|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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