|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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 clientèle  Respect du confort de la clientèle  Réactions 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 pertinent  Ecoute active  Reformulation 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 client  Exactitude 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 justes  Maîtrise 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 efficace  Planning 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 | | | | | | |