

## Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente

**Sous-épreuve E33: Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client**

Épreuve orale en CCF - Coefficient 3

### GRILLE D'ÉVALUATION

#### Situation d'évaluation n°1

Phase préparatoire à la mise en œuvre d'une action de FDRC

*Durée 20 minutes  
10 minutes de présentation  
10 minutes d'entretien*

Session :

Date de l'épreuve :

Établissement :

Nom et prénom du (de la) candidat(e) : .....

Numéro du (de la) candidat(e) : .....

#### Composition de la commission d'interrogation :

M / Mme .....professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat

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

#### Le dossier d'évaluation de la « phase préparatoire » comprend :

- Les degrés de maîtrise pour déterminer le profil du candidat
- La grille des critères et indicateurs d'évaluation
- La fiche de commentaires objectivés

**Degrés de maîtrise des compétences pour déterminer le profil du candidat lors de  
« La phase préparatoire à la mise en œuvre d'une action de FDRC »**

<b>1. Novice</b>	<b>2. Débrouillé</b>	<b>3. Averti</b>	<b>4. Expert</b>
Ne mobilise pas les sources d'information nécessaires pour recueillir et remonter des données	Mobilise des sources d'information permettant de recueillir et de remonter des données partielles	Mobilise des sources internes et externes significatives permettant de recueillir et de remonter des données quantitatives et qualitatives exploitables	Mobilise des sources internes et externes significatives permettant de recueillir et de remonter des données quantitatives et qualitatives utiles dans le cadre de la FDRC
Ne traite pas les sollicitations clients	Traite partiellement les sollicitations clients	Traite correctement les sollicitations clients et en explicite sa contribution	Traite judicieusement les sollicitations clients, en explicite sa contribution et la justifie
Ne propose pas d'actions de FDRC	Propose des actions peu adaptées au contexte	Propose deux actions dont l'une est pertinente au regard du contexte et de la stratégie commerciale	Propose deux actions pertinentes au regard du contexte et de la stratégie commerciale
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

TRAITER ET EXPLOITER L' INFORMATION OU LE CONTACT CLIENT	Critères et indicateurs d'évaluation	PROFIL			
		1	2	2	4
	<p><b>Pertinence du choix des sources d'information, des données recueillies et remontées</b> (clarté des informations collectées, mobilisation des données internes (SIC) et externes, fiabilité, récence, utilité des sources sélectionnées)</p> <p><b>Qualité du traitement des sollicitations clients</b> (Capacité à expliciter sa contribution à la FDRC dans les actions du quotidien, appréciation de l'efficacité de sa pratique)</p> <p><b>Pertinence des actions proposées</b> (faisabilité des 2 actions de FDRC proposées, cohérence avec le contexte et la stratégie 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>				

1 : Novice

2 : Débrouillé

3 : Averti

4 : Expert

(les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

Appréciation motivée obligatoire au verso

**Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente**

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

**Situation n°1 : phase préparatoire à la mise en œuvre d'une action de FDRC**

**Commentaires objectifs :**

**Professionalité du candidat dans sa capacité à :**

- Traiter et exploiter l'information ou le contact client.

**Appréciation globale :**

**Nom et signature des membres de la commission d'interrogation :**

**Note :**

**/ 20**