



**ACADÉMIE
DE NANTES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



CHASSAGNE

LYCÉE PROFESSIONNEL - PAIMBOEUF

CONTACTS UTILES :

Proviseur :

M. G. COLAVECCHI
ce.0440056x@ac-nantes.fr

Directeur formations:

M. J. MARTIN
jerome.martin@ac-nantes.fr

Professeurs référents :

.....

Tel:

.....

Session :

2023

**Lycée professionnel
Albert Chassagne**

5, rue Alexis Maneyrol
44560 Paimboeuf
02.40.27.51.72
ce.0440056X@ac-nantes.fr



COMMERCE



**BACCALAUREAT
Métiers du COMMERCE**

Option A: Animation et Gestion de
l'espace commercial



GUIDE du Tuteur ou
Maitre d'Apprentissage

Sommaire :

**LES ATTENDUS en BAC PRO Métiers du
COMMERCE**

- a) Informations générales.
- b) Présentation de la formation.
- c) La mission du tuteur.
- d) Les étapes de l'évaluation du jeune en entreprise.
- e) Les différents Blocs de formation (thèmes).
- f) Descriptif activités réalisées (exemple de production élève)
- g) Examen Bac Pro Unités professionnelles

INFORMATIONS GENERALES

L'équipe pédagogique du lycée professionnel vous remercie de votre précieuse collaboration grâce à laquelle notre élève pourra découvrir la réalité du monde professionnel.

Ce livret vous permettra :

- D'apprécier l'importance de la période de formation,
- De donner vos appréciations sur les attitudes professionnelles de l'élève.

Votre stagiaire peut être amené(e) à vous consulter pour l'aider dans sa démarche de collecte d'informations nécessaires à la réalisation des travaux demandés par ses enseignants.

La durée totale de formation en milieu professionnel est de 22 semaines, répartie sur les trois années de formation.

Cette période en entreprise doit permettre à l'élève :

- ☞ **de développer** ses capacités d'autonomie ;
- ☞ **d'exercer** les activités nécessaires à la mise en œuvre des compétences requises pour l'obtention du diplôme du baccalauréat professionnel Métiers de l'Accueil ;
- ☞ **de contribuer à l'acquisition de la professionnalité ;**
- ☞ **d'apprendre à travailler en situation réelle ;**
- ☞ **de découvrir l'entreprise dans ses fonctions, ses contraintes, sa structure...**
- ☞ **de s'insérer dans une équipe** dans laquelle il peut identifier la mesure de l'importance des relations humaines.

L'élève stagiaire fait connaissance avec l'entreprise sur le plan humain et professionnel. Il découvre son organisation générale, le rôle et la répartition des services.

Présentation du baccalauréat professionnel métiers du Commerce

Ce stage doit être une sensibilisation aux réalités de la vie en entreprise et une participation aux diverses tâches et activités liées aux métiers de l'accueil en intégrant l'usage des outils digitaux. En effet, La fonction se complexifie face à l'évolution des environnements, des technologies de l'information et de la communication.






Pendant les trois années qui mènent vers le baccalauréat, nos objectifs de formation s'articulent autour **de 4 blocs de compétences** :

- ✓ Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- ✓ Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles
- ✓ Gérer la relation commerciale
- ✓ Gérer l'espace commercial

Le contenu du baccalauréat professionnel Métiers du Commerce se décline en activités et en compétences listées et plus détaillées en pages suivantes.

La mission de tuteur



Tuteur	Elève	Tuteur
Confier des tâches et des procédures 	Observer 	Evaluer les progrès 
	Réaliser Acquérir de l'autonomie 	
	Observer et réajuster 	

Les participants à l'évaluation



Tuteur

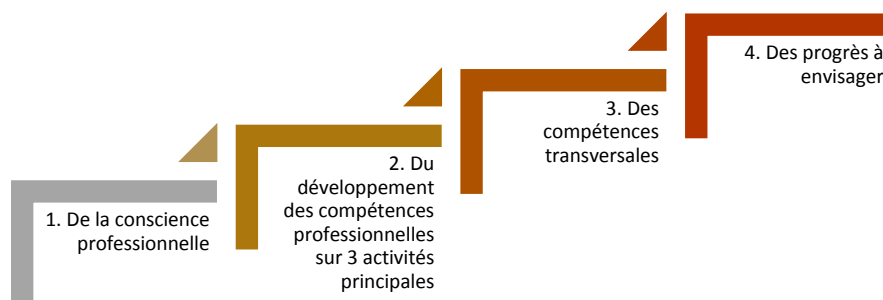


Apprenant



Enseignant

Les étapes de l'évaluation ou positionner l'élève au regard de :



CRITERES FACILITANT LA REALISATION DU PROFIL DE L'APPRENANT

Palier 1 Débutant 2 nd (Connaissant) 2 ^{nde}	Palier 2 Apprenti 2 ^{nde} (Exécutant) 1 ^{ère}	Palier 3 Apprenant Compétent 1 ^{ère} (référentiel examen) Term.	Palier 4 Apprenant Performant (Term).
Le jeune identifie les principaux éléments d'une activité simple . Le jeune sait utiliser des ressources ou rechercher des procédures avec de l'aide . Le jeune est capable de les expliquer avec de l' aide .	Le jeune sait identifier les principaux éléments d'une activité simple et est capable de les expliquer en autonomie . Le jeune sait identifier les principaux éléments d'une activité complexe et est capable de les expliquer avec de l'aide . Le jeune sait recueillir des informations, exécuter des procédures simples, tirer des conséquences avec une relative autonomie mais sous supervision . Le jeune sait en rendre compte en étant guidé .	Le jeune sait identifier les principaux éléments d'une activité complexe et est capable de les expliquer en autonomie . Le jeune sait rechercher des informations qui permettent de poser un diagnostic sur des situations plus ou moins complexes puis à construire l'action de façon autonome . Le jeune sait en rendre compte.	Le jeune sait s'adapter à tout type d'activité et trouver des solutions (analyser) Le jeune sait prendre des initiatives et être force de proposition pour améliorer les procédures. Le jeune peut prendre en charge un nouveau collaborateur et lui expliquer les activités à réaliser. Le jeune prévoit et organise son activité.

La Formation BAC Pro COMMERCE se décline en 4 blocs

Les pages suivantes détaillent ces 4 blocs

- **CONSEILLER ET VENDRE**
- **SUIVRE LES VENTES**
- **FIDELISER LA CLIENTELE ET DEVELOPPER LA RELATION CLIENT**
- **ANIMER ET GERER L'ESPACE COMMERCIAL**
 - ASSURER LES OPERATIONS PREALABLES A LA VENTE
 - RENDRE L'UNITE COMMERCIALE ATTRACTIVE

BLOC 1 - CONSEILLER ET VENDRE	
COMPÉTENCES VISÉES	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1.1 Accueillir le visiteur <ul style="list-style-type: none"> - Accueillir le visiteur, établir et maintenir un contact, lui présenter son entreprise et ses produits - Identifier la technique des produits - Présenter les caractéristiques techniques des produits 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire preuve de courtoisie professionnelle - Faire preuve d'écoute et d'attention - Être réactif
1.2 Fidéliser le visiteur dans un cadre professionnel <ul style="list-style-type: none"> - Présenter l'ensemble des services proposés - Présenter les avantages commerciaux et les modalités de paiement - Présenter les conditions de vente (prix, délais, modalités de livraison, modalités de paiement) - Présenter l'ensemble des services proposés - Présenter les avantages commerciaux et les modalités de paiement - Présenter les conditions de vente (prix, délais, modalités de livraison, modalités de paiement) 	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les normes déontologiques de la profession - Accueillir le client conformément aux règles de l'entreprise - Faire preuve d'empathie et d'écoute active - Adapter un registre de langage adapté - Respecter les protocoles d'hygiène

BLOC 2 - SUIVIR DES VENTES	
COMPÉTENCES VISÉES	CRITÈRES D'ÉVALUATION
2.1 Suivre le client dans un cadre professionnel <ul style="list-style-type: none"> - Suivre le client dans un cadre professionnel - Présenter les avantages commerciaux et les modalités de paiement - Présenter les conditions de vente (prix, délais, modalités de livraison, modalités de paiement) 	<ul style="list-style-type: none"> - Être réactif - Présenter avec courtoisie, écoute et empathie - Présenter un registre d'écoutes - Présenter l'ensemble des services proposés
2.2 Assurer l'entretien de l'espace commercial <ul style="list-style-type: none"> - Assurer l'entretien de l'espace commercial - Assurer la propreté de l'espace commercial - Assurer la sécurité de l'espace commercial 	<ul style="list-style-type: none"> - Être réactif - Présenter avec courtoisie, écoute et empathie - Présenter un registre d'écoutes - Présenter l'ensemble des services proposés

☞ Ce guide récapitule l'ensemble des compétences et comportements professionnels qui correspondent aux compétences du référentiel Baccalauréat Professionnel *Métier du Commerce* et de la Vente *Option A «Animer et gérer l'espace commercial»*.

☞ L'apprenant dispose d'un livret de suivi qui reprend les différents items des blocs de compétences



Ce dernier sera renseigné vis-à-vis de l'évaluation du jeune tant sur :

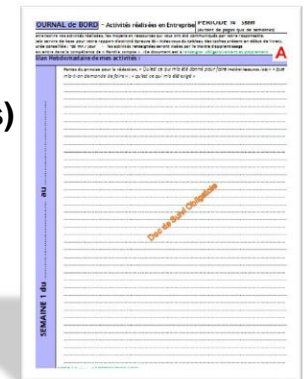
○ les compétences.

Au travers

○ les activités :

- Journal de bord hebdomadaire (relevé des activités ou tâches)

Grille de positionnement des compétences Baccalauréat Professionnel de Commerce et de la Vente - Option A «Animer et gérer l'espace commercial»											
Compétence	1ère année			2ème année			3ème année			Total	
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2
BLOC 1 - Conseiller et vendre											
1.1 Accueillir le visiteur											
1.2 Fidéliser le visiteur dans un cadre professionnel											
2.1 Suivre le client dans un cadre professionnel											
2.2 Assurer l'entretien de l'espace commercial											
3.1 Assurer l'entretien de l'espace commercial											



- Rapport d'activités principales confiées

ACTIVITÉS PRINCIPALES CONFIEES				
Apporter quelques éléments du contexte et de la complexité des activités				
PALIER 1	PALIER 2	PALIER 3	PALIER 4	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DESCRIPTION ACTIVITÉS RÉALISÉES : Accueillir les clients avec un bonjour, le sourire et proposer ses services « comment puis-je vous aider ? » Questionner pour découvrir les besoins. Informer sur les stations. Informer sur la procédure d'inscription. Donner les documents d'inscription. Prendre congé avec une formule d'engagement.				
A				
Commentaires et conseils : Penser à personnaliser la relation et bien travailler la connaissance des prestations pour les conseiller.				



- Descriptif d'activités détaillées (1 ; 2 situations professionnelles)

ACADÉMIE DE NANTES		FICHE DESCRIPTIVE	
NOM & PRENOM DE L'ÉLÈVE		SITUATION PROFESSIONNELLE	
À CARACTÈRE bloc1) Conseil & vente <input type="checkbox"/> bloc2) Suivi Ventes <input type="checkbox"/> bloc3) Gestion de la relation commerciale <input type="checkbox"/> bloc4) Animation <input type="checkbox"/> bloc5) Espace commercial <input type="checkbox"/>		PROBLÉMATIQUE Accueillir, rechercher les besoins et proposer le(s) produit(s) adapté(s)	
DATE DE LA SITUATION	LIEU DE RÉALISATION	<input type="checkbox"/> en établissement de formation <input type="checkbox"/> en PFMP (Entreprise) <input type="checkbox"/> autre (préciser)	
CONTEXTE DE RÉALISATION	Réel <input type="checkbox"/>	Simulé <input type="checkbox"/>	
COMPLEXITÉ	Simple <input type="checkbox"/>	Complexe <input type="checkbox"/>	
DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE			
1 LE CONTEXTE DE RÉALISATION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE Description de la situation professionnelle, le service Description des tâches demandées, les résultats attendus Au sein du magasin ??????????????????, le vendeur accueille les clients, les renseigne et effectue la recherche des besoins.			
2 LA PROBLÉMATIQUE ET LES CONDITIONS DE RÉALISATION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE Moyens mis à disposition, outils et ressources, savoir personnelles la réalisation : démarche, choix, décisions, essais Traitement des éléments complexes, les aléas, incidents, imprévus			

- L'attitude professionnelle

	PFMP 1	NE	MP	MS	TD*	PFMP 2	NE	MP	MS	TD
Attitudes professionnelles et savoir-être										
❖ Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité										
❖ Se présenter et avoir une tenue adaptée au milieu professionnel										
❖ Communiquer de façon professionnelle/Utiliser un vocabulaire adapté										
❖ Faire preuve de curiosité professionnelle et demander des conseils										
❖ Faire preuve de discrétion, de respect du secret professionnel										
❖ Effectuer son travail en respectant les consignes données										
❖ Faire preuve de motivation et s'impliquer dans son travail										
❖ Faire preuve de dynamisme, de participation active										
❖ Faire preuve d'efficacité dans son travail										
❖ Faire preuve d'initiatives dans son travail										
❖ S'intégrer de manière active au sein de l'équipe										
❖ Tenir compte des remarques formulées pour progresser										

- A la fin de la période en entreprise une attestation* sera à signer
 - *Pour les élèves scolaires

**ANNEXE III
ATTESTATION DE STAGE**

Conformément à l'article D.124-9 du code de l'éducation, une attestation de stage est délivrée par l'organisme d'accueil à tout élève.

De document doit être complété et signé le dernier jour de la période de formation en milieu professionnel par un responsable autorisé de l'entreprise d'accueil et remis au stagiaire.

L'entreprise (ou organisme d'accueil) :

«Nom Entreprise»
 «AdrLignesEntreprise»
 «CodePostalEntreprise» «VilleEntreprise»
 N° SIRET «SIRETEntreprise»
 Tél. «TelephoneRespEnt» / «TelephonePortRespEnt»
 Représenti(e) par : «CivRespEnt» «NomRespEnt» Fonction: «FonctionRespEnt»

Atteste que l'élève ci-dessous :

«Nom Ele» «Prenom Ele»,
 «FormationEle Ele»
 Classe : «Classe Ele»
 né(e) le «Date Ele Ele»

Scolarisé dans l'établissement ci-après :

«Etablissement» «Ville»
 Représenti par M. Giovanni COLAVECCHI en qualité de chef d'établissement

Il a effectué une Période de Formation en Milieu Professionnel dans notre entreprise (ou organisme) du «PremierJourStage» au «DernierJourStage»

Soit une durée effective totale de «NombreSemainesTravailleesAnneeCouranteStages» «SujetStage»

- Absence: (indiquer le nombre de journées d'absence à l'entreprise) jours)

- Gratification: Un montant total de € a été versé au stagiaire à titre de gratification.

Fait à : le

Signature et cachet de l'entreprise ou organisme d'accueil

LES ATTENDUS en BAC PRO METIERS du COMMERCE au terme des 3 ans de formation

- Fiche de suivi**i LYCEE- ENTREPRISE et ENTREPRISE-LYCEE
 - ** Pour les apprentis

Période 1

FICHE DE LIAISON Centre Formation vers ENTREPRISE

Période Lycée UFA N°1 du 02/09/2021 au 01/10/2021

Enseignant: Mme MARECHAL (Professeure EP et Référente)

- Appréciation Générale :

- Points à travailler :

	Insuffisant	A travailler	Bien	Très Bien
Savoir-être et travail en équipe				
Ecoute et implication				
Respect et compréhension des consignes				
Préparation et connaissance technologique				
Réalisation pratique				

Enseignant: Mme GMAR (Professeure Principale Classe)

Appréciation Générale :

Points à travailler :

	Insuffisant	A travailler	Bien	Très Bien
Savoir-être et travail en équipe				
Ecoute et implication				
Respect et compréhension des consignes				
Préparation et connaissance technologique				
Réalisation pratique				

Vie scolaire :

Doc de Suivi
de Formation

Entreprise 1

FICHE DE LIAISON ENTREPRISE vers Centre Formation

Période Entreprise N°1 du 04/10/2021 au 20/11/2021

TUTEUR, M

Appréciation Générale :

Conseils et/ou Points à travailler :

	Insuffisant	A travailler	Bien	Très Bien
Savoir être et travail en équipe				
Ecoute et implication				
Respect et compréhension des consignes				
Préparation et connaissance technologique				
Réalisation pratique				

Doc de Suivi
ENTREPRISE

Le livret est renseigné, au cours de la formation en milieu professionnel, conjointement par : le (ou les) professeur(s) ou formateur(s) chargé(s) de l'enseignement professionnel ; le (ou les) tuteur(s) ou maître(s) d'apprentissage.

Un guide de suivi d'évaluation en entreprise ainsi que le niveau des compétences à évaluer sont proposés afin d'assurer le meilleur suivi possible de l'élève.

LES ATTENDUS en BAC PRO METIERS du COMMERCE au terme des 3 ans de formation

Les icônes/couleurs employés



à destination des tuteurs pour info et/ou complément



à destination de l'apprenant



à destination du professeur

Les couleurs qui peuvent être employées dans l'évaluation sont les mêmes que celles exprimées pour les paliers

- ❖ *Les compétences doivent faire l'objet de négociations avec les entreprises d'accueil notamment par les professeurs en charge de la matière professionnelle.*
- ❖ Les compétences sont évaluées au fur et à mesure des PFMP et des différentes tâches confiées au stagiaire (il convient de cocher la case NE si la compétence n'est pas évaluée). Les compétences non évaluées la 1^{re} période le seront à la 2^e, 3^e ou 4^e période.
- ❖ L'objectif est pour l'élève de maîtriser le maximum de compétences en classe de terminale professionnelle, et de s'assurer qu'elles soient **TOUTES** validées par l'équipe pédagogique.
- ❖ Lors de la visite en entreprise, le (ou les) professeur(s) ou formateur(s) chargé(s) de l'enseignement professionnel, le (ou les) tuteur(s) ou maître(s) d'apprentissage noteront les activités qui ont été prévues pendant cette formation.

Palier 1 Débutant 2 nd (Connaissant) 2 ^{nde}	Palier 2 Apprenti (Exécutant) 1 ^{ère} 2 ^{nde}	Palier 3 Apprenant Compétent 1 ^{ère} (référentiel examen) Term.	Pallier 4 Apprenant Performant (Term).
--	--	--	--

BLOC 1 : CONSEILLER et VENDRE

COMPÉTENCES VISÉES	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES ÉVALUATION
<p>1.1 Assurer la Veille Commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les informations sur l'entreprise et son marché <input type="checkbox"/> Maitriser la technologie des produits <input type="checkbox"/> Sélectionner les outils de recherche d'information les plus adaptés 	<ul style="list-style-type: none"> - L'information recueillie et sélectionnée est fiable, récente et utile. - L'information est hiérarchisée et exploitée de façon pertinente - Les outils de recherche d'information utilisés sont adaptés - Les produits commercialisés sont connus et leurs caractéristiques sont maîtrisées 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Faire preuve de curiosité professionnelle <input type="checkbox"/> Faire preuve d'esprit d'initiative et d'autonomie <input type="checkbox"/> Être réactif
<p>1.2 Réaliser la vente dans un cadre omnicanal</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Intégrer l'omni canal dans le processus de vente <input type="checkbox"/> Prendre contact avec le client <input type="checkbox"/> S'adapter au contexte commercial et au comportement du client <input type="checkbox"/> Découvrir, analyser et identifier le(s) besoin(s) du client, sa (ses) motivation(s) et ses freins éventuels <input type="checkbox"/> Découvrir, analyser et reformuler les besoins du client <input type="checkbox"/> Présenter l'entreprise et/ou ses produits et/ou ses services <input type="checkbox"/> Conseiller le client en proposant la solution adaptée <input type="checkbox"/> Argumenter - Réaliser une démonstration le cas échéant <input type="checkbox"/> Répondre aux objections du client <input type="checkbox"/> Proposer les produits et/ou les services associés <input type="checkbox"/> Détecter les opportunités de vente(s) additionnelle(s) et les concrétiser. 	<ul style="list-style-type: none"> - Un contact positif est établi, et un climat de confiance est instauré - Le besoin du client, ses motivations et freins sont clairement identifiés et une proposition pertinente lui est faite - Les produits et/ou services de l'entreprise sont présentés de façon pertinente - Les objections sont traitées de façon efficace - Les services associés à la vente sont parfaitement connus et proposés de façon systématique - La proposition de services 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Respecter les normes vestimentaires de la profession <input type="checkbox"/> Accueillir le client conformément aux règles de l'entreprise <input type="checkbox"/> Faire preuve d'empathie et d'écoute active <input type="checkbox"/> Adopter un registre de langage adapté <input type="checkbox"/> Respecter les principes déontologiques

POUR INFO
RESSOURCES



LES ATTENDUS en BAC PRO METIERS du COMMERCE au terme des 3 ans de formation

<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> S'assurer de la disponibilité du produit <input type="checkbox"/> Formaliser l'accord du client <p>1.2 Réaliser la vente dans un cadre omni canal (suite)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Des modalités sûres de règlement sont mises en place - Les conditions de livraison et de garantie sont clairement définies en termes de modalités, de délai et de responsabilité - les procédures de l'entreprise et la réglementation en vigueur - Des produits et/ou des services additionnels sont proposés au client. - L'accord du client est formalisé 	
<p>1.3 Assurer l'exécution de la Vente</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mettre en place les modalités de règlement et de livraison <input type="checkbox"/> Rassurer le client sur son choix <input type="checkbox"/> Prendre congé 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire preuve de clarté et de rigueur 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des modalités sûres de règlement sont mises en place <input type="checkbox"/> Les conditions de livraison et de garantie sont clairement définies en termes de modalités, de délai et de responsabilité

Critères d'Evaluation BLOC 1

- Qualité, maîtrise et utilisation pertinente des informations relevées et sélectionnées sur le marché, l'entreprise et ses produits
- Qualité du questionnement, de l'écoute et de la reformulation des besoins du client
- Proposition d'une offre de produits et/ou de services adaptée et cohérente
- Mise en œuvre d'une argumentation convaincante et efficace
- Mise en place des modalités de règlement et de livraison conformes aux engagements pris vis-à-vis du client, aux intérêts de l'entreprise ainsi qu'à la législation et à la réglementation en vigueur
- Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente



BLOC 2 : SUIVI des VENTES

COMPÉTENCES VISÉES	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES ÉVALUATION
<p>2.1 Assurer le suivi Commande / produit / service</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Suivre l'évolution de la commande et éventuellement du règlement <input type="checkbox"/> - Informer le client des délais et des modalités de mise à disposition 	<ul style="list-style-type: none"> - Le client est correctement informé 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Faire preuve d'esprit d'initiative et d'autonomie
<p>2.2 Mettre en œuvre le ou les services associés</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sélectionner le cas échéant le prestataire le plus adapté <input type="checkbox"/> Collecter et transmettre les informations au service de l'entreprise ou aux prestataires concernés <input type="checkbox"/> Suivre l'exécution du ou des service(s) associé(s) et en rendre compte <input type="checkbox"/> Effectuer le cas échéant les relances 	<ul style="list-style-type: none"> - Le produit et/ou le service est mis à disposition du client dans le respect des délais prévus - Le prestataire le plus adapté est choisi - Les documents liés au(x) service(s) associé(s) sont renseignés de manière adéquate - Le (ou les) service(s) sont exécutés dans le respect des procédures et suivant les attentes du client - Les relances nécessaires sont réalisées à bon escient 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Être réactif <input type="checkbox"/> Procéder avec organisation, logique et méthode <input type="checkbox"/> Manifester un esprit d'équipe <input type="checkbox"/> Pratiquer l'écoute active et faire preuve d'empathie

POUR INFO
RESSOURCES



LES ATTENDUS en BAC PRO METIERS du COMMERCE au terme des 3 ans de formation

BLOC 2 : SUIVI des VENTES (SUITE)

COMPÉTENCES VISÉES	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES ÉVALUATION
<p>2.3 Traiter les retours et les réclamations du client</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Identifier le(s) problème(s) rencontré(s) par le client. <input type="checkbox"/> Proposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l'entreprise et de la réglementation 	<ul style="list-style-type: none"> - Un climat de confiance avec le client est préservé - Le problème(s) rencontré(s) par le client est (sont) clairement identifié(s) - Les solutions apportées sont pertinentes et conformes aux procédures de l'entreprise et à la réglementation 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Faire face à des situations conflictuelles ou stressantes avec calme et courtoisie <input type="checkbox"/> Faire preuve de réactivité <input type="checkbox"/> - Agir dans les limites de ses prérogatives
<p>2.2 S'assurer de la satisfaction du Client</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Collecter les informations de satisfaction auprès des clients <input type="checkbox"/> Mesurer et analyser la satisfaction du client <input type="checkbox"/> Transmettre les informations sur la satisfaction du client <input type="checkbox"/> Exploiter les informations recueillies à des fins d'amélioration <input type="checkbox"/> Proposer des éléments de nature à améliorer la satisfaction client 	<ul style="list-style-type: none"> - Les données recueillies et transmises sont utiles, fiables et exploitées à des fins d'amélioration de la satisfaction client et d'atteinte des objectifs de l'entreprise - Des propositions d'amélioration pertinentes sont formulées et transmises suivant les consignes et procédures données 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Faire preuve de loyauté vis-à-vis de l'entreprise <input type="checkbox"/> Être force de proposition au sein de l'entreprise <input type="checkbox"/> Faire preuve de rigueur

CRITERES D'évaluation Bloc 2

- Efficacité de la Commande
- Qualité de la mise en œuvre du ou des services
- Pertinence du questionnement pour identifier les problèmes rencontrés par le client
- Qualité de la solution proposée
- Qualité de l'information collectée
- Pertinence des propositions d'amélioration de la satisfaction client
- Adaptation de la communication v²*-/erbale et non verbale au contexte du suivi des ventes



BLOC 3 : FIDELISER LA CLIENTELE ET DEVELOPPER LA RELATION CLIENT

COMPÉTENCES VISÉES	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES ÉVALUATION
<p>3.1 TRAITER et EXPLOITER L'INFORMATION ou le Contact CLIENT</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Traiter les messages et/ou les demandes des clients <input type="checkbox"/> Recueillir, extraire, exploiter, synthétiser les données (internes et externes) <input type="checkbox"/> Rendre compte des données appropriées <input type="checkbox"/> Proposer des actions de fidélisation et/ou de développement de la relation client en adéquation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les réponses apportées sont adaptées ▪ L'information sélectionnée est fiable, récente et utile ▪ Les informations remontées sont claires et transmises au bon interlocuteur ▪ Les actions proposées sont cohérentes et appropriées 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Respecter les règles de confidentialité et de déontologie <input type="checkbox"/> Être curieux, attentif et à l'écoute
<p>3.2 Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sélectionner et mettre en œuvre les outils de fidélisation et/ou de développement <input type="checkbox"/> Concourir à la préparation et à l'organisation d'évènements et/ou d'opérations de fidélisation <input type="checkbox"/> Participer à la mise en œuvre des évènements et/ou opérations de fidélisation/ <input type="checkbox"/> Effectuer des ventes au rebond <input type="checkbox"/> Réaliser les opérations de suivi post évènement <input type="checkbox"/> Mobiliser les outils d'internet et les réseaux sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La sélection des outils est adaptée au profil du client et au canal de communication ▪ L'organisation est maîtrisée, la contribution est utile au bon déroulé de l'évènement et/ou de l'opération ▪ L'action répond aux attentes qualitatives et quantitatives de l'entreprise ▪ La proposition est adaptée et faite au bon moment ▪ Le suivi client est réalisé dans les délais ▪ Les outils numériques sont utilisés à bon escient 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le questionnement, les échanges, les reformulations permettent d'identifier clairement le besoin ▪ Les échanges et la coopération avec le public permettent de proposer une offre, une solution adaptée ▪ La relation commerciale est concrétisée ▪ Les motifs de satisfaction et d'insatisfaction sont recensés et mis en évidence ▪ Les actions de fidélisation sont pertinentes et leur suivi permet la pérennisation de la relation

POUR INFO
Ressources



BLOC 3 : FIDELISER LA CLIENTELE ET DEVELOPPER LA RELATION CLIENT

COMPÉTENCES VISÉES	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES ÉVALUATION
<p>3.3 ÉVALUER LES ACTIONS DE FIDELISATION</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recueillir les réclamations ▪ Interagir pour comprendre les motifs de réclamation ▪ Apporter une réponse à la réclamation et/ou au mécontentement ▪ Rendre compte des situations rencontrées 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le fichier clients est renseigné, actualisé et enrichi en continu ▪ Les résultats sont justes et appréciés dans leurs aspects quantitatifs et qualitatifs ▪ Les éléments du compte rendu sont synthétiques, pertinents et favorisent la prise de décision ▪ Les actions correctives proposées sont adaptées 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Faire preuve d'objectivité <input type="checkbox"/> Être méthodique et rigoureux <input type="checkbox"/> Être force de proposition

Critères d'évaluation : Bloc 3

- Qualité du traitement des sollicitations clients
- Pertinence du choix des sources d'information, des données recueillies et remontées
- Pertinence des actions proposées
- Cohérence du choix des outils de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client avec le contexte
- Qualité de la contribution à l'opération de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client
- Opportunité de la proposition de ventes au rebond
- Justesse de l'enrichissement et de l'actualisation du SIC
- Pertinence de l'analyse des résultats
- Intérêt des propositions d'amélioration
- Qualité de la communication orale et écrite



POUR INFO
Ressources

BLOC 4 : ANIMER et GERER L'ESPACE COMMERCIAL

COMPÉTENCES VISÉES	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES ÉVALUATION
<p>4.1 Assurer les opérations préalables à la vente</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Établir les commandes des produits sélectionnés avec la hiérarchie, en tenant compte des contraintes <input type="checkbox"/> Préparer les commandes des clients issues de l'omnicanal <input type="checkbox"/> Veiller à la gestion rigoureuse des stocks et au réapprovisionnement en tenant compte des règles de sécurité et d'hygiène <input type="checkbox"/> Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises <input type="checkbox"/> Respecter les règles de valorisation des déchets et réduire le gaspillage <input type="checkbox"/> Effectuer les relances et préparer les retours fournisseurs <input type="checkbox"/> Établir le prix en fonction de variables commerciales données <input type="checkbox"/> Étiqueter les produits et les sécuriser <input type="checkbox"/> Enrichir et exploiter le système d'information commercial <input type="checkbox"/> Comparer les résultats aux objectifs fixés et proposer des actions correctrices <input type="checkbox"/> Participer aux opérations d'inventaire <input type="checkbox"/> Identifier les invendus <input type="checkbox"/> Lutter contre la démarque <input type="checkbox"/> Gérer les retours et les échanges des clients 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le processus d'achat et d'approvisionnement est maîtrisé dans le respect des coûts et des délais impartis ▪ Les outils numériques utilisés sont pertinents et adaptés ▪ Les stocks sont optimisés ▪ La marchandise sensible est sécurisée ▪ Les dates limites de vente et de péremption des produits sont respectées ▪ L'état des stocks est correctement renseigné et analysé ▪ Les déchets sont valorisés et le gaspillage est réduit ▪ Les logiciels de gestion commerciale sont mis à jour ▪ L'étiquetage est conforme à la réglementation en vigueur ▪ Les axes d'amélioration proposés sont réalisables ▪ Les causes et les conséquences de la démarque sont clairement identifiées et les solutions proposées sont adaptées 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Être dynamique <input type="checkbox"/> Avoir le sens des responsabilités <input type="checkbox"/> Être disponible <input type="checkbox"/> Faire preuve d'un esprit d'équipe et d'adaptabilité <input type="checkbox"/> Être organisé, méthodique et rigoureux <input type="checkbox"/> Être vigilant <input type="checkbox"/> Appliquer les règles d'économies d'efforts

POUR INFO
Ressources



BLOC 4 : ANIMER et GERER l'ESPACE COMMERCIAL

COMPÉTENCES VISÉES	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES ÉVALUATION
<p>4.2 Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> S'assurer de la disponibilité et de la qualité des produits <input type="checkbox"/> Implanter les produits selon une logique commerciale et/ou d'entreprise <input type="checkbox"/> Vérifier l'étiquetage, le balisage et la mise en valeur des produits <input type="checkbox"/> S'assurer de la bonne tenue et de la propreté du rayon <input type="checkbox"/> Accueillir, informer et orienter le client dans l'unité commerciale et à l'extérieur <input type="checkbox"/> Mettre en place la signalétique <input type="checkbox"/> Participer à l'agencement de la surface de vente <input type="checkbox"/> Aménager la vitrine et/ou le rayon <input type="checkbox"/> Mettre en scène l'offre et en optimiser la visibilité <input type="checkbox"/> Veiller au respect des règles d'hygiène et de sécurité. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Valoriser l'offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les enjeux de la mise en valeur des produits et des services associés sont précisés ▪ L'agencement de l'unité commerciale est pertinent ▪ L'attractivité des produits, des rayons et de l'unité commerciale est analysée et des actions de remédiation sont mises en place le cas échéant. ▪ Les logiciels spécifiques sont maîtrisés. ▪ communication est en adéquation avec l'offre produit et la clientèle ▪ L'information est conforme à la politique de l'enseigne, visible et attractive ▪ Les règles d'hygiène et sécurité sont scrupuleusement respectées 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Faire preuve d'autonomie et d'esprit d'initiative <input type="checkbox"/> Être capable de s'adapter au contexte de travail <input type="checkbox"/> Faire preuve de disponibilité <input type="checkbox"/> Être créatif <input type="checkbox"/> Être rigoureux et réactif <input type="checkbox"/> Donner une image valorisante et attractive de l'entreprise

POUR INFO
RESSOURCES



BLOC 4 : ANIMER et GERER l'ESPACE COMMERCIAL

COMPÉTENCES VISÉES	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES ÉVALUATION
<p>4.3 Développer la Clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Proposer des actions commerciales génératrices de trafic dans l'unité commerciale <input type="checkbox"/> Sélectionner les gammes de produits à mettre en avant en lien avec la stratégie de l'unité commerciale <input type="checkbox"/> Participer à la planification et à l'organisation des actions de promotion des marchandises <input type="checkbox"/> Démarcher une nouvelle clientèle <input type="checkbox"/> Communiquer sur l'événement <input type="checkbox"/> Recourir aux sites marchands et aux réseaux sociaux <input type="checkbox"/> Inciter à l'achat par une action commerciale, le cas échéant interactive <input type="checkbox"/> Générer des contacts positifs/utiles <input type="checkbox"/> Participer à l'évaluation et à l'analyse des performances des actions commerciales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le fichier clients est renseigné, actualisé et enrichi en continu ▪ Les résultats sont justes et appréciés dans leurs aspects quantitatifs et qualitatifs ▪ Les éléments du compte rendu sont synthétiques, pertinents et favorisent la prise de décision ▪ Les actions correctives proposées sont adaptées 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les propositions d'actions commerciales sont argumentées et cohérentes avec les objectifs à atteindre <input type="checkbox"/> Les recommandations de l'enseigne sont respectées <input type="checkbox"/> Les supports utilisés respectent les contraintes et la réglementation et sont attractifs pour les clients actuels et potentiels <input type="checkbox"/> Les performances commerciales et financières des actions de conquête de nouveaux clients sont contrôlées et évaluées en analysant des tableaux de bord <input type="checkbox"/> Les solutions/axes d'amélioration sont justifiés.

Critères d'évaluation: Bloc 4

- Respect des délais de passation des commandes au meilleur rapport coût/prestation
- Réduction des ruptures, des surstocks et de la démarque
- Pertinence de l'utilisation des outils d'aide à la décision
- Respect des recommandations du siège en matière d'aménagement de l'espace de vente
- Adaptation de l'aménagement en fonction des attentes des clients et/ ou du contexte
- Mise en place de facteurs d'ambiance appropriés
- Information sur le lieu de vente ou sur le site marchand conforme aux recommandations, visible, compréhensible et utile pour le client
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'économies d'efforts
- Contribution aux actions commerciales engagées par l'entreprise afin de générer du trafic client
- Cohérence des initiatives locales avec les objectifs, les produits, les cibles, les attentes du client et dans le respect des contraintes légales
- Cohérence des choix des moyens d'information et de communication, avec les objectifs commerciaux et financiers
- Qualité des comptes rendus effectués
- Pertinence de l'analyse des résultats/performances



Exemple de fiche d'activité dans livret élève



**FICHE DESCRIPTIVE
SITUATION
PROFESSIONNELLE**

NOM & PRENOM DE L'ÉLÈVE

À CARACTÈRE		PROBLÉMATIQUE	
(bloc1) Conseil & vente	<input checked="" type="checkbox"/>	Accueillir, rechercher les besoins et proposer le(s) produit(s) adapté(s)	
(bloc2) Suivi Ventes	<input type="checkbox"/>		
(bloc3) Gestion de la Relation commerciale	<input type="checkbox"/>		
(bloc4) Animer et gérer l'espace Commercial	<input type="checkbox"/>		
DATE DE LA SITUATION	JJ /mm/aaaa.	LIEU DE RÉALISATION	<input type="checkbox"/> en établissement de formation <input checked="" type="checkbox"/> en PFMP (Entreprise) <input type="checkbox"/> autre (préciser)
CONTEXTE DE RÉALISATION	Réel <input checked="" type="checkbox"/>	Simulé <input type="checkbox"/>	
COMPLEXITÉ	Simple <input checked="" type="checkbox"/>	Complexe <input type="checkbox"/>	

DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE

1

LE CONTEXTE DE RÉALISATION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE

- Description du cadre (l'organisation, le service)
- Description des tâches demandées, les résultats attendus

Au sein du magasin ??????????????, le vendeur accueille les clients, les renseigne et effectue la recherche des besoins.

2

LA PROBLÉMATIQUE ET LES CONDITIONS DE RÉALISATION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE

- Moyens mis à disposition, outils à disposition, délais, personnes ressources
- la réalisation : démarche, choix, décisions, essais
- Traitement : les éléments complexes, les aléas, incidents, imprévus.....

Je dispose d'une bonne connaissance de la politique de l'entreprise XXXXX en termes d'accueil (4x20 et SBAM)

Je connais l'organisation du magasin et la place des différents univers

Je connais bien l'argumentaire produit et suis capable de montrer au client le bénéfice que le produit va lui apporter.

Je sais rechercher les besoins par le biais du questionnement.

Je sais à qui demander un conseil (mon tuteur ou tout autre salarié)

Je dispose de ma tenue professionnelle (tablier orange et badges)

Je dispose de la fiche produit.

3**LES ACTIVITES REALISEES DANS CETTE SITUATION PROFESSIONNELLE :
RESULTATS ET PRODUCTIONS OBTENUS****A**Description de l'activité :

J'accueille en respectant le protocole (Bonjour, bienvenue chez Nature & Découvertes avec le sourire et le regard franc)
Je laisse la personne regarder, puis au bout de quelques instants je lui propose mes services : « en quoi puis-je vous aider ? ».

Le client répond qu'il souhaite un hamac.

La phase de questionnement démarre. Je commence par des questions ouvertes puis j'affine mon questionnement. Exemples de questions : est-ce pour vous ou pour offrir ? Quel usage souhaitez-vous en faire ? Disposez-vous déjà d'une structure d'attaches ? Avez-vous des couleurs de prédilection ?....)

Je pense avoir cerné les besoins du client, cerné également ses mobiles d'achat (sécurité et sympathie) et je procède à la présentation de deux produits.

J'argumente avec la méthode CAP (caractéristiques, avantages et preuves) en insistant sur la solidité du premier modèle et les jolies couleurs du second modèle.

A ce stade, le prix n'est pas encore abordé. Je note que le client s'attarde plus sur le modèle numéro un et il me demande le prix.

Je lui communique le prix des deux modèles, le premier est plus cher et, anticipant la potentielle objection prix, j'argumente sur le « made in France », la qualité supérieure et la durée de vie bien plus longue du produit.

Le client adhère. Je lui demande s'il souhaite autre chose pour accompagner le hamac en lui disant que des coussins assortis permettent un meilleur confort. Il refuse, je n'insiste pas, je lui propose de revenir ultérieurement et l'accompagne à la caisse. Je le remercie, le salue en le félicitant pour son choix. Il me demande un catalogue pour les accessoires types coussins.

Le client a acheté

4**ANALYSE DE L'ACTION MENEES (REUSSITES, DIFFICULTES / AVEC DE L'AIDE OU SANS AIDE)****A**

Le client a acheté un hamac et a demandé un catalogue pour les accessoires.
Il semble satisfait puisqu'il montre un intérêt supplémentaire via sa nouvelle demande.
La difficulté que j'ai rencontrée est la réalisation d'une vente à rebond.

EXEMPLE de Production Adipoint

5

DECRIEZ VOTRE COMPETENCE (PRECISEZ : QUE DOIS-JE TRAVAILLER)

A

J'aurais dû accompagner le client vers un hamac avec coussins (il y en a dans le magasin), même si il n'en voulait pas à priori.

J'aurais dû proposer le catalogue spontanément.

Je me suis rendu compte que je maîtrisais insuffisamment la partie « vente additionnelle ».

**REALISATION DE
L'ACTIVITE**

 Observé

 Accompagné

 Autonomie

COMPETENCE	Palier 1	Palier 2	Palier 3	Palier 4
			<input checked="" type="checkbox"/> Prof	

Grille de positionnement formative des attitudes professionnelles et savoir-être Baccalauréat Professionnel Métiers du commerce et de la vente (MCV) – Option A Animation et gestion de l'espace commercial – Classe de 1ère professionnelle

	Niveau de maîtrise					Niveau de maîtrise						
	PFMP 1	NE*	MI*	MF*	MS*	TBM*	PFMP 2	NE*	MI*	MF*	MS*	TBM*
Prof												
Attitudes professionnelles et savoir-être												
❖ Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité												
❖ Se présenter et avoir une tenue adaptée au milieu professionnel												
❖ Communiquer de façon professionnelle Utiliser un vocabulaire adapté												
❖ Faire preuve de curiosité professionnelle et demander des conseils												
❖ Faire preuve de discrétion, de respect du secret professionnel												
❖ Effectuer son travail en respectant les consignes données												
❖ Faire preuve de motivation et s'impliquer dans son travail												
❖ Faire preuve de dynamisme, de participation active												
❖ Faire preuve d'efficacité dans son travail												
❖ Faire preuve d'initiatives dans son travail												
❖ S'intégrer de manière active au sein de l'équipe												
❖ Tenir compte des remarques formulées pour progresser												

*MI : maîtrise insuffisante *MF : maîtrise fragile *MS : maîtrise satisfaisante *TBM : très bonne maîtrise *NE : non évaluable

Les attitudes professionnelles sont évaluées au cours de chaque PFMP avec le tuteur

EXAMEN de fin de Formation BAC PRO Métier du COMMERCE

L'apprenant durant son année de Terminale passera 3 épreuves dans le domaine PROFESSIONNEL comptant son examen. Sur Travail réalisé en Entreprise

Sous-épreuve — E 31	Vente-conseil
Unité U31	Coefficient : 3

Objectifs et contenus de la sous-épreuve

Cette sous-épreuve vise à apprécier les acquis d'apprentissage liés au groupe de compétences 1 « Conseiller et vendre ».

Critères d'évaluation

- Qualité, maîtrise et utilisation pertinente des informations relevées et sélectionnées sur le marché, l'entreprise et ses produits
- Qualité du questionnement, de l'écoute et de la reformulation des besoins du client
- Proposition d'une offre de produits et/ou de services adaptée et cohérente
- Mise en œuvre d'une argumentation convaincante et efficace
- Mise en place des modalités de règlement et de livraison conformes aux engagements pris vis-à-vis du client, aux intérêts de l'entreprise ainsi qu'à la législation et à la réglementation en vigueur
- Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente

Sous-épreuve — E 32	Suivi des ventes
Unité U32	Coefficient : 2

Objectifs et contenus de la sous-épreuve

Cette sous-épreuve vise à apprécier les acquis d'apprentissage liés au groupe de compétences 2 « Suivre les ventes ».

Critères d'évaluation

- Efficacité du suivi de la commande
- Qualité de la mise en œuvre du ou des services associés
- Pertinence du questionnement pour identifier le(s) problème(s) rencontré(s) par le client
- Qualité de la solution proposée
- Qualité de l'information collectée, saisie et transmise sur la satisfaction client
- Pertinence des propositions d'amélioration de la satisfaction client
- Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte du suivi des ventes

Sous-épreuve — E 33	Fidélisation de la clientèle et développement de la Relation Client (FDRC)
Unité U33	Coefficient : 3

Objectifs et contenus de la sous-épreuve

Cette sous-épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- réaliser une analyse de la mise en œuvre de la fidélisation de la clientèle et/ou du développement de la relation client (FDRC) dans l'organisation d'accueil,
- prendre en compte les objectifs, les contraintes et l'environnement de l'organisation en vue de proposer de nouvelles actions de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client,
- contribuer à la mise en œuvre d'une action de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client,
- établir le bilan commercial de l'action et mesurer les apports personnels de la démarche mise en œuvre.

La sous-épreuve se rapporte à la maîtrise du groupe de compétences 3 « Fidéliser la clientèle et développer la relation client ».

REGLEMENT D'EXAMEN

Spécialité : MÉTIER DU COMMERCE ET DE LA VENTE du Baccalauréat professionnel Option A Animation et gestion de l'espace commercial Option B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale			Candidat de la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public		Candidat de la voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue dans un établissement privé, CNED, candidats justifiant de 3 années d'activité professionnelle		Candidat de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité	
Épreuves	Unités	Coef.	Mode	Durée	Mode	Durée	Mode	Durée
E1 Épreuve scientifique et technique Sous-épreuve E11 : Économie-droit	U11	2 1	Ponctuel écrit	2h30	Ponctuel écrit	2h30	CCF	
	U12	1						
E2 Analyse et résolution de situations professionnelles - Option A Animation et gestion de l'espace commercial - Option B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	U2	4	Ponctuel écrit	3h	Ponctuel écrit	3 h	CCF	
	U2	4	Ponctuel écrit	3h	Ponctuel écrit	3 h	CCF	
E3 Pratique professionnelle Sous épreuve E31 : Vente-conseil Sous-épreuve E32 : Suivi des ventes Sous-épreuve E33 : Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client Sous épreuve E34 Prévention santé environnement	U 31	3	CCF		Ponctuel oral	30 min	CCF	
	U32	2	CCF		Ponctuel oral	30 min	CCF	
	U33	3	CCF		Ponctuel oral	40 min (1)	CCF	
	U34	1	Ponctuel écrit	2 h	Ponctuel Écrit	2 h	CCF	
E4 Épreuves de langue vivante Sous-épreuve E41 Langue vivante 1 Sous-épreuve E42 Langue vivante 2	U41	2	CCF		Ponctuel oral	20 min (2)	CCF	
	U42	2	CCF		Ponctuel oral	20 min (2)	CCF	
E5 Épreuve de français, histoire géographie et enseignement moral et civique Sous-épreuve E51 : Français Sous-épreuve E52 : Histoire géographie et enseignement moral et civique	U51	2,5	Ponctuel écrit	2h 30	Ponctuel écrit	2 h 30	CCF	
	U52	2,5	Ponctuel écrit	2h	Ponctuel écrit	2 h	CCF	
E6 Épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques	U6	1	CCF		Ponctuel écrit	1h 30	CCF	
E7 Épreuve d'éducation physique et sportive	U7	1	CCF		Pratique		CCF	
Épreuves facultatives (3)	UF1 UF2		Ponctuel oral	20 min (2)	Ponctuel oral	20 min (2)	oral	20 min (2)

Merci de votre engagement dans la formation professionnelle

