

GRILLE D'ÉVALUATION ÉPREUVE E2 (PONCTUEL)

MENTION COMPLÉMENTAIRE VENDEUR-CONSEIL EN ALIMENTATION

Épreuve E2 (Unité professionnelle) - Coefficient 6

Bloc de compétences 2 :
VALORISER L'OFFRE DE PRODUITS ALIMENTAIRES DANS LE CADRE D'UNE DEMARCHE QUALITE

GRILLE D'ÉVALUATION ÉPREUVE :
MISE EN ŒUVRE, PERSONNALISATION ET DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT

E2 PONCTUEL

Session : Date de l'épreuve :	Établissement :
Nom et prénom du (de la) candidat(e) Numéro du (de la) candidat(e) :	
<u>Composition de la commission d'évaluation :</u> Mme / M. Professeur(e) d'enseignement professionnel du (de la) candidat(e) & Mme / M. Professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente en alimentation Fonction Entreprise Ou Mme / M. Professeur(e) d'enseignement professionnel du (de la) candidat(e)	

Compétences	Critères et indicateurs d'évaluation	PROFIL			
		1	2	3	4
CONSEILLER ET VENDRE					
Accueillir le client	Adaptation de l'accueil au client et à la politique commerciale de l'entreprise				
Découvrir, identifier et reformuler les besoins du client	Qualité du questionnement, de l'écoute et de la reformulation des besoins du client				
Présenter des produits alimentaires et argumenter	Adéquation de la proposition à la demande du client				
Conseiller le client	Pertinence des conseils apportés au client				
Prendre les commandes physiques et virtuelles	Adéquation de la prise de commande à la demande du client				
Proposer des ventes additionnelles et des services associés personnalisés	Personnalisation de la proposition de ventes additionnelles et/ou de services				
Encaisser et réaliser les opérations complémentaires à l'encaissement	Encaisser et réaliser les opérations complémentaires à l'encaissement				
S'adapter au contexte commercial et au comportement du client	Pertinence de la contribution à la personnalisation de l'expérience d'achat				
DEVELOPPER L'ACTIVITE COMMERCIALE ET FIDELISER					
Mettre en œuvre des animations commerciales	Adéquation de la mise en œuvre des animations commerciales aux consignes				
Participer à la communication commerciale digitale	Respect des consignes lors d'actions de communication commerciale digitale				
Présenter et mettre en œuvre des outils de fidélisation	Adéquation de la mise en œuvre d'outils de fidélisation à la politique commerciale de l'entreprise				
Finaliser la prise en charge personnalisée du client	Adaptation de la prise de congé à la politique commerciale				
Identifier le type de réclamation et proposer une solution adaptée	Efficacité de la gestion des réclamations				

1 : Novice 2 : Débrouillé 3 : Averti 4 : Expert (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

Appréciation motivée obligatoire au verso

Observations, commentaires (justification de la note)

**Note proposée pour le
candidat :**

.../20*

*Note arrondie au demi-
point supérieur

Nom et signature des membres de la commission d'évaluation :

-

-

GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION E2 (ponctuel)
MISE EN ŒUVRE, PERSONNALISATION ET DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT

	Compétences	Critères et indicateurs d'évaluation	Descripteurs des différents profils			
			1 : novice	2 : débrouillé	3 : averti	4 : expert
CONSEILLER ET VENDRE	Accueillir le client	Adaptation de l'accueil au client et à la politique commerciale de l'entreprise	N'accueille pas le client ou sans prendre en compte la politique commerciale de l'entreprise	Accueille le client en respectant partiellement la politique commerciale de l'entreprise	Accueille le client conformément à la politique commerciale de l'entreprise	Accueille le client de manière personnalisée conformément à la politique commerciale de l'entreprise
	Découvrir, identifier et reformuler les besoins du client	Qualité du questionnement, de l'écoute et de la reformulation des besoins du client	N'identifie pas les besoins du client	Identifie partiellement les besoins du client et ne reformule pas	Identifie les besoins du client et les reformule partiellement	Réalise un questionnement de nature à identifier l'ensemble des besoins et attentes du client en appliquant les principes de l'écoute active
	S'adapter au contexte commercial et au comportement du client	Pertinence de la contribution à la personnalisation de l'expérience d'achat	Ne contribue pas à l'expérience d'achat	Contribue partiellement à l'expérience d'achat	Contribue à l'expérience d'achat	Contribue et personnalise l'expérience d'achat
	Présenter des produits alimentaires et argumenter	Adéquation de la proposition à la demande du client	Ne présente pas les produits alimentaires ou présente des produits alimentaires inadaptés à la demande du client	Présente des produits alimentaires partiellement adaptés à la demande mais ne propose pas d'argumentation	Présente des produits alimentaires correspondant aux besoins et propose une argumentation partiellement adaptée.	Présente des produits alimentaires correspondant aux besoins et propose une argumentation totalement adaptée.
	Conseiller le client	Pertinence des conseils apportés au client	Ne conseille pas le client ou le conseille de façon inappropriée	Conseille le client de façon peu appropriée	Conseille le client de façon pertinente	Conseille le client de façon pertinente et personnalisée
	Prendre les commandes physiques et virtuelles	Adéquation de la prise de commande à la demande du client	Ne prend pas de commande	Prend la commande de façon partielle et/ou imprécise	Prend la commande physique ou virtuelle correctement avec toutes les informations indispensables à son traitement	Prend les commandes aussi bien physiques que virtuelles avec toutes les informations indispensables à leurs traitements

	Proposer des ventes additionnelles et des services associés personnalisés	Personnalisation de la proposition de ventes additionnelles et/ou de services	Ne propose ni vente additionnelle ni service associé	Propose des ventes additionnelles et/ou des services associés peu appropriés	Propose des ventes additionnelles et/ou des services associés appropriés	Propose des ventes additionnelles et/ou des services associés personnalisés
	Encaisser et réaliser les opérations complémentaires à l'encaissement	Fiabilité de l'encaissement et des opérations complémentaires à l'encaissement	N'effectue pas l'encaissement	Effectue l'encaissement avec des erreurs et ne réalise pas les opérations complémentaires	Effectue l'encaissement correctement mais ne réalise pas les opérations complémentaires	Effectue l'encaissement sans erreur et réalise les opérations complémentaires correctement
DEVELOPPER L'ACTIVITE COMMERCIALE ET FIDELISER	Mettre en œuvre des animations commerciales	Adéquation de la mise en œuvre des animations commerciales aux consignes	Ne met pas en œuvre ou met en œuvre des animations commerciales non conformes aux consignes	Met en œuvre des animations commerciales dans le respect partiel des consignes	Met œuvre des animations commerciales en autonomie en appliquant les consignes	Met en œuvre des animations commerciales avec méthode et réactivité. Adapte ses actions au contexte professionnel
	Participer à la communication commerciale digitale	Respect des consignes lors d'actions de communication commerciale digitale	Ne participe pas à la communication digitale ou participe sans respecter les consignes lors d'actions de communication	Participe à la communication commerciale digitale dans le respect partiel des consignes	Participe à la communication commerciale digitale dans le respect des consignes	Participe à la communication commerciale digitale dans le respect des consignes avec rigueur Sélectionne les outils de communication digitale en lien avec le contexte commercial
	Présenter et mettre en œuvre des outils de fidélisation	Adéquation de la mise en œuvre d'outils de fidélisation à la politique commerciale de l'entreprise	Ne met pas en œuvre d'outils de fidélisation	Met en œuvre quelques outils de fidélisation partiellement adaptés aux besoins du client	Présente et met en œuvre les principaux outils de fidélisation dans le respect de la politique commerciale	Maîtrise l'ensemble des outils de fidélisation qu'il met en œuvre avec méthode
	Finaliser la prise en charge personnalisée du client	Adaptation de la prise de congé à la politique commerciale	Ne prend pas congé ou prend congé sans appliquer la politique commerciale de l'entreprise	Respecte partiellement la politique commerciale de l'entreprise dans la prise de congé	Finalise la prise de congé dans le respect des règles de la politique commerciale	Finalise la prise de congé de manière personnalisée conformément à la politique commerciale.
	Identifier le type de réclamation et proposer une solution adaptée	Efficacité de la gestion des réclamations	Ne traite pas les réclamations ou ne les identifie pas	Identifie les principaux types de réclamations sans les traiter	Identifie correctement les types de réclamations et les traite	Identifie le type de réclamations et propose des solutions pertinentes en autonomie.