|  |  |
| --- | --- |
|  | **BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL**  **ESTHÉTIQUE COSMÉTIQUE PARFUMERIE** |
| **PÔLE 3**  **E31 RELATION AVEC LA CLIENTÈLE** |
| **DOCUMENT D’AIDE À L’ÉVALUATION** | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPÉTENCES ÉVALUÉES** | | | | |
| C31 : Accueillir et prendre en charge la clientèle | | | | |
| C32 : Analyser les attentes de la clientèle | | | | |
| C33 : Conseiller et vendre les produits cosmétiques et les prestations esthétiques | | | | |
| C34 : Mettre en place et animer des actions de promotion de produits et de prestations esthétiques | | | | |
| C35 : Évaluer la satisfaction de la clientèle | | | | |
| **Contenu du dossier** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| La présentation d’une ou plusieurs entreprises dans la.lesquelle.s le.la candidat.e a effectué une partie de sa formation ou exerce son activité professionnelle :   * Localisation * Organigramme * Zone de chalandise * Typologie de la clientèle * Description des espaces professionnels | Présentation très succincte de l’entreprise | Entreprise partiellement présentée  Et/ou  Informations incohérentes | Toutes les informations sont présentes.  Présence de quelques incohérences. | Toutes les informations sont présentes et pertinentes |
| Une présentation des différentes étapes des actes de vente réalisés par le.la candidat.e  Différentes étapes de vente vécues en entreprise | Absence de certaines étapes de l’acte de vente  Absence d’analyse | Absence de certaines étapes de l’acte de vente  Analyse peu pertinente ou peu approfondie | Acte de vente complet  Analyse peu pertinente ou peu approfondie | Acte de vente complet et structuré  Analyse complète et pertinente |
| La description de la mise en œuvre d’une action promotionnelle   * Action promotionnelle à laquelle le candidat a participé | Présentation très succincte de l’action promotionnelle  Absence d’analyse | Absence de certains éléments de présentation de l’action promotionnelle  Analyse peu pertinente ou peu approfondie | Présentation complète de l’action promotionnelle mais absence d’analyse pertinente | Présentation complète et structurée  Analyse complète et pertinente |
| Une enquête de satisfaction de la clientèle conduite par le.la candidat.e   * Réalisée, observée ou conçue | Présentation très succincte de l’enquête de satisfaction Absence d’analyse | Absence de certains éléments de présentation de l’enquête de satisfaction  Analyse peu pertinente ou peu approfondie | Présentation complète de l’enquête de satisfaction mais absence d’analyse pertinente | Présentation complète et structurée  Analyse complète et pertinente |
| * Présentation claire, soignée, illustrée * Expression et orthographe | Présentation non soignée, sans illustrations.  De nombreuses erreurs de syntaxe et d’orthographe.  Moins de 10 pages ou plus de 25 pages. | Présentation confuse  Quelques erreurs de syntaxe et d’orthographe  Moins de 15 pages ou plus de 20 pages. | Présentation claire mais peu illustrée  Syntaxe et orthographe correctes  +/- 1 page | Présentation claire, soignée, illustrée  Expression et orthographe maitrisées |
| **Prestation orale** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| * Attitude professionnelle : tenue, langage * Questions pertinentes au regard des besoins de la clientèle * Présentation d’une argumentation lors de la vente d’un produit ou d’une prestation | Tenue inadaptée  Langage inadapté voire familier  Absence de phase de recherche des besoins OU  d’argumentation sur le produit ou la prestation | Tenue correcte  Langage inadapté  Phase de recherche des besoins incomplète  Argumentation sur le produit ou la prestation incomplète | Tenue correcte  Langage correct  Phase de recherche des besoins  argumentation sur le produit ou la prestation peu approfondies | Tenue et langage adaptés à la profession  Questionnement et argumentation détaillée et pertinente |
| ACTION PROMOTIONNELLE   * Démarche argumentée et objectifs * Présentation argumentée de la valorisation du support publicitaire * Proposition d’exploitation argumentée et conforme à la réglementation * Prise en compte et interprétation des indicateurs pour mesurer l’impact | L’ action promotionnelle a été observée. L’élève est resté passif. Objectifs non définis, démarche non argumentée, impact non considéré. | Objectifs mal définis, démarche engagée mais succincte, survole l’action promotionnelle  Analyse peu argumentée | Démarche complète et cohérente mais l’argumentation peu approfondie | Démarche argumentée et objectifs clairement formulés  Présentation argumentée de la valorisation du support publicitaire  Proposition d’exploitation argumentée et conforme à la réglementation |
| ENQUÊTE DE SATISFACTION   * Formulation d’un questionnement pertinent * Solutions adaptées et argumentées | La démarche n’est pas cohérente. | Questionnement très succin, solutions inadaptées non argumentées ou absence de solution | Questionnement qui manque de pertinence.  Solutions adaptées mais non argumentées | Questionnement pertinent  Solutions adaptées et argumentées |