|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DAAC éducation artistique et culturelle Délégation Académique aux Arts et à  la Culture de Lyon | **BP Coiffure** | **Session …………….** |
| **U41 Vente-conseil****10 min****Grille d’évaluation CCF** | **Date :** |
| **Etablissement de formation :** |
| **Candidat** | **Nom :**  | **Prénom :**  |

**Sujet**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Coupe – coiffage |  |  |
| Défrisage |  |
| Soins |  |
| Couleurs |  |
| Permanente |  |
| Système pilo-facial |  |
| Divers |  |

Un des examinateurs est le client décrit dans le sujet sélectionné. Il accepte l’observation diagnostic par rapport à la situation ; il doit émettre **une objection** à la solution proposée par le candidat.

TI : très insuffisant ; I : Insuffisant ; S : Satisfaisant ; TS : Très Satisfaisant

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences/indicateurs** | **Note** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| **L’exactitude du diagnostic** * Recenser les attentes et besoins du client (recherche des besoins par questionnement, observation et écoute active)
* Reformuler
 | /3 |  |  |  |  |
| **La pertinence du conseil** * Présenter des produits, des matériels et des services en réponse à une demande ou à un besoin d’un client
* Conseiller le client (présentation de l’offre et du prix, vente additionnelle et/ou complémentaire)
 | /5 |  |  |  |  |
| **La qualité de l’argumentation au regard du diagnostic et des attentes du client** * Argumenter la sélection effectuée (arguments convaincants, valorisants, pertinents)
* Répondre à une objection.
 | /7 |  |  |  |  |
| **La qualité de la communication : de l’accueil à la prise de congé du client** * Mettre en œuvre une stratégie favorisant la communication (salutations, attitude avenante, présentation, aptitude générale à la communication verbale et non verbale, écoute active...)
* Respecter la politique commerciale de l’entreprise (fiche ou fichier de suivi clientèle et/ou carte de fidélité) et évaluer la satisfaction du client
 | /5 |  |  |  |  |
| **TOTAL**  harmonisé au demi-point supérieur **/ 20 points**\* |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Guidance : indicateurs d’évaluation  | T.I  | I  | S  | T.S  | **Nom et signature du professionnel :** **Nom et signature de l’enseignant :** |
| 1/ Sur 3  | 0  | 0,5 à 1  | 1,5 à 2,5  | 3  |
| 2/ Sur 5  | 0 à 1  | 1,5 à 2  | 2,5 à 3,5  | 4 à 5  |
| 3/ Sur 7  | 0 à 2  | 2,5 à 3  | 3,5 à 5  | 5,5 à 7  |
| 4/ Sur 5  | 0 à 1  | 1,5 à 2  | 2,5 à 3,5  | 4 à 5  |

|  |
| --- |
| **\* Toute note inférieure à la moyenne doit est justifiée de même que l’application des pénalités** |