

Baccalauréat professionnel Métiers de la coiffure - SESSION 2023

CONSIGNES A L'ATTENTION DES MEMBRES DU JURY, CONSEILLER ENTREPRISE POUR L'ÉCOLE ET PROFESSEURS COORDONNATEURS

Sous-épreuve U32 – Relation clientèle – accueil en salon - vente

1. Extrait de la définition de la sous-épreuve

Objectifs et contenus

La sous-épreuve U32 permet d'évaluer des compétences mises en œuvre lors des relations avec la clientèle à l'occasion des Périodes de Formation en Milieu Professionnel ou lors de la formation en entreprise :

- C2-1 - Accueillir la clientèle, identifier ses attentes et ses besoins
- C2-2 - Conseiller et vendre des services, des produits capillaires, des matériels et des accessoires
- C2-3 - Suivre la relation client et participer à la fidélisation de la clientèle
- C2-4 - Mettre en place et animer des actions de promotion de produits et de services

Elle vise l'évaluation de **tout ou partie de ces compétences et des savoirs associés**, ainsi que l'aptitude à présenter un écrit professionnel et à communiquer oralement.

Critères d'évaluation

Ils sont précisés dans la grille d'évaluation.

Modes d'évaluation

L'évaluation prend en compte :

- le contenu d'un dossier élaboré à partir des activités réalisées en entreprise, noté sur 15 points.
- la prestation orale suivie d'un entretien, notée sur 45 points.

Contenu du dossier :

Le candidat présente dans ce dossier, l'ensemble des actions dans lesquelles il s'est impliqué, parmi les suivantes :

- acte de vente
- action promotionnelle
- action de fidélisation
- action d'animation
- enquête de satisfaction de la clientèle

Il comprend :

- la présentation succincte de la ou des entreprises où ont eu lieu ces actions,
- la description détaillée de la mise en œuvre de 2 actions parmi les cinq énoncées ci-dessus,
- les attestations de PFMP ou d'activités professionnelles.

Présentation attendue pour le dossier :

- traitement de texte pour la rédaction et la mise en forme, police de caractères : Arial 12,
- nombre de pages compris entre 8 et 10 pages, hors annexes et hors attestations.

Prestation orale de 30 minutes dont 20 minutes d'entretien :

Le candidat dispose de **10 minutes maximum**, pour présenter son dossier.

Le jury interroge ensuite le candidat, **pendant 20 minutes**, sur les contenus du dossier et de l'exposé. Le questionnement doit s'appuyer sur les actions présentées et porter exclusivement sur les compétences et les savoirs associés du pôle 2.

En amont de l'épreuve la commission d'évaluation évalue le dossier et **le centre d'examen vérifie la conformité des durées des PFMP ou de la formation en entreprise** afin de **conserver l'anonymat** du candidat et du centre de formation au moment de l'épreuve.

2. Consignes aux membres du jury

La lecture attentive du dossier doit permettre au binôme de correcteurs de :

- compléter la première partie de la grille d'évaluation (notée sur 15 points),
- préparer les questions à poser pour l'entretien. Attention ces questions doivent obligatoirement être en lien direct avec le dossier et porter sur les critères à évaluer dans la grille.

Au début de l'épreuve, les membres du jury :

- accueillent le candidat aimablement pour le mettre en confiance, l'invitent à s'installer, lui donnent le choix de s'asseoir ou de rester debout pour son exposé,
- vérifient la convocation du candidat ainsi que sa pièce d'identité,
- rappellent les modalités de l'épreuve (30 min au total, 10 min d'exposé maximum sans interruption des membres du jury, puis 20 min d'entretien),
- indiquent au candidat qu'il a le droit d'utiliser son dossier ainsi qu'un support écrit de préparation.

Pendant l'épreuve, les membres du jury :

- n'interviennent pas pendant l'exposé du candidat,
- conservent une attitude bienveillante, quelle que soit la qualité de la prestation du candidat,
- interrompent le candidat s'il dépasse les 10 min. Ils lui indiquent que le temps imparti est presque écoulé au bout de 9 min si besoin,
- posent des questions uniquement en lien avec le dossier ou l'exposé,
- reformulent les questions qui ne semblent pas comprises, ou qui ont donné lieu à une réponse incomplète,
- passent à la question suivante si le candidat ne sait pas répondre (éviter les silences prolongés),
- ne doivent pas interrompre le candidat lorsqu'il répond aux questions.

A la fin de l'épreuve, les membres du jury :

- prennent congé du candidat sans laisser paraître une appréciation positive ou négative,
- se concertent afin de compléter la grille d'évaluation.

Cas particuliers :

En cas de non remise du dossier à la date indiquée, l'évaluation ne peut avoir lieu et la note zéro est attribuée.

Si le dossier remis par le candidat est incomplet, le candidat peut néanmoins être interrogé et une note lui est attribuée dans le respect de la grille d'évaluation.

Si un candidat se présente sans dossier, il sera reçu par la commission d'évaluation et considéré comme présent ; les membres du jury lui font constater l'absence de dossier et l'informent de l'impossibilité de procéder à l'évaluation.