



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

CRDP ALSACE

Ce document a été numérisé par le CRDP
d'Alsace pour la Base Nationale des Sujets
d'Examens de l'enseignement
professionnel

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation

Date : Matin Après-midi

NOM ET SIGNATURE DES MEMBRES DU JURY :

PHASE DE LA VENTE	CRITÈRES D'ÉVALUATION	BAREME	NUMÉRO DES SUJETS				NUMÉRO CANDIDATS								
ACCUEIL COMMUNICATION	- Attitude avenante - Présentation (coiffure, habillement, maquillage ...) - Mise en confiance du client / de la cliente. - Aptitude générale à la communication verbale et non verbale	5													
RECHERCHE DES BESOINS	- Découverte des besoins exprimés - Prise en compte des besoins exprimés - Intégration des nouvelles informations - Reformulation de la découverte des besoins	7													
CHOIX DU PRODUIT OU SERVICE	- Choix judicieux et adapté	4													
ARGUMENTATION	- Présentation d'une argumentation logique, rigoureuse et adaptée - Capacité à valoriser produit et /ou service (démonstration)	6 2													
RÉPONSE À L'OBJECTION	- Attitude et maîtrise face à l'objection	3													
PRISE DE CONGÉ	- conclusion vente - Prise de congé	3													
		SOUS TOTAL													
FICHE		10													
		40													
		TOTAL													
		TOTAL EN POINTS ENTIERS SUR 20													