|  |  |
| --- | --- |
|  | **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.eDifférentes 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** |