|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Baccalauréat professionnel** **METIERS DE LA COIFFURE** | **Session :** **Dates de la PFMP :** |
| **PÔLE 2****E32 – Relations clientèle – Accueil en salon – Vente****Coef.3****Contrôle en Cours de Formation en entreprise** |
| **Nom et prénom de l’apprenant :** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Critères d’évaluation** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |  |
| **C21 - Accueillir la clientèle, identifier ses attentes et ses besoins**  |
| Créer la relation client(e) | Attitude professionnelle adaptée (tenue, posture, langage)Dialogue adapté et efficace avec la clientèleRespect du confort de la clientèleRéactions et réponses adaptées aux situations inattendues | 0-0,5 | 1-1,5 | 2-2,5 | 3-4 | **/4** |
| Identifier les profils, les attentes et les besoins du (de la) client(e) | Questionnement pertinentEcoute activeReformulation exacte et précise |  |  |  |  |
| **C22 - Conseiller et vendre des services, des produits capillaires, des matériels et des accessoires** |
| Conseiller pour déclencher une vente | Sélection (prestation, produits, matériel) adaptée à la demande, au diagnostic Attitude, stratégie, argumentaire adaptés en fonction du profil du clientExactitude du devis présenté Réponse argumentée aux objections  | 0 | 0,5-1 | 1,5-2 | 2,5-3 | **/3** |
| Conclure une vente | Conclusion de l’acte de vente par l’encaissement et/ou la prise de rendez-vous Addition et encaissement justesMaîtrise du logiciel de caisse |  |  |  |  |
| **C23 : Suivre la relation client et participer à la fidélisation de la clientèle** |
| Exploiter le fichier clientèle  | Fichier client numérique renseigné, précis, mis à jour Données analysées et exploitées  | 0 | 0,5 | 1 | 1,5-2 | **/2** |
| Gérer la prise de rendez-vous physique, téléphonique ou en ligne | Qualité de l’accueil, communication adaptée et efficacePlanning renseigné et optimisé Maîtrise du logiciel professionnel  |
| Évaluer la satisfaction de la clientèle  | Formulation d’un questionnement pertinent Solutions adaptées et argumentées dans un but d’améliorer la satisfaction |
| **C24 : Mettre en place et animer des actions de promotion de produits et de services** |
| Présenter et valoriser des produits, des matériels et des services dans un espace de vente | Présentation harmonieuse, attractive, conforme à l’image de l’entreprise, de la marque, du thème | 0 | 0 | 0,5 | 1 | **/1** |
| **Justification de la note si inférieure à 05.** | **Total /10** |
| **Nom et signature des évaluateurs**Professionnel Enseignant |