|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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 |