|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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** |