MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS *Liberté Égalité Fraternité*	**Baccalauréat professionnel Métiers de la coiffure**	**Session : 2023**
	E32 - Relations clientèle – Accueil en salon – Vente **Coef. 3**	**Centre d'examen :**
Numéro de candidat :	**GRILLE D'ÉVALUATION**	**Date de l'épreuve :**

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. - <u>Pour l'enquête</u> : 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)		**/ 45**				
		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)					**/ 15**
Entretien (20 min)	- Qualité d'écoute et réactivité aux questions posées - Pertinence et qualité des réponses apportées - Communication aisée - Utilisation d'un vocabulaire professionnel					**/ 25**
	TOTAL					**/ 60**
	TOTAL (arrondi au demi-point supérieur)					**/20**

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

Toute note inférieure à la moyenne sera justifiée par une appréciation littérale.

Nom et signature des membres du jury

DOCUMENT DE TRAVAIL