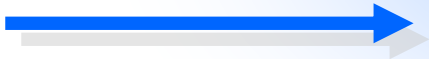
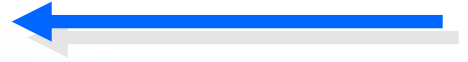


# Baccalauréat Professionnel **VENTE**



## **Dossier d'évaluation**

**Diplôme créé conjointement  
par des professionnels de la  
vente et l'Education Nationale.**



**Lycée de l'Atlantique**

**Périodes de formation  
en entreprise**

**Des futurs vendeurs qui  
constituent votre vivier de  
recrutement**

● Professionnel

● Elève

**BACCALAUREAT PROFESSIONNEL « Vente »  
(prospection, négociation, suivi de clientèle)  
Sous-Epreuve E31  
Pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la  
clientèle**

## PERIODES DE FORMATION EN ENTREPRISE

### ATTESTATION

Je soussignée, Isabelle CHARBONNIER, Proviseur, Chef d'Etablissement  
Du Lycée de l'Atlantique – 2, rue de Montréal à ROYAN

Atteste que :

**NOM** ..... **Prénom** .....

Inscrit dans l'établissement que je dirige, en classe de baccalauréat professionnel VENTE (prospection, négociation, suivi de clientèle) a suivi, conformément à la législation en vigueur, des périodes de formation en entreprise, d'une durée de 18 semaines.

<b>NOM et ADRESSE de l'Entreprise (et/ou cachet)</b>	<b>PERIODE</b>	<b>NOM du TUTEUR et SIGNATURE</b>

Le  
Signature du chef d'Etablissement

Isabelle CHARBONNIER

# Document(s) de certification (Mrcu)

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers EP2: Pratique de l'accueil, de l'information et de la vente Grille d'évaluation en CCF – Coefficient 8	
ACADÉMIE	SESSION
CANDIDAT (nom et prénom)	Date
ENTREPRISE	Tuteur : Fonction

Critères de positionnement et d'évaluation	TI	I	S	TS		
<b>Situation n°1 : Pratique des activités en entreprise</b>						
<b>Phase 1 : Accueil et information</b>					.../40	
<b>- Comportement professionnel</b> Accueil du client ou de l'utilisateur (organiser son espace d'accueil, saluer, identifier l'interlocuteur....) Attitude professionnelle d'accueil (posture, tenue, disponibilité....) Respect des consignes, gestion des priorités, prise d'initiative, implication						
<b>- Qualité des réponses apportées aux demandes d'information ou de conseil</b> Recherche et sélection de l'information, orientation, remise d'une documentation						
<b>- Qualité relationnelle établie avec le client ou l'utilisateur</b> Application des règles de savoir-vivre, confort du client						
<b>- Aptitude à transmettre des informations et à rendre compte</b> Remontée des informations						
<b>Phase 2 : Vente</b>					.../60	
<b>- Comportement professionnel</b> Préparation de l'entretien (connaissance de l'offre, de la clientèle, du produit ou du service...) Recherche méthodique des besoins du client, de l'utilisateur Posture professionnelle adaptée						
<b>- Cohérence et pertinence des réponses apportées lors de l'entretien de vente</b> Présentation du produit, du service Réponses aux questions et objections courantes Conclusion de l'entretien de vente (vente additionnelle, encaissement, prise de congé, recherche de l'accord du client)						
<b>- Qualité de l'argumentation et de l'écoute</b> Écoute active du client, de l'utilisateur Argumentation et conseil (démonstration, traitement des objections)						
<b>- Qualité de l'expression et conformité aux règles et usages professionnels</b> Utilisation d'un vocabulaire adapté tout au long de l'entretien						
<b>Situation n°2 : Connaissance de l'environnement professionnel (entretien)</b>						
<b>- Maîtrise de l'environnement organisationnel, économique et juridique des organisations</b> Maîtrise du cadre des échanges Présentation de la structure, de l'offre, de la clientèle et du marché de l'organisation					.../60	
<b>Total situation 1 + 2</b>					<b>TOTAL ...../160</b>	
					<b>Note : ...../20</b>	
<b>Appréciation globale du candidat</b>					<b>Noms</b>	<b>Visas</b>
					Le professeur :	
					Le tuteur :	
					Date :	

# Document(s) de certification (MrCu)

<b>BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers</b> <b>EP1: Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur</b> <b>Grille d'évaluation en CCF ou en forme ponctuelle – Coefficient 4</b>	
<b>ACADEMIE</b>	<b>SESSION</b>
<b>CANDIDAT (nom et prénom)</b>	<b>Date</b>

<b>1<sup>ère</sup> partie : CONTACT TELEPHONIQUE</b>	<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>Notation</b>
<b>- Aptitude à rechercher et sélectionner les informations nécessaires dans le cadre du contexte professionnel présenté</b> Qualité de la fiche d'appel, pertinence des informations indiquées					
<b>- Qualité de la communication téléphonique</b> Qualité de l'échange téléphonique : (obtenir le bon interlocuteur, saluer, se présenter, présenter l'entreprise, identifier la fonction et le nom de l'interlocuteur concerné, formuler le message ou la consigne, conclure et prendre congé (et éventuellement suite à donner))					
<b>- Capacité d'écoute et de dialogue, pertinence des réponses</b> Utilisation d'un langage adapté : clarté, rigueur, précision, articulation, débit, pause, intonation, vocabulaire professionnel					
<b>- Professionnalisme du comportement</b> Disponibilité et convivialité Adaptation de son langage et paralinguistique					
<b>- Maîtrise des fonctionnalités des logiciels et pertinence du choix des outils</b> Relevé des conclusions et transmission Mise à jour des données					
<b>- Aptitude à rendre compte de ses travaux</b> <b>- Justification de la démarche professionnelle</b>					
<b>TOTAL 1</b>					<b>/ 40</b>
<b>2<sup>ème</sup> partie : CONTACT PAR ECRIT</b>	<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>Notation</b>
<b>Réalisation du contact par écrit</b>					
<b>- Aptitude à rechercher et sélectionner les informations nécessaires dans le cadre du contexte professionnel présenté</b> Présence et exactitude des éléments du message (destinataire, objet, informations)					
<b>- Qualité et pertinence des travaux écrits</b> Qualité de la présentation, Respect des règles de syntaxe et d'orthographe, Utilisation d'un vocabulaire professionnel Contenus conformes à la situation professionnelle donnée					
<b>- Maîtrise des fonctionnalités des logiciels et pertinence du choix des outils</b> Règles de présentation en fonction de l'outil choisi et du destinataire Exploitation un carnet d'adresses					
<b>- Aptitude à rendre compte de ses travaux</b> <b>- Justification de la démarche professionnelle</b>					
<b>TOTAL 2</b>					<b>/40</b>
<b>TOTAL PARTIE 1 ET PARTIE 2</b>					<b>/ 80</b>

TI : Très insuffisant    I : Insuffisant    S : Satisfaisant    TS : Très satisfaisant

<b>Appréciation globale du candidat :</b>	
<b>Membres de la commission d'interrogation :</b> - -	<b>Signatures</b>

# Document(s) de contractualisation (Vente)

A – COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES  et activités	1 <sup>re</sup> période		2 <sup>e</sup> période		3 <sup>e</sup> période		4 <sup>e</sup> période	
	du ..... au .....		du ..... au .....		du ..... au .....		du ..... au .....	
	Activités		Activités		Activités		Activités	
	pré- vues	réali- sées	pré- vues	réali- sées	pré- vues	réali- sées	pré- vues	réali- sées
<b>PROSPECTION</b>								
<b>1. ORGANISER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION</b>								
Recherche d'informations sur l'entreprise, ses produits, les marchés								
Participation à la sélection de la cible								
Élaboration d'un plan de prospection, d'un plan de tournée								
Constitution et/ou mise à jour d'un fichier de prospects								
Utilisation d'outils d'aide à la prospection (fiche prospect, plan d'appels, publipostage...)								
<b>2. RÉALISER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION</b>								
Participation à une opération de publipostage								
Émission d'appels téléphoniques								
Prise de rendez-vous								
Réalisation de prospection systématique de terrain								
Participation à des manifestations commerciales								
Traitement des contacts								
<b>NÉGOCIATION</b>								
<b>3. PRÉPARER LES VISITES</b>								
Recherche et sélection des informations relatives au client, à l'entreprise et aux transactions passées								
Détermination des objectifs de la visite								
Sélection des outils et des supports								
<b>4. RÉALISER DES VENTES</b>								
Entrée en contact et découverte de la situation du client								
Présentation de l'offre commerciale								
Conclusion de la négociation et prise de congé								
<b>SUIVI ET FIDÉLISATION</b>								
<b>5. EXÉCUTER DES TÂCHES CONSÉCUTIVES AUX VENTES</b>								
Analyse des résultats de la visite								
Réalisation de comptes rendus de visites, mise à jour de fichiers et de documents								
Transmission des informations et remontées du terrain								
<b>6. SUIVRE L'EXÉCUTION DES COMMANDES, DES LIVRAISONS</b>								
Transmission des bons de commande								
Participation au contrôle des livraisons, à la mise en service ou à l'exécution du paiement								
<b>7. ASSURER LE SUIVI ET LA FIDÉLISATION DU CLIENT</b>								
Relance des clients								
Vente de réapprovisionnement								
Participation à des actions de suivi de la satisfaction de la clientèle (enquête téléphonique, visite de suivi)								
Exploitation d'opérations de fidélisation de la clientèle (enquête de satisfaction, supports de fidélisation, événements commerciaux)								
<b>8. RENDRE COMPTE DE LA PROSPECTION ET/OU SUIVI D'ACTIVITÉS</b>								
Production d'une synthèse écrite relative à une opération de prospection								
Présentation orale de cette synthèse								
Compte rendu d'activités et de résultats lors d'entretiens avec le chef des ventes ou de réunions de l'équipe de vente								

<b>B – ATTITUDES PROFESSIONNELLES</b>	<b>1<sup>re</sup> période</b>	<b>2<sup>e</sup> période</b>	<b>3<sup>e</sup> période</b>	<b>4<sup>e</sup> période</b>
	<b>du ..... au .....</b>	<b>du ..... au .....</b>	<b>du ..... au .....</b>	<b>du ..... au .....</b>
	<b>Attitudes à privilégier</b>	<b>Attitudes à privilégier</b>	<b>Attitudes à privilégier</b>	<b>Attitudes à privilégier</b>
<b>COMMUNICATION</b>				
Communiquer, maîtriser son expression (orale et écrite)				
Adapter son comportement et sa tenue au secteur professionnel (clientèle,				
<b>ADAPTATION</b>				
S'intégrer dans une équipe de travail				
S'adapter aux méthodes et consignes de travail				
<b>IMPLICATION</b>				
Collaborer aux objectifs de l'équipe de vente				
S'impliquer dans son travail, faire preuve de motivation				
<b>ORGANISATION –</b>				
Gérer son temps, sa charge de travail, faire preuve d'autonomie				
Faire preuve d'esprit d'initiative dans le respect de sa marge de manœuvre				
<b>Observations éventuelles</b>				
<b>Cachet de l'entreprise</b>				
<b>Nom et signature du tuteur</b>				
<b>Nom et signature du formateur</b>				

# Document de certification Bac Professionnel Vente

OBJECTIFS DE FORMATION	1 <sup>re</sup> période				2 <sup>e</sup> période				3 <sup>e</sup> période				4 <sup>e</sup> période			
	du ..... au .....				du ..... au .....				du ..... au .....				du ..... au .....			
	Nom de l'entreprise				Nom de l'entreprise				Nom de l'entreprise				Nom de l'entreprise			
<b>A. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES</b>	TI	I	S	TS	TI	I	S	TS	TI	I	S	TS	TI	I	S	TS
<b>PROSPECTION</b>																
Organiser une opération de prospection																
Réaliser une opération de prospection																
<b>NÉGOCIATION</b>																
Préparer les visites																
Réaliser des ventes																
<b>SUIVI ET FIDÉLISATION</b>																
Exécuter les tâches consécutives aux ventes																
Suivre l'exécution : des commandes, des livraisons, de la mise en service, du paiement																
Assurer le suivi et la fidélisation du client																
Rendre compte de la prospection et/ou du suivi d'activités																
<b>B. ATTITUDES PROFESSIONNELLES</b>	TI	I	S	TS	TI	I	S	TS	TI	I	S	TS	TI	I	S	TS
<b>COMMUNICATION</b>																
Communiquer, maîtriser son expression (orale et écrite)																
Adapter son comportement et sa tenue au secteur professionnel (clientèle, produit...)																
<b>ADAPTATION</b>																
S'intégrer dans une équipe de travail																
S'adapter aux méthodes et consignes de travail																
<b>IMPLICATION</b>																
Collaborer aux objectifs de l'équipe de vente																
S'impliquer dans son travail, faire preuve de motivation																
<b>ORGANISATION – PRISE D'INITIATIVES</b>																
Gérer son temps, sa charge de travail, faire preuve d'autonomie																
Faire preuve d'esprit d'initiative dans le respect de sa marge de manœuvre et des règles de confidentialité																
<b>Observations éventuelles</b>																
<b>Nom et signature du tuteur</b>																
<b>Cachet de l'entreprise</b>																

Baccalauréat professionnel VENTE, <i>prospection, négociation, suivi de clientèle</i>	Session .....
Sous-épreuve E 31 <b>ÉVALUATION DE LA FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL :</b> Pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle	CCF (contrôle en cours de formation)

Académie de POITIERS

NOM et PRÉNOM DU CANDIDAT :

Établissement :

### SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION

OBJECTIFS DE FORMATION	Profil du candidat <sup>(1)</sup>				Observations
	TI	I	S	TS	
<b>A. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES</b>					
Prospecter					
Négocier					
Assurer le suivi et la fidélisation					
<b>B. ATTITUDES PROFESSIONNELLES</b>					
Communiquer					
S'adapter					
S'impliquer					
S'organiser – prendre des initiatives					

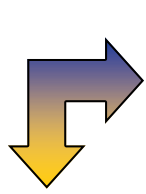
TI = très insuffisant ; I = insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant

Appréciations de l'équipe pédagogique :

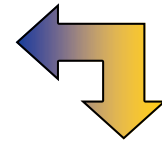
ÉVALUATION		
Compétences professionnelles		
Attitudes professionnelles		
Proposition de note au jury	TOTAL :	/ 20*

\* en points entiers ou en ½ points (0,01 à 0,24, point inférieur - 0,25 à 0,74, un demi-point - 0,75 et plus, point supérieur)





# **Partenariat**



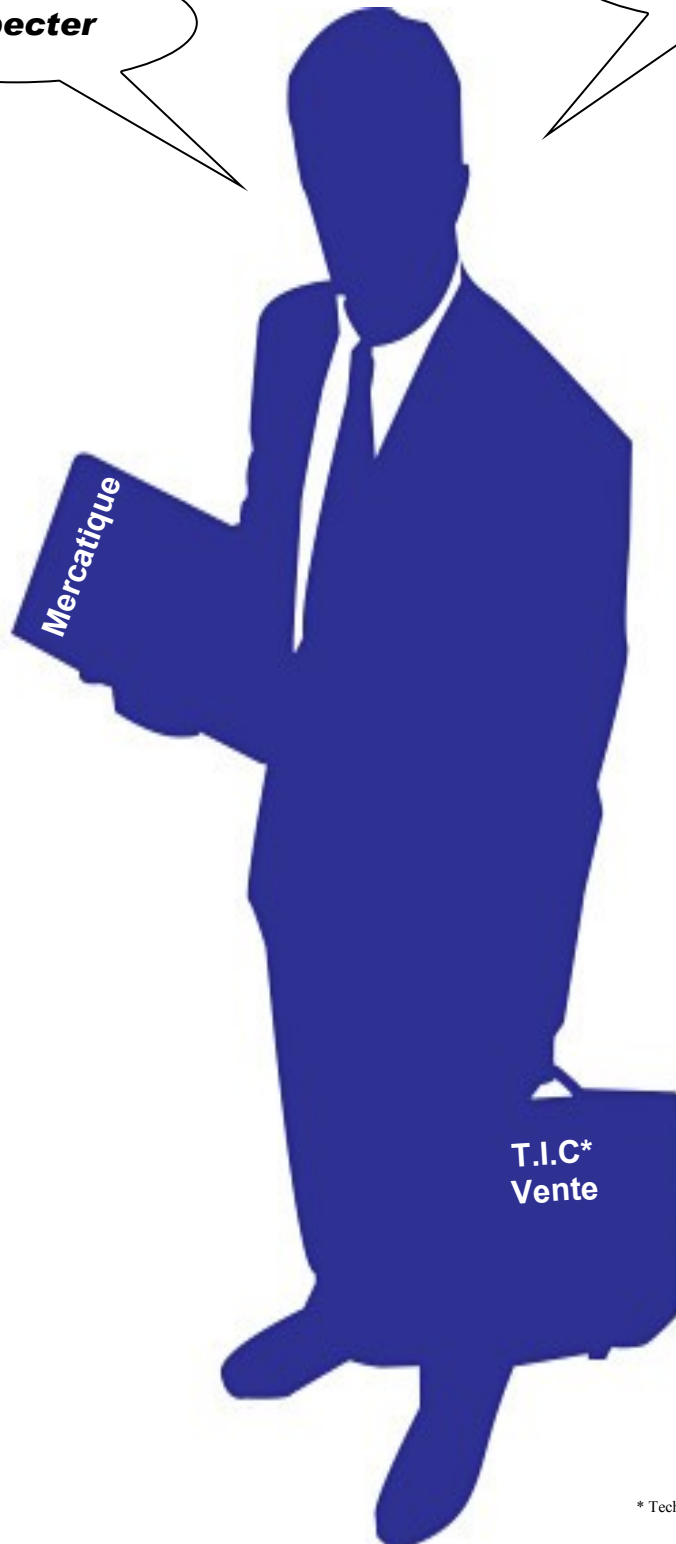
**Entreprise ...**

**... Lycée Professionnel**

**Négocier**

**Prospecter**

**Suivre & fidéliser**



\* Technologies de l'Information et de la Communication