**ANNEXE V – 7.3 (Suite)**

**E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs**

**Aide à l’évaluation par les degrés de maîtrise des compétences**

**Document à l’attention des membres de la commission**

**SITUATION B - Contrôle en cours de formation (CCF)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES** | | | | | |
| ***TI*** | | ***I*** | | ***S*** | ***TS*** |
| ***Subit*** | | ***Exécute*** | | ***Maîtrise*** | ***Est expert*** |
| **Résultats liés à la gestion de la relation clients-fournisseurs** | | | | | |
| *Qualité de l’analyse du contexte commercial de la PME* | | | | | |
| Description du contexte succincte partielle ou non structurée. | Contexte structuré mais sans réelle analyse. | | | Analyse du contexte commercial présentant les caractéristiques commerciales attendues. | Analyse du contexte faisant le lien et mettant en perspective la politique commerciale de la PME et son environnement. Les enjeux sont mis en évidence. |
| *Aptitude à expliciter le contexte de réalisation des travaux* | | | | | |
| Travaux réalisés non situés dans un contexte (ni le pourquoi et le comment).  Cf exercices. | | Description du contexte sans mise en évidence du rôle du candidat. | | Analyse du contexte de travail : événement déclencheur de la situation, contexte relationnel, contraintes et ressources, les objectifs, l’environnement technologique. | Restitution de l’analyse du contexte et prise de recul. Les travaux répondent à une problématique de gestion. |
| *Qualité et conformité de la production demandée* | | | | | |
| Productions ne prenant pas en compte la demande de la commission d’interrogation ou ne répondant pas au besoin. | | | Productions prenant en compte les exigences, en suivant une procédure, sans exploitation suffisante des ressources et des contraintes. | Analyse de la demande et productions répondant partiellement aux contraintes en mobilisant les ressources. | Productions professionnelles répondant au contexte. |
| *Qualité de la présentation de la production demandée* | | | | | |
| Présentation succincte. | | Description des productions. | | Justification des choix opérés pour réaliser la production. | Productions explicitées et argumentées en s’inscrivant dans le contexte. La présentation intègre une justification des choix. |
| *Capacité à expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements dans la réalisation des travaux* | | | | | |
| Pas de démarche, techniques et traitements peu appropriés. | | Démarche mise en œuvre mais perfectible, techniques et traitements mal maîtrisés. | | Justification et analyse des démarches mises en œuvre, techniques mobilisées appropriées. | Proposition d’une évolution des démarches en argumentant. La prise de recul est manifeste. |
| **Résultats liés à la mobilisation des ressources de l’environnement technologique** | | | | | |
| *Efficacité dans la mise en œuvre de l’environnement numérique* | | | | | |
| Absence de repères dans l’environnement numérique. | | Mise en œuvre dans l’environnement numérique sans analyser les choix, manque d’autonomie. | | Analyse les contraintes et les ressources. Mise en œuvre dans l’environnement numérique en justifiant les choix. | Mise en œuvre dans l’environnement numérique et si nécessaire proposition d’améliorations en argumentant de manière raisonnée pour contribuer à l’efficacité professionnelle. |
| *Pertinence et maîtrise des fonctionnalités mises en œuvre sur PGI et tableur* | | | | | |
| Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser. | | Mise en œuvre de l’outil logiciel selon un mode opératoire, manque d’autonomie. | | Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues. | Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d’autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d’initiative. |
| *Capacité à prendre en compte les ajustements demandés et/ou les aléas* | | | | | |
| Non compréhension de la demande. | | Explications systématiquement demandées avant la réalisation. | | Questionnement et reformulation de la demande pour une réponse adaptée. | Réponse efficace et autonome en justifiant les choix. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Résultats en termes de communication** | | | |
| *Analyse du contexte de la situation de communication orale, de ses objectifs, enjeux et des stratégies de communication interpersonnelle* | | | |
| Description des faits et du contexte sans analyse. | Description des faits et du contexte avec une tentative d’analyse. | Analyse pertinente du contexte, mais perfectible.  Savoirs globalement maîtrisés. | Analyse des faits en relation avec le contexte en mobilisant et maîtrisant les savoirs de communication (de base, et interpersonnelle). |
| *Adaptation aux évolutions de la situation initiale* | | | |
| Paramètres modifiés non compris. | Paramètres modifiés, compris mais réponse à la demande non adaptée. | Réponse adaptée mais comportement verbal et non verbal manquant de professionnalisme. | Comportement verbal et non verbal professionnel compatible avec la situation simulée (stratégie de communication pertinente, techniques appropriées …). |
| *Efficacité de la communication orale au regard des objectifs de la fiche de travail* | | | |
| Objectifs non identifiés. | Objectifs identifiés mais stratégie de communication interpersonnelle non adaptée. | Objectifs identifiés, stratégie de communication interpersonnelle cernée mais techniques pas assez maîtrisées. | Objectifs de communication atteints, maîtrise et pertinence des techniques de communication et gain positif (enjeu gagnant). |
| *Qualité et conformité de l’expression au regard des usages professionnels* | | | |
| Expression et vocabulaire inadaptés à la communication professionnelle. | Expression correcte mais règles et usages professionnels partiellement acquis | Registre de langue adapté  Respect des règles et des usages professionnels  Quelques maladresses d’expression. | Expression professionnelle pertinente et adaptée. |
| *Qualité de l’analyse réflexive de la situation simulée* | | | |
| Absence de savoirs ne permettant pas une analyse. | Savoirs mal appropriés et sans lien avec la situation simulée. | Analyse critique de la prestation à l’aide du questionnement de la commission d’interrogation permettant d’identifier les marges de progrès. | Analyse critique de la prestation argumentée et en relative autonomie permettant de prendre de la hauteur. |