|  |  |
| --- | --- |
|  | **BACCALAUREAT PROFESSIONNEL**  **ESTHETIQUE COSMETIQUE PARFUMERIE** |
| **PÔLE 3**  **E31 RELATION AVEC LA CLIENTELE** |
| **DOCUMENT DE CONVERSION DE L’EVALUATION EN NOTE** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | **NE** | **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 | 0 | 0 | 1,5 | 3 | 4 | **/4** |
| Une présentation des différentes étapes des actes de vente réalisés par le.la candidat.e  Différentes étapes de vente vécues en entreprise | 0 | 0 | 1,5 | 3 | 4 | **/4** |
| La description de la mise en œuvre d’une action promotionnelle   * Action promotionnelle à laquelle le candidat a participé | 0 | 0 | 1,5 | 3 | 4 | **/4** |
| Une enquête de satisfaction de la clientèle conduite par le.la candidat.e   * Réalisée, observée ou conçue | 0 | 0 | 1,5 | 3 | 4 | **/4** |
| * Présentation claire, soignée, illustrée * Expression et orthographe | 0 | 0,4 | 1,6 | 3 | 4 | **/4** |
| **Prestation orale** | **NE** | **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 | 0 | 0,5 | 4 | 7 | 10 | **/10** |
| **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 | 0 | 2 | 8 | 15 | 20 | **/20** |
| **ENQUÊTE DE SATISFACTION**   * Formulation d’un questionnement pertinent * Solutions adaptées et argumentées | 0 | 0,5 | 4 | 7 | 10 | **/10** |