|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Baccalauréat professionnel** **METIERS DE LA COIFFURE** | **Session :** **Centre d’examen :****Date de l’épreuve :** |
| **PÔLE 2****E32 - Relations clientèle – Accueil en salon – Vente****Coef. 3****Contrôle en Cours de Formation en établissement de formation** |
| **Nom et prénom de l’apprenant :** |
| **Compétences évaluées** |
| C21 : Accueillir la clientèle, identifier ses attentes et ses besoins (entreprise) |
| C22 : Conseiller et vendre des services, des produits capillaires, des matériels et des accessoires |
| C23 : Suivre la relation client et participer à la fidélisation de la clientèle |
| C24 : Mettre en place et animer des actions de promotion de produits et de services |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Contenu du dossier**  | **Critères d’évaluation communs aux 2 actions** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |  |
| **Action N°1 présentée**🞏 Action de vente🞏 Action promotionnelle🞏 Action de fidélisation🞏 Action d’animation🞏 Enquête de satisfaction de la clientèle | * Indication de l’objectif de l’action ou de l’enquête.
* Description détaillée des différentes étapes de l’action ou de l’enquête.
* Indication des outils, des moyens mobilisés.
* Argumentation des choix.
* Indication du niveau d’autonomie (réalisée, observée ou conçue).
* Appréciation des résultats et des remédiations éventuelles
* Pour l’enquête : identification des indicateurs de satisfaction et analyse des résultats
 | 0-0,5 | 1-2,5 | 3-4 | 4,5-6 | **/6** |
| **Action N°2 présentée**🞏 Action de vente🞏 Action promotionnelle🞏 Action de fidélisation🞏 Action d’animation🞏 Enquête de satisfaction de la clientèle | 0-0,5 | 1-2,5 | 3-4 | 4,5-6 | **/6** |
| Pour la totalité du dossier :* Présentation claire, soignée, illustrée *(y compris pour la présentation des entreprises)*
* Expression et orthographe
 | 0-0,5 | 1 | 1,5-2 | 2,5-3 | **/3** |
| **Evaluation du dossier** | **/15** |
| **Prestation orale (30 min)** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |  |
| Exposé(10 min max) | * Cohérence et clarté de l’exposé
* Respect du temps imparti
 | 0-0,5 | 1-2 | 2,5-3,5 | 4-5 | **/5** |
| * Pertinence des deux actions choisies
* Présentation détaillée des étapes de chaque action et argumentation des choix opérés
* Maîtrise du dossier (adéquation de la présentation au contenu du dossier)
 | 0-1,5 | 2-4,5 | 5-7 | 7,5-10 | **/10** |
| Entretien(20 min) | * Qualité d’écoute et réactivité aux questions posées
* Pertinence et qualité des réponses apportées
* Communication aisée
* Utilisation d’un vocabulaire professionnel
 | 0-2 | 2,5-9,5 | 10-15 | 15,5-20 | **/20** |
| **Prestation orale** | **/35** |
| **TOTAL** | **/50** |
| Justification de la note si inférieure à 25/50 |
| **Nom et signature des évaluateurs**  |
| **Report de la note de PFMP** | **/10** |
| **TOTAL GENERAL DE LA SOUS-EPREUVE** | **/60** |