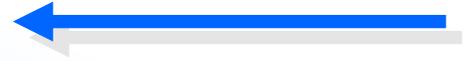


Baccalauréat Professionnel **VENTE**



Dossier d'évaluation

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

***Périodes de formation
en entreprise***

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



Lycée de l'Atlantique

 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.

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

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	
Situation n°1 : Pratique des activités en entreprise					
Phase 1 : Accueil et information					
- Comportement professionnel 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					.../40
- Qualité des réponses apportées aux demandes d'information ou de conseil Recherche et sélection de l'information, orientation, remise d'une documentation					
- Qualité relationnelle établie avec le client ou l'utilisateur Application des règles de savoir-vivre, confort du client					
- Aptitude à transmettre des informations et à rendre compte Remontée des informations					
Phase 2 : Vente					
- Comportement professionnel 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					.../60
- Cohérence et pertinence des réponses apportées lors de l'entretien de vente 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)					
- Qualité de l'argumentation et de l'écoute Écoute active du client, de l'utilisateur Argumentation et conseil (démonstration, traitement des objections)					
- Qualité de l'expression et conformité aux règles et usages professionnels Utilisation d'un vocabulaire adapté tout au long de l'entretien					
Situation n°2 : Connaissance de l'environnement professionnel (entretien)					
- Maîtrise de l'environnement organisationnel, économique et juridique des organisations Maîtrise du cadre des échanges Présentation de la structure, de l'offre, de la clientèle et du marché de l'organisation					.../60
Total situation 1 + 2				TOTAL/160	
				Note :/20	
Appréciation globale du candidat				<i>Noms</i>	<i>Visas</i>
				<i>Le professeur :</i>	
				<i>Le tuteur :</i>	
				<i>Date :</i>	

Document(s) de certification (Mrceu)

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

1 ^{ère} partie : CONTACT TELEPHONIQUE	TI	I	S	TS	Notation
<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à rechercher et sélectionner les informations nécessaires dans le cadre du contexte professionnel présenté Qualité de la fiche d'appel, pertinence des informations indiquées 					
<ul style="list-style-type: none"> - Qualité de la communication téléphonique 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) - Capacité d'écoute et de dialogue, pertinence des réponses Utilisation d'un langage adapté : clarté, rigueur, précision, articulation, débit, pause, intonation, vocabulaire professionnel - Professionnalisme du comportement Disponibilité et convivialité Adaptation de son langage et paralingage - Maîtrise des fonctionnalités des logiciels et pertinence du choix des outils Relevé des conclusions et transmission Mise à jour des données - Aptitude à rendre compte de ses travaux - Justification de la démarche professionnelle 					
TOTAL 1					/ 40
2 ^{ème} partie : CONTACT PAR ECRIT	TI	I	S	TS	Notation
<p>Réalisation du contact par écrit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à rechercher et sélectionner les informations nécessaires dans le cadre du contexte professionnel présenté Présence et exactitude des éléments du message (destinataire, objet, informations) - Qualité et pertinence des travaux écrits Qualité de la présentation, Respect des règles de syntaxe et d'orthographe, Utilisation d'un vocabulaire professionnel Contenus conformes à la situation professionnelle donnée - Maîtrise des fonctionnalités des logiciels et pertinence du choix des outils Règles de présentation en fonction de l'outil choisi et du destinataire Exploitation un carnet d'adresses - Aptitude à rendre compte de ses travaux - Justification de la démarche professionnelle 					
TOTAL 2					/40
TOTAL PARTIE 1 ET PARTIE 2					/ 80

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

Appréciation globale du candidat :	
Membres de la commission d'interrogation :	Signatures
-	
-	

Document(s) de contractualisation (Vente)

A – COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES et activités	1 ^{re} période		2 ^e période		3 ^e période		4 ^e 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
PROSPECTION								
1. ORGANISER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION								
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...)								
2. RÉALISER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION								
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								
NÉGOCIATION								
3. PRÉPARER LES VISITES								
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								
4. RÉALISER DES VENTES								
Entrée en contact et découverte de la situation du client								
Présentation de l'offre commerciale								
Conclusion de la négociation et prise de congé								
SUIVI ET FIDÉLISATION								
5. EXÉCUTER DES TÂCHES CONSÉCUTIVES AUX VENTES								
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								
6. SUIVRE L'EXÉCUTION DES COMMANDES, DES LIVRAISONS								
Transmission des bons de commande								
Participation au contrôle des livraisons, à la mise en service ou à l'exécution du paiement								
7. ASSURER LE SUIVI ET LA FIDÉLISATION DU CLIENT								
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)								
8. RENDRE COMPTE DE LA PROSPECTION ET/OU SUIVI D'ACTIVITÉS								
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 – ATTITUDES PROFESSIONNELLES	1^{re} période	2^e période	3^e période	4^e période
	du au			
	Attitudes à privilégier	Attitudes à privilégier	Attitudes à privilégier	Attitudes à privilégier
COMMUNICATION				
Communiquer, maîtriser son expression (orale et écrite)				
Adapter son comportement et sa tenue au secteur professionnel (clientèle,				
ADAPTATION				
S'intégrer dans une équipe de travail				
S'adapter aux méthodes et consignes de travail				
IMPLICATION				
Collaborer aux objectifs de l'équipe de vente				
S'impliquer dans son travail, faire preuve de motivation				
ORGANISATION –				
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				
Observations éventuelles				
Cachet de l'entreprise				
Nom et signature du tuteur				
Nom et signature du formateur				

Document de certification Bac Professionnel Vente

OBJECTIFS DE FORMATION	1 ^{re} période				2 ^e période				3 ^e période				4 ^e 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			
A. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	TI	I	S	TS	TI	I	S	TS	TI	I	S	TS	TI	I	S	TS
PROSPECTION																
Organiser une opération de prospection																
Réaliser une opération de prospection																
NÉGOCIATION																
Préparer les visites																
Réaliser des ventes																
SUIVI ET FIDÉLISATION																
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. ATTITUDES PROFESSIONNELLES	TI	I	S	TS	TI	I	S	TS	TI	I	S	TS	TI	I	S	TS
COMMUNICATION																
Communiquer, maîtriser son expression (orale et écrite)																
Adapter son comportement et sa tenue au secteur professionnel (clientèle, produit...)																
ADAPTATION																
S'intégrer dans une équipe de travail																
S'adapter aux méthodes et consignes de travail																
IMPLICATION																
Collaborer aux objectifs de l'équipe de vente																
S'impliquer dans son travail, faire preuve de motivation																
ORGANISATION – PRISE D'INITIATIVES																
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																
Observations éventuelles																
Nom et signature du tuteur																
Cachet de l'entreprise																

Baccalauréat professionnel VENTE, <i>prospection, négociation, suivi de clientèle</i>	Session
Sous-épreuve E 31 ÉVALUATION DE LA FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL : 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 ⁽¹⁾				Observations
	TI	I	S	TS	
A. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES					
Prospecter					
Négocier					
Assurer le suivi et la fidélisation					
B. ATTITUDES PROFESSIONNELLES					
Communiquer					
S'adapter					
S'impliquer					
S'organiser – prendre des initiatives					

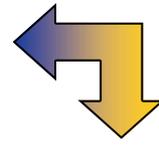
TI = très insuffisant ; I = insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant

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