ANNEXE 10

**B.T.S. Management Commercial Opérationnel -** Session 2022

**éPREUVE DE DéVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL (E41)**

GRILLE D’ÉVALUATION

**Forme Ponctuelle - Durée : 30 minutes**

|  |  |
| --- | --- |
| **CANDIDAT(E)** | **MEMBRES DE LA COMMISSION N° …….** |
| **Nom :****Prénom(s) :****Matricule :**  | **Noms :** - -**Date :****Signatures :** |
| **Partie 1 : Présentation du ou des contexte(s) des activités professionnelles et des compétences mobilisées (10 minutes maximum sans interruption du jury)** |
| **Observations de la commission sur la partie 1****En cas d’absence de présentation numérique, le préciser.** |
| **Partie 2 : Entretien sur les compétences du bloc n°1 (20 minutes maximum)** |
| **Observations de la commission sur l’acquisition des compétences à partir du dossier numérique du candidat et des éléments apportés par le candidat** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Non évaluable** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| Compétence non mise en œuvre | Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée | Met en œuvre une méthodologie incomplète | Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse | Propose une méthodologie pertinente |
| N’utilise pas d’outils ou ne les maitrise pas | Mobilise correctement quelques outils | Choisit les outils adaptés | Adapte et/ou élabore des outils opérationnels |
| N’analyse pas | Analyse de manière incomplète | Analyse de manière pertinente | Analyse et remédie |
| Communique de façon non appropriée | Rend compte sans argumentation | Argumente et fait comprendre | Fait adhérer |
| N’utilise pas d’information | Utilise partiellement les informations | Recherche et mobilise l’information | Produit des informations pertinentes et exploitables |
| N’atteint pas les objectifs | Atteint en partie les objectifs | Atteint les objectifs | Dépasse les objectifs |
| Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes | Formule quelques propositions | Justifie et argumente ses propositions | Est force de proposition |
| Ne prend pas en compte les contraintes | Prend en compte partiellement les contraintes | Intègre l’ensemble des contraintes | Anticipe les contraintes |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences** | **NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPETENCES** | **Critères d’évaluation** |
| **Non évaluable** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| **Assurer la veille informationnelle :** Rechercher et mettre à jour l’informationMobiliser les ressources numériques Sélectionner l’informationHiérarchiser l’informationAnalyser l’informationExploiter l’information pour la prise de décision |  |  |  |  |  | *- Les techniques et outils de la veille commerciale sont appropriés.**- L’information produite est fiable et pertinente pour la prise de décision.* |
| **Réaliser et exploiter des études commerciales**Construire une méthodologieRecueillir les donnéesExploiter les résultats  |  |  |  |  |  | *- Les méthodologies d’études sont adaptées au contexte.**- Les résultats des études sont exploitables*. |
| **Vendre dans un contexte omnicanal**Préparer la venteAccueillir le clientConseillerArgumenterConclure la vente  |  |  |  |  |  | *- La démarche de vente conseil est pertinente**- Les attentes du client et leurs évolutions sont prises en compte**- Les objectifs de vente, de fidélisation et d’accroissement de la « valeur client » sont atteints* *- La communication est mise en œuvre au service de l’efficacité relationnelle* |
| **Entretenir la relation client**Suivre les évolutions des attentes du clientÉvaluer l’expérience clientAccompagner le clientFidéliser la clientèleAccroitre la « valeur client » |  |  |  |  |  | *- Les techniques de fidélisation mises en œuvre sont adaptées.* *- Les objectifs de vente, de fidélisation et d’accroissement de la « valeur client » sont atteints.* *- La communication est mise en œuvre au service de l’efficacité relationnelle* |

|  |  |
| --- | --- |
| **COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPéTENCES (justification de la note)** | **NOTE SUR 20** |
|  |  |