**ANNEXE V – 8.3**

**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**

**Forme ponctuelle (FP)**

|  |
| --- |
| **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 ou contexte qui ne correspond pas au lieu réel d’immersion professionnelle. | 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) ou non réalisés en milieu professionnel (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 des productions réalisées dans le cadre de la formation* |
| Productions ne prenant pas en compte la demande du client ou du fournisseur et les besoins 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. Le cas échéant ces productions permettent d’améliorer les procédures et les démarches mises en œuvre. |
| *Qualité et conformité de la production demandée* |
| Productions ne prenant pas en compte la demande de la commission d’interrogation et les besoins 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. |
| *Précision et rigueur 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. |
| *Maîtrise des techniques mobilisées dans le contexte de la situation* |
| Absence de connaissances des techniques ou techniques non mobilisées. | Ensemble des techniques très partiellement connues.  | Majorité des techniques connues et maîtrisées. | Démonstration d’une solide connaissance des techniques professionnelles liées au domaine 1. |
| *Capacité à expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements dans la réalisation des travaux (productions réalisées en cours de formation et productions demandée)* |
| 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. |
| *Appropriation du vocabulaire professionnel du domaine d’activité 1* |
| Vocabulaire associé au domaine non maîtrisé. | Vocabulaire associé au domaine imprécis. | Vocabulaire associé au domaine utilisé à bon escient. | Démonstration d’une solide connaissance du vocabulaire professionnel lié au domaine 1 et au contexte de l’entreprise. |
| *Couverture du domaine 1 : Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs (document synoptique)* |
| Couverture très insuffisante des activités ou absence de situations de communication dans les situations de gestion relevant du domaine 1 ou moins 3 activités présentées. | Couverture partielle des activités du domaine 1.  | Couverture de l’ensemble des activités et au moins 2 fiches couvrant 3 activités. | Degré élevé de couverture des activités du domaine 1 (plus d’une situation de gestion pour plusieurs activités). |
| **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 de l’environnement numérique sans analyse des choix, manque d’autonomie. | Analyse les contraintes et les ressources. Mise en œuvre de l’environnement numérique en justifiant les choix. | Mise en œuvre de 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. |
| *Pertinence et maîtrise des fonctionnalités mises en œuvre des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO mobilisés* |
| Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser. | Mise en œuvre de l’outil logiciel selon un mode opératoire. | 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. |
| *Sélection et utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte et aux usages* |
| Sélection non pertinente et/ou usage inadapté de l’outil ou du service compte tenu du contexte de la situation de communication écrite et méconnaissance des finalités des outils. | Connaissance des finalités mais outil sélectionné ou usage non adapté à la situation de communication. | Connaissances des finalités et sélection et usage de l’outil ou du service pertinent mais non argumenté au regard du contexte et des usages. | Aisance dans l’argumentation des choix opérés. |
| **Résultats en termes de communication** |
| *Diversité des situations de communication écrite et orale* |
| Situations non ancrées dans le domaine 1 ou aucune des situations présentées ne porte sur une relation avec un clientou non vécues. | Supports et activités du domaine 1 peu variés. | Présence de 4 fiches de situations de communication (écrite et orale), dont 2 (une écrite et une orale) avec un client, présentant des supports de communication variés et mobilisant pour la communication écrite les fonctionnalités d’un logiciel de messagerie et celles avancées du traitement de textes et du logiciel de présentation. | Degré élevé de couverture des tâches de communication du domaine 1. |
| *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. |
| *Analyse de la situation de communication écrite* |
| Absence de connaissance des notions ne permettant pas une analyse.  | Description de la situation sans analyse. | Analyse pertinente de la situation de communication écrite : objectifs à atteindre, acteurs, historique de la relation, enjeux, type de relation, contraintes et ressources (charte graphique, valeurs de l’entreprise, environnement technologique, …), analyse du message reçu.  | Capacité à situer son rôle dans la situation de communication écrite. |
| *Aptitude à justifier la structuration, le registre de langue, les procédés d’argumentation* |
| Absence de justification des choix de structuration, de registre de langue et des procédés d’argumentation. Absence de savoirs.  | Structuration des documents écrits, registre de langue et procédés d’argumentation adaptés à la situation de communication écrite. Impossibilité de justification, même aidée par le questionnement de la commission d’interrogation. | Structuration des documents écrits, registre de langue et procédés d’argumentation adaptés à la situation de communication écrite. Justification aidée par le questionnement de la commission d’interrogation. | Justification pertinente et argumentée du choix de structuration des documents écrits du registre de langue et des procédés d’argumentation. |
| *Qualité des écrits professionnels dans le respect des règles, des usages et des valeurs de l’entreprise* |
| Documents écrits non professionnels ne respectant pas les règles et les usages professionnels. Orthographe et expression très insuffisantes, non professionnelles. | Documents écrits de qualité, mais perfectibles quant au respect des usages professionnels.Orthographe et expression insuffisantes. | Documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles éthiques, des usages professionnels et des valeurs de l’entrepriseOrthographe et expression satisfaisantes et professionnelles. Aucune faute. | Justification et argumentation du respect des règles éthiques, des usages professionnels et des valeurs de l’entreprise.  |
| *Efficacité et conformité de la communication écrite compte tenu des objectifs* |
| Objectifs non identifiés, réponse non adaptée. | Objectifs identifiés, réponse peu adaptée ou pas adaptée. | Identification et recherche des informations manquantes pour préparer la réponseJustification de l’adaptation des messages aux supports et au mode de diffusion choisi et aux interlocuteurs de niveaux, fonctions, personnalités ou cultures différentesJustification de la prise en compte de l’historique des communications. Utilisation ou création de modèles de documents pertinents. | Capacité à évaluer l’écart entre l’objectif attendu et le résultat obtenu et les raisons de cet écart. |
| *Capacité à prendre en compte les modifications demandées* |
| Non compréhension de la demande. | Explications demandées à la commission avant la réalisation. | Reformulation de la demande et une réponse adaptée. | Réponse efficace et autonome en justifiant les choix. |