**B.T.S. Management commercial opérationnel –** Session 2021

ANNEXE 11

**ÉPREUVE DE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL (E41)**

GRILLE D’ÉVALUATION FINALE

**Contrôle en cours de formation (CCF)**

|  |  |
| --- | --- |
| **CANDIDAT(E)** | **MEMBRES DE LA COMMISSION** |
| **Nom :****Prénom (s) :** **Matricule :** | **Noms :****-****-****Date :****Signatures :** |
| **Observations des formateurs sur le parcours de formation** |
| **Entreprise(s) :** **En entreprise :****En établissement de formation :****Compétences comportementales mobilisées :** |
|
|
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Non évaluable** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| Compétence non mise en œuvre | Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée | Met en œuvre une méthodologie incomplète | Comprend et met en œuvre uneméthodologie rigoureuse | Propose une méthodologie pertinente |
| N’utilise pas d’outils ou ne lesmaitrise pas | Mobilise correctement quelques outils | Choisit les outils adaptés | Adapte et/ou élabore des outils opérationnels |
| N’analyse pas | Analyse de manière incomplète | Analyse de manière pertinente | Analyse et remédie |
| Communique de façon non appropriée | Rend compte sans argumentation | Argumente et fait comprendre | Fait adhérer |
| N’utilise pas d’information | Utilise partiellement les informations | Recherche et mobilisel’information | Produit des informations pertinentes et exploitables |
| N’atteint pas les objectifs | Atteint en partie les objectifs | Atteint les objectifs | Dépasse les objectifs |
| Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes | Formule quelques propositions | Justifie et argumente ses propositions | Est force de proposition |
| Ne prend pas en compte les contraintes | Prend en compte partiellement les contraintes | Intègre l’ensemble descontraintes | Anticipe les contraintes |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COMPETENCES E41** | **NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPETENCES** | **Critères d’évaluation** |
| **Non** | **Non** | **Maîtrise** | **Bonne** | **Excellente** |
| **évaluable** | **maîtrisé** | **partielle** | **maîtrise** | **maîtrise** |
| **Assurer la veille informationnelle :**Rechercher et mettre à jour l’information Mobiliser les ressources numériques Sélectionner l’information Hiérarchiser l’informationAnalyser l’informationExploiter l’information pour la prise de décision | X | X | X | X | X | *- Les techniques et outils de la veille commerciale sont appropriés.**- L’information produite est fiable et pertinente pour la prise de décision.* |
| **Réaliser et exploiter des études commerciales** : Construire une méthodologieRecueillir les donnéesExploiter les résultats | X | X | X | X | X | *- Les méthodologies d’études sont adaptées au contexte.**- Les résultats des études sont exploitables*. |
| **Vendre dans un contexte omnicanal** Préparer la vente Accueillir le client Conseiller Argumenter Conclure la vente | X | X | X | X | X | *- La démarche de vente conseil est pertinente**- Les attentes du client et leurs évolutions sont prises en compte**- Les objectifs de vente, de fidélisation et d’accroissement de la «**valeur client » sont atteints**- La communication est mise en œuvre au service de l’efficacité**relationnelle* |
| **Entretenir la relation client**Suivre les évolutions des attentes du clientÉvaluer l’expérience client Accompagner le client Fidéliser la clientèle Accroître la « valeur client » | X | X | X | X | X | *- Les techniques de fidélisation mises en œuvre sont adaptées.**- Les objectifs de vente, de fidélisation et d’accroissement de la «**valeur client » sont atteints.**- La communication est mise en œuvre au service de l’efficacité relationnelle* |

|  |  |
| --- | --- |
| COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES (justification de la note) | NOTE SUR 20 |
|  **C1 : Assurer la veille informationnelle** :**C2 : Réaliser et exploiter des études commerciales :** **C3 : Vendre dans un contexte omnicanal :** **C4 : Entretenir la relation client :**  |  |