|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **BACCALAUREAT PROFESSIONNEL**  **ESTHETIQUE COSMETIQUE PARFUMERIE** | **Session :**  **Académie de :**  **Centre d’examen :**  **Date de l’épreuve :** |
| **PÔLE 3**  **E31 RELATION AVEC LA CLIENTELE**  **Contrôle en Cours de Formation** |
| **Nom candidat.e :** |
| **COMPETENCES EVALUEES** | | |
| C31 : Accueillir et prendre en charge la clientèle | | |
| C32 : Analyser les attentes de la clientèle | | |
| C33 : Conseiller et vendre les produits cosmétiques et les prestations esthétiques | | |
| C34 : Mettre en place et animer des actions de promotion de produits et de prestations esthétiques | | |
| C35 : Evaluer la satisfaction de la clientèle | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Contenu du dossier** | | **/20** | | | | |
| **TI** | **I** | **S** | **TS** |  |
| * La présentation d’une ou plusieurs entreprises dans la.lesquelle.s le.la candidat.e a effectué une partie de sa formation ou exerce son activité professionnelle * Une présentation des différentes étapes des actes de vente réalisés par le.la candidat.e * La description de la mise en œuvre d’une action promotionnelle * Une enquête de satisfaction de la clientèle conduite par le.la candidat.e | * Localisation * Organigramme * Zone de chalandise * Typologie de la clientèle * Description des espaces professionnels * Différentes étapes de vente vécues en entreprise * Action promotionnelle à laquelle le candidat a participé * Réalisée, observée ou conçue |  |  |  |  | /16 |
| * Présentation claire, soignée, illustrée * Expression et orthographe | |  |  |  |  | /4 |
| **Prestation orale** | | **/40** | | | | |
| **TI** | **I** | **S** | **TS** |  |
| * Attitude professionnelle : tenue, langage * Questions pertinentes au regard des besoins de la clientèle * Présentation d’une argumentation lors de la vente d’un produit ou d’une prestation * Démarche argumentée et objectifs * Présentation argumentée de la valorisation du support publicitaire   Action promotionnelle   * Proposition d’exploitation argumentée et conforme à la réglementation * Prise en compte et interprétation des indicateurs pour mesurer l’impact   Enquête de satisfaction   * Formulation d’un questionnement pertinent * Solutions adaptées et argumentées | |  |  |  |  |  |
| **TOTAL** | | **/60** | | | | |
|  | | **/20** | | | | |
| **Justification d’une note inférieure à 10/20** | | | | | | |

Nom et signature des membres du jury