

FICHE D'ÉVALUATION S/E E3A: SUIVI DE CLIENTÈLE ET ANIMATION

Nom de candidat : Prénom :

N° du candidat : Date :

Partie A : Mise en situation d'accueil, d'identification de besoins, de conseil, de vente

Durée : 10 minutes maximum		Durée effective partie A		min
Critères d'évaluation		TS 1	S 0,5	I 0	NOTE
Accueil Communication	Prise de contact (sourire, politesse, etc.)				
	Présentation - Tenue				
	Expression orale et gestuelle, attitude				
	Mise en confiance du client				
	Total				/4
Recherche des besoins	Recherche des habitudes du client				
	Recherche des besoins du client (y compris évaluation du budget)				
	Maîtrise des techniques de questionnement				
	Reformulation claire des informations recueillies				
	Total				/4
Présentation du produit ou du service	Adaptation du produit ou service aux besoins				
	Mise en valeur du produit ou service (vocabulaire professionnel)				
	Total				/2
Argumentation	Présentation des qualités et avantages du produit ou service				
	Conseils d'utilisation du produit ou service (vocabulaire professionnel)				
	Démonstration (vocabulaire professionnel)				
	Énoncé du prix				
	Traitement des objections				
	Total				/5
Conclusion Prise de congé	Conclusion de la vente				
	Proposition d'une vente complémentaire adaptée (produit ou service)				
	Encaissement (facture, chèque vérifié...)				
	Assurer le suivi de clientèle (carte de fidélité, doses d'essai.)				
	Prise de congé (rassurer, parfumer, raccompagner...)				
	Total				/5
		Total général			/20
		TOTAL PARTIE A			Coef. 1,5 /30
Code	Niveau d'acquisition				
TS	Compétence acquise				
S	Compétence en cours d'acquisition				
I	Compétence non acquise				
Sujet retenu par le jury pour l'accueil, l'identification de besoins, le conseil, la vente :					

SESSION 2017	BREVET PROFESSIONNEL		BARÈME GÉNÉRAL	
	Esthétique/Cosmétique - Parfumerie			
	Épreuve E3A-Suivi de clientèle et animation	Coefficient 3	Durée : 40 min	1 / 2

Partie B : Présentation d'un élément du dossier

Durée : 10 minutes maximum		Durée effective partie B		min	<div>PENALITES</div> <div><input type="checkbox"/> Dossier incomplet, il manque l'une des deux situations professionnelles</div> <div>➡ note de la partie B est divisée par deux</div> <div>Dossier non conforme :</div> <div><input type="checkbox"/> Activités décrites ne relèvent pas du diplôme (- 2 points)</div> <div><input type="checkbox"/> Pas d'analyse de la situation (- 2 points)</div> <div>TOTAL PARTIE B avec pénalités</div> <div>/15</div>
Critères d'évaluation		TS	S	I	NOTE	
➤ Présentation de l'élément : <ul style="list-style-type: none">• clarté ;• cohérence ;• connaissance.					/6	
Aptitude à convaincre et à justifier les choix					/3	
➤ Qualité de l'expression : <ul style="list-style-type: none">• rythme, débit ;• paralangage ;• vocabulaire professionnel ;• indépendance par rapport aux notes.					/4	
➤ Degré d'engagement personnel : <ul style="list-style-type: none">• dynamisme, enthousiasme ;• attitude, comportement.					/2	
TOTAL PARTIE B (sans les pénalités)					/15	
Élément du dossier choisi :						

Partie C : Soutenance du dossier

Durée : 20 minutes				Durée effective partie		min
Critères d'évaluation				TS	S	I	NOTE
➤ Aptitude au dialogue : <ul style="list-style-type: none">• écoute active ;• compréhension des questions ;• reformulation.							/6
➤ Aptitude à répondre : <ul style="list-style-type: none">• cohérence entre la question et la réponse ;• argumentation ;• prise de position, esprit critique.							/3
➤ Qualité de l'expression : <ul style="list-style-type: none">• rythme, débit ;• paralangage ;• vocabulaire professionnel ;• indépendance par rapport aux notes.							/4
➤ Degré d'engagement personnel : <ul style="list-style-type: none">• dynamisme, enthousiasme ;• attitude, comportement.							/2
Total C							/15
Total A	/30	Total B	/15	Total C	/15	Total sur 60	
			Note finale arrondie au ½ point supérieur				/20
Justification d'une pénalité ou d'une note inférieure à 10/20 :							

JURY

NOM	Prénom	Qualité	Émargement

SESSION 2017	BREVET PROFESSIONNEL		BARÈME GÉNÉRAL	
	Esthétique/Cosmétique - Parfumerie			
	Épreuve E3A-Suivi de clientèle et animation	Coefficient 3	Durée : 40 min	2 / 2