <p><b>Qualité de la communication orale et écrite :</b> (Qualité de l'écoute active, de l'argumentation et du vocabulaire professionnel, attractivité du support numérique et structuration de la présentation)</p>				

## Degrés de maîtrise des compétences pour déterminer le profil du candidat et TRADUCTION ELEVE

	1. Novice	2. Débrouillé	3. Averti	4. Expert	Traduction : Indicateurs d'auto-évaluation élève
Cohérence du choix des outils de FDRC avec le contexte	Ne sélectionne pas d'outils de FDRC	Sélectionne des outils de FDRC en cohérence partielle avec le contexte	Sélectionne des outils de FDRC cohérents avec le contexte et le profil client	Sélectionne des outils de FDRC cohérents avec le contexte et le profil client en analysant leur complémentarité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Je propose des actions de FDRC cohérentes et adaptées à l'entreprise en fonction de ses moyens et de sa politique commerciale</li> <li>Je propose des actions de FDRC cohérentes et adaptées au profil de client de mon entreprise</li> <li>Je peux expliquer l'utilisation de chaque outil de FDRC</li> <li>Je suis capable d'indiquer les objectifs de ma FDRC, son rôle et en quoi elle est complémentaire avec les outils déjà mis en place</li> </ul>
Qualité de contribution à la FDRC	N'évoque pas sa contribution à l'action	Décrit superficiellement sa contribution à l'action	Décrit correctement sa contribution à l'action	Analyse sa contribution en explicitant son implication dans le processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Je sais m'organiser dans mes activités en rapport avec la FDRC</li> <li>Ma contribution est utile au bon déroulé de l'action de FDRC</li> <li>Je peux expliquer en détail mes actions et les justifier clairement</li> <li>Mon action répond aux attentes qualitatives et quantitatives de l'entreprise</li> </ul>
Opportunité de la proposition de ventes au rebond	Ne cherche pas à repérer les opportunités commerciales de ventes au rebond	Perçoit partiellement les opportunités commerciales de ventes au rebond	Repère les principales opportunités commerciales de ventes au rebond	Repère et provoque les opportunités commerciales de ventes au rebond	<ul style="list-style-type: none"> <li>Je suis capable d'évoquer une situation de vente au rebond et d'expliquer pourquoi c'est une vente au rebond</li> <li>J'ai su faire une proposition adaptée au bon moment en fonction du profil du client</li> </ul>
Justesse de l'enrichissement du SIC	N'enrichit pas le SIC	Préconise un enrichissement sommaire du SIC	Préconise ou réalise un enrichissement adapté du SIC	Préconise ou réalise un enrichissement adapté et continu du SIC tout au long de l'action de FDRC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Je sais ce qu'est un fichier client</li> <li>Je suis capable d'expliquer à quoi il sert</li> <li>Je sais renseigner le fichier client, l'actualiser en fonction des contacts client que je peux avoir</li> <li>Je sais plus généralement comment toutes les informations commerciales sont produites et quel est leur parcours</li> <li>Je peux expliquer comment les informations commerciales sont exploitées/utilisées par l'entreprise pour développer les ventes et la relation client</li> </ul>
Analyse des résultats	Ne présente ni bilan des acquis	Présente un bilan partiel des acquis	Présente un bilan adapté des acquis et	Présente une analyse des acquis et des résultats de	<ul style="list-style-type: none"> <li>Je suis capable de sélectionner les bons indicateurs de mesure des performances de mon action de FDRC sur le plan qualitatif et quantitatif</li> </ul>

	ni bilan commercial	et des résultats de l'action de FDRC	des résultats de l'action de FDRC	l'action de FDRC en utilisant des indicateurs pertinents	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je peux expliquer ce que veulent dire ces indicateurs, quelles informations en tirer</li> <li>• Je suis capable de fournir des résultats justes</li> <li>• Mon compte-rendu est synthétique : j'ai su sélectionner juste les informations intéressantes pour faire mon bilan</li> </ul>
Intérêt des propositions d'amélioration	Ne préconise pas d'améliorations au regard du bilan de l'action de FDRC	Préconise des améliorations inadaptées au regard du bilan de l'action de FDRC	Préconise des améliorations adaptées au regard du bilan de l'action de FDRC	Préconise des améliorations pertinentes au regard du bilan de l'action de FDRC et de l'orientation commerciale de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je peux proposer des actions d'amélioration en cohérence avec l'analyse que j'ai réalisé précédemment</li> <li>• Mes propositions sont réalisables et réalistes</li> <li>• Mes propositions correspondent aux orientations commerciales de l'entreprise</li> </ul>
Communication orale et écrite :	Communique avec difficulté et ne présente pas de support numérique	Ne communique pas clairement Utilise un support numérique peu adapté	Communique clairement, utilise un support numérique adapté	Réalise une communication structurée et professionnelle en utilisant un support numérique attractif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ma présentation comporte des parties et des sous parties pertinentes</li> <li>• J'utilise un support numérique de présentation de mon choix</li> <li>• Mon support est attractif : il est lisible, clair, comporte 4 couleurs maximum, deux polices de caractère différentes maximum, contient des photos, des schémas, est suffisamment aéré.</li> <li>• Je m'exprime oralement de manière professionnelle : dans un langage courant à soutenu, en articulant, avec un débit fluide, une vitesse d'expression adaptée, un vocabulaire professionnel et une tenue ainsi qu'une posture adaptée.</li> <li>• Je regarde mes interlocuteurs.</li> </ul>