



Bac Pro Vente

(prospection - négociation - suivi de clientèle)

E31 – Évaluation de la formation en milieu professionnel : Pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle

EPREUVE PONCTUELLE

Information à l'attention des centres d'examen et des commissions d'interrogation

Définition de l'épreuve : extraits du référentiel

Extrait commun au CCF et à la forme ponctuelle

Coefficient 2

A - Objectif

Cette sous-épreuve vise à apprécier l'acquisition et la maîtrise de compétences et d'attitudes professionnelles mises en œuvre en entreprise par la pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle.

B - Contenu

Les compétences et savoirs associés de l'unité U31 « Pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle » sont les suivants

Compétences :

- Organiser une opération de prospection - C12
- Réaliser une opération de prospection - C13
- Analyser les résultats et rétroagir - C14
- Rendre compte de l'opération de prospection - C15
- Préparer la visite - C21
- Effectuer la découverte du client - C22

- Exécuter les tâches consécutives aux visites - C31
- Suivre l'exécution des commandes, des livraisons, de la mise en service et du paiement - C32
- Assurer le suivi et la fidélisation du client - C33
- Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats - C36

Savoirs associés :

- Prospection et suivi de clientèle : S1.2. - S1.3 - S1.4.
- Communication – Négociation : S2.3. - S2.4. - S2.6.
- TIC appliquées à la vente : S3
- Mercatique : S442

C - Critères d'évaluation

Ils permettent de mesurer le niveau de maîtrise des compétences et des attitudes professionnelles assignées à l'épreuve et mises en œuvre en entreprise, ils portent sur :

- la fiabilité du travail réalisé par le candidat,
- son degré d'autonomie,
- sa capacité d'autocorrection,
- son efficacité dans la réalisation des missions qui lui sont confiées,
- sa maîtrise des connaissances et des savoir faire à mobiliser.

Mode d'évaluation spécifique à la forme ponctuelle

Evaluation orale d'une durée de 30 minutes maximum

Cette épreuve consiste en un entretien sur la pratique professionnelle du candidat à partir d'un dossier professionnel réalisé et présenté par ce candidat.

11 – Composition du dossier

Le dossier professionnel 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 authentifiées par l'entreprise et l'établissement accompagnées, le cas échéant d'une décision rectorale de positionnement), ou de l'activité salariée du candidats.

Nota : 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 8 à 10 pages maximum**, sur support papier élaboré à l'aide de l'outil informatique, des activités réalisées par le candidat lors des périodes de formation en entreprise ou lors de son activité professionnelle.

Le compte rendu peut être accompagné de quelques annexes si celles-ci sont susceptibles de l'éclairer. Les activités relèvent obligatoirement de la prospection et de la négociation et du suivi et fidélisation de la clientèle.

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 et éventuellement les résultats obtenus.

12 – Déroulement de l'épreuve

L'épreuve se déroule selon les **deux phases successives** suivantes :

- **Exposé par le candidat d'une activité de prospection, de négociation ou de suivi et de fidélisation de la clientèle** - durée : 10 minutes au maximum

Le candidat est amené, sans être interrompu, à décrire une activité 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. Cet exposé ne donne pas lieu à un temps de préparation.

- **Entretien avec la commission d'interrogation** - durée : 20 minutes maximum

À partir de l'exposé précédent et du dossier professionnel du candidat, la commission d'interrogation s'entretient avec le candidat, notamment :

- sur la pertinence et la diversité des activités relatives à la finalité du diplôme qu'il a réalisées ;
- sur sa maîtrise des connaissances et des savoir faire nécessaires à leur réalisation.

Le compte rendu des activités réalisées par le candidat, ne fait pas l'objet d'une évaluation, mais il constitue une base de travail pour la commission d'interrogation qui l'utilisera pour sélectionner l'activité 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 de la spécialité et dans la mesure du possible d'un professionnel de la vente (à défaut deux professeurs ou formateurs de la spécialité).

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

Référentiel

Pour information, le référentiel du diplôme est disponible sur :

<http://ecogest.ac-grenoble.fr/index.php?tg=articles&topics=371&new=0&newc=0>