

Brevet professionnel Coiffure - épreuve U41 (Vente conseil)

Diagnostic Vente-Conseil (durée oral 10 minutes)

Grille d'évaluation

Date :	Identification et signature des membres du jury	Note /20 de la fiche technique
N° du candidat :		

Critères	2 points x 10
Accueil du client (personnalisé, climat de confiance)	
Ecoute active (attitude et positionnement adapté à l'écoute)	
Questionnement (variété, pertinence)	
Argumentation adaptée, présentation du prix (proposer une solution adaptée et convaincre le client)	
Répondre aux objections (traiter l'objection avec une technique appropriée)	
Reformulation (utilisation technique)	
Conclusion et vente additionnelle (suggestion pour la vente additionnelle)	
Prise de congé (fidélisation, encaissement)	
Qualité de dialogue (s'exprimer correctement et utiliser un vocabulaire précis et professionnel)	
Utilisation des outils d'aide à la vente (nuanciers et/ou press-book et/ou...) et présentation des produits et/ou des services	
TOTAL	/20

Remarque : Chaque critère est évalué sur 2 points, le jury doit déterminer s'il attribue :

2 ; 1,5 ; 1 ; 0,5 ou 0 pour chaque critère.

Observations générales :

Report partie orale diagnostique vente conseil	/20
Report partie fiche technique	/20
Total épreuve U41	/40