|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **BACCALAUREAT PROFESSIONNEL** **ESTHETIQUE COSMETIQUE PARFUMERIE** | **Session :** **Date de l’épreuve :** **Centre d’examen :** |
| **PÔLE 3****E31 RELATION AVEC LA CLIENTELE** |
|  **Elève : NOM Prénom** |
| **COMPETENCES EVALUEES** |
| 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 : Evaluer la satisfaction de la clientèle |

|  |
| --- |
| **Contenu du dossier** |
| **Attendus** | **Exigences** | **TI** |  | **I** | **S** | **TS** | Points |
| 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
 |  |  |  |  |  | /4 |
| La présentation des différentes étapes des actes de vente réalisés par le.la candidat.e | * Différentes étapes de vente vécues en entreprise
 |  |  |  |  |  | /4 |
| La description de la mise en œuvre d’une action promotionnelle  | * Action promotionnelle à laquelle le candidat a participé
 |  |  |  |  |  | /4 |
| Une enquête de satisfaction de la clientèle conduite par le.la candidat.e | * Réalisée, observée ou conçue
 |  |  |  |  |  | /4 |
| * Présentation claire, soignée, illustrée
* Expression et orthographe
 |  |  |  |  |  | /4 |
| **Note dossier** | **/20** |
| **Prestation orale** |
| * 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
 |  |  |  |  |  | /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
 |  |  |  |  |  | /20 |
| Enquête de satisfaction :* Formulation d’un questionnement pertinent
* Solutions adaptées et argumentées
 |  |  |  |  |  | /10 |
| **Note oral** | **/20** |
| **NOTE**  | **/60** |
| **Note E31** | **/20** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Justification d’une note inférieure à 10/20** | Nom et signature des membres du jury |