

B.T.S. Management commercial opérationnel - Session 2021
ÉPREUVE DE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL
(E41)
GRILLE D'ÉVALUATION

Forme ponctuelle - Durée : 30 minutes

CANDIDAT(E)	MEMBRES DE LA COMMISSION N°
Nom : Prénom(s) : Matricule :	Noms : - - Date : Signatures :
Partie 1 : Présentation du ou des contexte(s) des activités professionnelles et des compétences mobilisées (10 minutes maximum sans interruption du jury)	
Observations de la commission sur la partie 1	
En cas d'absence de présentation numérique, le préciser.	
Partie 2 : Entretien sur les compétences du bloc n°1 (20 minutes maximum)	
Observations de la commission sur l'acquisition des compétences à partir du dossier numérique du candidat et des éléments apportés par le candidat	

Non évaluable	Non maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise
Compétence non mise en œuvre	Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée	Met en œuvre une méthodologie incomplète	Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse	Propose une méthodologie pertinente
	N'utilise pas d'outils ou ne les maîtrise 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 mobilise l'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 des contraintes	Anticipe les contraintes

Annexe 10 (recto)

Compétences	NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES					Critères d'évaluation
	Non évaluable	Non maîtrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise	
<u>Assurer la veille informationnelle :</u> Rechercher et mettre à jour l'information Mobiliser les ressources numériques Sélectionner l'information Hiérarchiser l'information Analyser l'information Exploiter l'information pour la prise de décision						- Les techniques et outils de la veille commerciale sont appropriés. - L'information produite est fiable et pertinente pour la prise de décision.
<u>Réaliser et exploiter des études commerciales</u> Construire une méthodologie Recueillir les données Exploiter les résultats						- Les méthodologies d'études sont adaptées au contexte. - Les résultats des études sont exploitables.
<u>Vendre dans un contexte omnicanal</u> Préparer la vente Accueillir le client Conseiller Argumenter Conclure la vente						- 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
<u>Entretenir la relation client</u> Suivre les évolutions des attentes du client Évaluer l'expérience client Accompagner le client Fidéliser la clientèle Accroître la « valeur client »						- 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

Annexe 10 (verso)