|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Logo de l’académie** | **Baccalauréat professionnel**  **METIERS DE LA COIFFURE** | **Session :**  **Centre d’examen :**  **Date de l’épreuve :** |
| **PÔLE 2**  **E32 - Relations clientèle – Accueil en salon – Vente**  **Coef. 3**  **GRILLE D’EVALUATION**  **Contrôle en Cours de Formation** |
| **Nom et prénom :** |
| **Compétences évaluées** | | |
| C21 : Accueillir la clientèle, identifier ses attentes et ses besoins (entreprise) | | |
| C22 : Conseiller et vendre des services, des produits capillaires, des matériels et des accessoires | | |
| C23 : Suivre la relation client et participer à la fidélisation de la clientèle | | |
| C24 : Mettre en place et animer des actions de promotion de produits et de services | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Contenu du dossier** | | **Critères d’évaluation communs aux 2 actions** | | **/15** | | | | |
| **TI** | **I** | **S** | **TS** |  |
| **Action N°1 présentée**  🞏 Action de vente  🞏 Action promotionnelle  🞏 Action de fidélisation  🞏 Action d’animation  🞏 Enquête de satisfaction de la clientèle | | * Indication de l’objectif de l’action ou de l’enquête. * Description détaillée des différentes étapes de l’action ou de l’enquête. * Indication des outils, des moyens mobilisés. * Argumentation des choix. * Indication du niveau d’autonomie (réalisée, observée ou conçue). * Appréciation des résultats et des remédiations éventuelles * Pour l’enquête : identification des indicateurs de satisfaction et analyse des résultats | |  |  |  |  | **/6** |
| **Action N°2 présentée**  🞏 Action de vente  🞏 Action promotionnelle  🞏 Action de fidélisation  🞏 Action d’animation  🞏 Enquête de satisfaction de la clientèle | |  |  |  |  | **/6** |
| Pour la totalité du dossier :   * Présentation claire, soignée, illustrée *(y compris pour la présentation des entreprises)* * Expression et orthographe | | | |  |  |  |  | **/3** |
| **Prestation orale (30 min)** | | | | **/35** | | | | |
| **TI** | **I** | **S** | **TS** |  |
| Exposé  (10 min max) | * Cohérence et clarté de l’exposé * Respect du temps imparti | | |  |  |  |  | **/5** |
| * Pertinence des deux actions choisies * Présentation détaillée des étapes de chaque action et argumentation des choix opérés * Maîtrise du dossier (adéquation de la présentation au contenu du dossier) | | |  |  |  |  | **/10** |
| Entretien  (20 min) | * Qualité d’écoute et réactivité aux questions posées * Pertinence et qualité des réponses apportées * Communication aisée * Utilisation d’un vocabulaire professionnel | | |  |  |  |  | **/20** |
| **TOTAL** | | | | **/50** | | | | |
| Justification de la note si inférieure à 25/50 | | | | | | | | |
| **Nom et signature des évaluateurs** | | | | | | | | |
| **Report de la note de PFMP** | | | **/10** | | | | | |
| **TOTAL GENERAL DE LA SOUS-EPREUVE** | | | **/60** | | | | | |