**ANNEXE V–4**

**BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client**

**E4 – RELATION CLIENT et NEGOCIATION VENTE**

**Évaluation en CCF - Coefficient 5**

**Grille d’aide À L’ÉVALUATION - Session 2022**

**NOM du CANDIDAT** : ………………………………………………………………………………………………. **Prénom du candidat :** ………………………………………………………………………………

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ⭘ **Cibler et prospecter la clientèle** | | | | |
| **CRITÈRES D’ÉVALUATION et COMPÉTENCES** | TI | I | S | TS |
| 1 - Analyser un portefeuille client  *(Pertinence de l’analyse du portefeuille clients, qualification pertinente des prospects)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 2 - Identifier des cibles de clientèle  *(Cohérence entre ciblage et démarche de prospection)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 3 - Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection  *(Efficacité des choix opérés)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 4 - Développer des réseaux professionnels  *(Activation pertinente des réseaux professionnels)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ⭘ **Négocier et accompagner la relation-client** | | | | | ⭘ **Organiser et animer un évènement commercial** | | | | |
| **CRITÈRES d’ÉVALUATION et COMPÉTENCES** | **TI** | **I** | **S** | **TS** | **CRITÈRES d’ÉVALUATION et COMPÉTENCES** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| 1 – Négocier et vendre une solution adaptée au client  *(Maîtrise de la relation interpersonnelle, efficacité de la négociation commerciale, pertinence de la solution proposée)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 1 – Organiser un évènement commercial  *(Pertinence du choix de l’événement commercial, efficacité de l’organisation au regard des contraintes logistiques, financières, commerciales)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 2 – Créer et maintenir une relation client durable  *(Personnalisation de la relation client, qualité du diagnostic et de l’accompagnement client, respect des engagements, évolutivité et enrichissement de la relation client)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 2 – Animer un évènement commercial *(Qualité et efficacité de l’animation)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 3 – Exploiter un évènement commercial  *(Précision du bilan quantitatif et qualitatif de l’événement commercial, rigueur dans le suivi des contacts et des opportunités d’affaires)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ⭘ **Exploiter et mutualiser l’information commerciale** | | | | |
| **CRITÈRES d’ÉVALUATION et COMPÉTENCES** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| 1 – Remonter, valoriser et partager l’information commerciale  *(Pertinence et qualité des informations collectées, sélection et hiérarchisation de l’information diffusée)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| 2 – Collaborer à l’interne en vue de développer l’expertise commerciale  *(Qualité des analyses commerciales et des propositions)* | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

**TI : Très Insuffisant / I : Insuffisant / S : Satisfaisant /TS : Très satisfaisant**

**NOTE sur 20**

**Ce document d’aide à l’évaluation est à usage exclusif de la commission d’interrogation,**

**il ne doit pas être communiqué au candidat.**