

Épreuve ponctuelle orale - Grille d'évaluation E3A

Centre d'examen :	Nom du candidat :
	N° du candidat :

I. MISE EN SITUATION : Réaliser l'accueil, le conseil, la vente et la fidélisation (10 minutes) /20

	TI	I	S	TS	
C13 ♦ Accueillir : attitude avenante, conditions matérielles d'accueil adaptées, questionnement pertinent et argumenté, arguments adaptés, identification des éléments de confort.					/ 3
C14 ♦ Identifier les besoins : observation et questionnement adaptés, repérage des attentes, des besoins et des motivations, observation méthodique, exactitude du diagnostic, report conforme des caractéristiques sur la fiche client, bilan argumenté.					/ 10
C31 ♦ Conseiller et vendre : choix des produits et/ou services, argumentation, présentation détaillée, précise et justifiée d'un devis (service), proposition pertinente d'une vente additionnelle, conclusion de la vente adaptée.					/ 7

II. (1) EXPOSÉ D'UN ÉLÉMENT DU DOSSIER (10 minutes) ET ENTRETIEN (20 minutes) /40

	TI	I	S	TS	
C12 ♦ Transmettre des informations : production de messages écrits, oraux et visuels adaptés, pertinents, expression précise, structurée et correcte, choix judicieux et argumenté du mode de communication et de transmission.					/ 5
C24 ♦ Assurer le suivi de la clientèle : élaboration et mise à jour d'une fiche client, exploitation du fichier client en fonction de l'objectif visé, choix pertinent de la clientèle cible, analyse des potentialités de la clientèle.					/ 10
C42 ♦ Evaluer la satisfaction de la clientèle : formulation d'indicateurs pertinents de satisfaction et de non satisfaction, questionnement, repérage de causes de satisfaction et de non satisfaction, proposition de solutions adaptées.					/ 5
C34 ♦ Mettre en place et animer des actions de promotion de produits et/ou services : critique pertinente, présentation argumentée et mise en valeur d'un support publicitaire. Présentation harmonieuse, attractive des produits (vitrine, linéaire...). Organisation argumentée de l'animation, maîtrise de la démarche, des méthodes et des moyens de communication. Propositions d'exploitation d'un fichier client argumentées et conformes à la réglementation.					/ 10
C44 ♦ Mesurer l'impact d'une action de promotion, de formation : Présentation argumentée des indicateurs d'impact, analyse rigoureuse et objective des données, comparaison méthodique des résultats (attendus/obtenus). Proposition argumentée et réaliste.					/ 10

TOTAL /60

Commission d'interrogation

Enseignant/formateur vente:	signature :	
Enseignant/formateur esthétique:	signature :	
Professionnel :	signature :	

NOTE

Règle de l'arrondi (**) / 20

* TI = très insuffisant ; I = Insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant

** en points entiers ou en 1/2 points (0,00 à 0,24, point inférieur - 0,25 à 0,74, un demi point - 0,75 et plus, point supérieur)

Observations particulières :

(1) En cas d'absence de dossier seule la partie I est évaluée. Le candidat obtient 0 à la partie II.

Groupement inter-académique II	Session 2007
Brevet Professionnel ESTHETIQUE / COSMETIQUE – PARFUMERIE	
Epreuve U3.1 : Suivi de clientèle et animation	
Type : Grille d'évaluation	Durée : 40 mn
Coefficient : 3	Page 1/1