

BACCALURÉAT PROFESSIONNEL DES MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE – option A & option B

Notice à l'attention des candidats relevant des épreuves en mode ponctuel ÉPREUVE E3 (sous-épreuves E31, E32 et E33)

1 - DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES CONCERNANT LES SOUS-ÉPREUVES E31, E32 ET E33

RAPPEL IMPORTANT :

Cette notice d'information est destinée aux candidats relevant des épreuves professionnelles en mode ponctuel.

Il est indispensable de lire les textes de référence sur les sites :

<https://eduscol.education.fr/referentiels-professionnels/bacprometcove.html>

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000037953057/>

Sous-épreuve E 31 : Vente-Conseil

COEFFICIENT 3

Objectifs et présentation de la sous épreuve

Cette sous-épreuve évalue les acquis d'apprentissage du bloc de compétences 1 « Conseiller et vendre ».

Cette épreuve orale est composée d'une présentation par le candidat d'une durée de **10 minutes** et d'un entretien avec le jury d'une **durée de 20 minutes**.

La sous-épreuve prend appui sur un dossier comprenant :

- **Trois supports professionnels variés**, relatifs à des situations réelles vécues ou observées en milieu professionnel ou des situations simulées en formation, en lien avec le groupe de compétences 1 « Conseiller et vendre ».
- **Les attestations de périodes de formation professionnelle en entreprise ou les certificats de travail accompagnés de l'attestation du nombre d'heures de formation.**

Dossier support

Les 3 supports professionnels constituant le dossier devront illustrer des situations professionnelles de situations variées, vécues ou observées en milieu professionnel ou simulées en formation, en lien avec le bloc 1 de compétences « Vente - conseil ».

Un support peut couvrir une ou plusieurs compétences mobilisées dans :

- Des situations professionnelles de vente ou de conseil dans un cadre omnicanal
- Des situations de vente conseil intégrant différents niveaux de complexité,
- Des situations de vente conseil en face à face ou à distance, dans une unité commerciale ou à l'extérieur

Déroulement de l'épreuve

Le jour de l'épreuve le candidat apporte son dossier comprenant trois supports variés de situations professionnelles vécues ou observées en milieu professionnel ou simulées en formation, en lien avec le groupe de compétences 1 « conseiller et vendre ».

La commission d'interrogation sélectionne l'un des trois supports apportés par le candidat.

L'épreuve se déroule en deux phases :

- 10 minutes maximum de présentation par le candidat des situations, sans être interrompu ;
- 20 minutes d'entretien au cours duquel la commission d'interrogation, par un questionnement approprié, évalue le degré d'acquisition des compétences du candidat.

Objectifs et présentation de la sous épreuve

Cette sous-épreuve évalue les acquis d'apprentissage du bloc de compétences 2 « suivi des ventes ». Cette épreuve orale est composée d'une présentation par le candidat d'une durée de **10 minutes** et d'un entretien avec le jury d'une **durée de 20 minutes**.

La sous-épreuve prend appui sur un dossier comprenant :

- **Trois supports professionnels variés**, relatifs à des situations réelles vécues ou observées en milieu professionnel ou des situations simulées en formation, en lien avec le groupe de compétences 2 « Suivi des ventes ».
- **Les attestations de périodes de formation professionnelle en entreprise ou les certificats de travail accompagnés de l'attestation du nombre d'heures de formation.**

Dossier support

Les 3 supports professionnels constituant le dossier devront illustrer des situations professionnelles de situations variées, vécues ou observées en milieu professionnel ou simulées en formation, en lien avec le bloc 2 de compétences « Suivi des ventes ».

Un support peut couvrir une ou plusieurs compétences mobilisées dans des situations professionnelles d'opération connexes et postérieures à la vente :

- Respectant les procédures spécifiques à l'entreprise ainsi qu'au suivi du règlement du client,
- Précisant les informations relatives à la satisfaction du client ou des anomalies constatées en interne qui sont remontées à sa hiérarchie et aux différents services à des fins d'exploitation et d'analyse

Déroulement de l'épreuve

Le jour de l'épreuve le candidat apporte son dossier comprenant trois supports variés de situations professionnelles vécues ou observées en milieu professionnel ou simulées en formation, en lien avec le groupe de compétences 2 « Suivi des ventes ».

La commission d'interrogation sélectionne l'un des trois supports apportés par le candidat.

L'épreuve se déroule en deux phases :

- 10 minutes maximum de présentation par le candidat des situations, sans être interrompu ;
- 20 minutes d'entretien au cours duquel la commission d'interrogation, par un questionnaire approprié, évalue le degré d'acquisition des compétences du candidat.



Si le jour de la sous-épreuve, le dossier ne comporte pas les attestations de PFMP ou certificats de travail accompagnés de l'attestation du nombre d'heures de formation ou si le nombre d'heures de formation est insuffisant (sauf dérogation expresse ou positionnement), la mention NV est prononcée et est signifiée au candidat. Le diplôme ne peut pas lui être délivré. En l'absence de supports professionnels, le candidat ne peut pas être interrogé, la note zéro est attribuée à cette sous-épreuve et est signifiée au candidat.

Sous-épreuve E 33 : Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client (FDRC) COEFFICIENT 3**Objectifs et présentation de la sous épreuve**

Cette sous-épreuve évalue les acquis d'apprentissage du groupe de compétences 3 « Fidéliser la clientèle et développer la relation client ».

- La sous épreuve prend la forme d'une présentation orale par le candidat de son dossier numérique suivi d'un entretien.
- 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.


Elle prend nécessairement appui sur un dossier numérique apporté le jour de l'interrogation.

Dossier de présentation

La présentation numérique prend appui sur l'organisation dans laquelle le candidat effectue sa période de formation en milieu professionnel, son apprentissage dans le cas de centres de formation d'apprentis non habilités à pratiquer le contrôle en cours de formation, ou son activité professionnelle et se compose de deux parties :

- *L'analyse de la situation de fidélisation et/ou de développement de la relation client (FDRC) de l'organisation qui aboutit au choix d'une action de FDRC dont la pertinence et la cohérence pour l'organisation sont justifiées,*
- *La façon dont l'action de FDRC retenue a été mise en œuvre ainsi que le bilan commercial et personnel que le candidat en fait.*

En fin d'interrogation, la commission renseigne les critères d'évaluation dans la grille nationale d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation et attribue une note sur 20. Le dossier numérique ne fait l'objet d'aucune notation spécifique.

 **Le candidat arrive avec son propre matériel pour sa présentation numérique ou, en l'absence de matériel personnel, s'assure au minimum une semaine avant la date de l'épreuve, de la compatibilité du matériel et des logiciels du centre d'examen avec la solution numérique retenue. En l'absence de présentation numérique le jour de l'interrogation, le candidat ne peut être interrogé et se voit attribuer la note zéro.**

Déroulement de l'épreuve :

L'interrogation dure 40 minutes.

Elle se déroule en deux phases :

- 1^{ère} phase : présentation par le candidat (15 minutes maximum)

Le candidat présente, à l'aide d'un outil de présentation numérique de son choix, l'analyse de la situation de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client (FDRC) de son organisation, l'action de FDRC retenue dont il justifie la pertinence et la cohérence pour l'organisation. Il décrit également sa contribution à la mise en œuvre de cette action et le bilan commercial et personnel qu'il en retire.

- 2^{nde} phase : entretien (25 minutes)

L'entretien vise à approfondir l'exposé présenté par le candidat, tant sur la phase préparatoire que sur la phase opérationnelle, mais également à vérifier les compétences et connaissances mobilisées à cette occasion.



« Nous attirons votre attention sur la notion de plagiat :

Le plagiat - Texte réglementaire : Articles L335.2 et suivants du code de la propriété intellectuelle. Il se définit comme une forme de contrefaçon qui consiste à intégrer dans son œuvre l'intégralité ou des extraits d'une œuvre dont on n'est pas l'auteur. L'intentionnalité découle de la volonté de tromper l'évaluateur et le jury sur la réalité du travail effectué, en vue d'obtenir le diplôme, et de la conscience que l'on commet un plagiat. Doit ainsi être considérée comme plagiat l'insertion de textes ou de documents, copiés sur tout support (internet, ouvrages livresques, etc.), qui ne serait pas signalée comme telle. »

2 – COMPOSITION DU DOSSIER DE CANDIDATURE NUMERIQUE à déposer sur DEMARCHES SIMPLIFIEES

L'ANNEXE 1 est à compléter et à joindre à votre dossier de candidature numérique. Celui-ci se compose de deux parties distinctes :

1. **Une partie administrative commune aux deux épreuves E31 et E32 :**

Elle est constituée des documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation de la formation en entreprise. Selon votre cas, il s'agira de joindre, soit des :

- attestations de périodes de formation professionnelle en entreprise
- ou
- certificats de travail accompagnés de l'attestation du nombre d'heures de formation.

Si les documents de la partie administrative ne sont pas fournis, la mention NON VALIDE est prononcée. Le diplôme ne peut être délivré.

2. **Une partie pédagogique liée aux sous épreuves E31 et E32 (Annexe 1 à compléter) :**

- La liste des trois 3 supports pour l'épreuve E31

Elle est constituée de la liste des supports professionnels variés, relatifs à des situations réelles vécues ou observées en milieu professionnel ou des situations simulées en formation en lien avec le groupe de compétences 1 « vente – conseil »

- La liste des trois 3 supports pour l'épreuve E32

Elle est constituée de la liste des supports professionnels variés, relatifs à des situations réelles vécues ou observées en milieu professionnel ou des situations simulées en formation en lien avec le groupe de compétences 2 « suivi des ventes »

***Ce dossier est à déposer sur la plateforme DEMARCHES SIMPLIFIEES
Le 21 mai 2022 au plus tard***

Le contrôle de conformité du dossier de candidature est effectué par les autorités académiques avant le jour de la sous épreuve pour permettre au candidat, le cas échéant, de mettre son dossier en conformité pour le jour de la sous épreuve.

3 – COMPOSITION DU DOSSIER PAPIER POUR L'EXAMEN : E31 et E32 (à apporter par le candidat le jour de l'examen) :

1. Une partie relative à la sous épreuve E31 « Vente conseil » constituée de :

- ⇒ **3 supports professionnels variés** – exemple de support possible E31- ANNEXE 2
- ⇒ Une page « Contenu du dossier » - ANNEXE 3, à compléter et à joindre à votre dossier

2. Une partie relative à la sous épreuve E32 « Suivi des ventes » constituée de :

- ⇒ **3 supports professionnels variés** – Exemple de support possible E32- ANNEXE 4
- ⇒ Une page « Contenu du dossier » - ANNEXE 5, à compléter et à joindre à votre dossier

Ces annexes et ces supports, en double exemplaire, sont à apporter obligatoirement le jour des sous-épreuves E31 et E32 par le candidat. En l'absence de support professionnels le candidat ne peut pas être interrogé, la note zéro est attribuée à la sous-épreuve concernée.

IMPORTANT

L'annexe 1 (la liste des supports E31 et la liste des supports E32) ainsi que les pièces administratives devront être transmis via la plateforme numérique DEMARCHES SIMPLIFIEES au plus tard pour le 21 mai 2022.


Des précisions vous seront communiquées ultérieurement concernant l'accès à la plateforme.

4 – COMPOSITION DU DOSSIER DE PRESENTATION POUR L'EXAMEN : E33

⇒ La présentation numérique



Le candidat arrive avec son propre matériel pour sa présentation numérique ou, en l'absence de matériel personnel, s'assure au minimum une semaine avant la date de l'épreuve, de la compatibilité du matériel et des logiciels du centre d'examen avec la solution numérique retenue. En l'absence de présentation numérique le jour de l'interrogation, le candidat ne peut être interrogé et se voit attribuer la note zéro.

 ACADÉMIE DE RENNES <i>Liberté Égalité Fraternité</i>	BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL DES MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE option A <input type="checkbox"/> option B <input type="checkbox"/> DOSSIER CANDIDATURE
Session :	Nom : Prénom : Centre de formation :

1. PARTIE ADMINISTRATIVE E31 – E32

(1) ou (2) selon votre cas

		<i>Cocher</i>
(1)	Attestation* précisant la durée des périodes de formation en entreprise	<input type="checkbox"/>
(2)	Certificats de travail* accompagnés de l'attestation du nombre d'heure de formation	<input type="checkbox"/>

*Joindre les documents correspondants

2.LISTE DES SUPPORTS PROFESSIONNELS

Les situations professionnelles réelles, vécues, observées ou simulées

Épreuve E31 : Vente - conseil

		Intitulé du support
Support n° 1		
Support n° 2		
Support n° 3		
Autre(s) support(s)		
Groupes de compétences professionnelles associées		
Assurer la veille commerciale	<input type="checkbox"/>	Observations :
Réaliser la vente dans un cadre omnicanal	<input type="checkbox"/>	
Assurer l'exécution de la vente	<input type="checkbox"/>	

Les situations professionnelles réelles, vécues, observées ou simulées

Épreuve E 32 : Suivi des ventes

		Intitulé du support
Support n° 1		
Support n° 2		
Support n° 3		
Autre(s) support(s)		
Groupes de compétences professionnelles associées		
Assurer le suivi de la commande du produit et ou du service	<input type="checkbox"/>	Observations :
Traiter les retours et les réclamations du client	<input type="checkbox"/>	
S'assurer de la satisfaction du client	<input type="checkbox"/>	

Exemple

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
MÉTIER DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION A & OPTION B – SESSION 2022**

Épreuve E31 Vente conseil

support d'activités

Nom et prénom du candidat		Établissement de formation	
Contexte professionnel (type d'entreprise/d'organisation)			
À CARACTERE		PROBLEMATIQUE	
Conseil et vendre	<input type="checkbox"/>		
Suivi des ventes	<input type="checkbox"/>		
Fidélisation	<input type="checkbox"/>		
DATE DE LA SITUATION		LIEU DE REALISATION	<input type="checkbox"/> en établissement de formation <input type="checkbox"/> en Entreprise <input type="checkbox"/> autre (préciser)
CONTEXTE DE REALISATION	Réal <input type="checkbox"/>		Simulé <input type="checkbox"/>

DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE


1	LE CONTEXTE DE REALISATION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE
<ul style="list-style-type: none"> Description du cadre (l'organisation, le service) Description des tâches demandées, les résultats attendus 	
2	LA PROBLEMATIQUE ET LES CONDITIONS DE REALISATION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE
<ul style="list-style-type: none"> Moyens mis à disposition, outils à disposition, délais, personnes ressources la réalisation : démarche, choix, décisions, essais Traitement : les éléments complexes, les aléas, incidents, imprévus 	
3	LES ACTIVITES REALISEES DANS CETTE SITUATION PROFESSIONNELLE : RESULTATS ET PRODUCTIONS OBTENUS

4

ANALYSE DE L'ACTION MENE (REUSSITES, DIFFICULTES / AVEC DE L'AIDE OU SANS AIDE)

5

DECRIVEZ VOTRE COMPETENCE (PRECISER : QUE DOIS-JE TRAVAILLER)

 <p>ACADÉMIE DE RENNES <i>Liberté Égalité Fraternité</i></p>	<p>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL DES MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE option A <input type="checkbox"/> option B <input type="checkbox"/> DOSSIER EXAMEN</p>
<p>Session :</p>	<p>Nom : Prénom : Centre de formation :</p>

**DOSSIER SUPPORT À LA SOUS ÉPREUVE E31
CONSEILLER ET VENDRE**

Les situations professionnelles réelles, vécues, observées ou simulées				
	Intitulé du support			
Support n° 1				
Support n° 2				
Support n° 3				
Autre support				
Groupes de compétences professionnelles associées	Support 1	Support 2	Support 3	Autre support
<p>ASSURER LA VEILLE COMMERCIALE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les informations sur l'entreprise et son marché ▪ Maîtriser la technologie des produits ▪ Sélectionner les outils de recherche d'information les plus adaptés 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>REALISER LA VENTE DANS UN CADRE OMNICANAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intégrer l'omnicanal dans le processus de vente ▪ Prendre contact avec le client ▪ S'adapter au contexte commercial et au comportement du client ▪ Découvrir, analyser et identifier le(s) besoin(s) du client, sa (ses) motivation(s) et ses freins éventuels ▪ Présenter l'entreprise et/ou ses produits et/ou ses services ▪ Argumenter ▪ Réaliser une démonstration le cas échéant ▪ Répondre aux objection du client 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>ASSURER L'EXECUTION DE LA VENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en place les modalités de règlement et de livraison ▪ Rassurer le client sur son choix ▪ Prendre congé 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Exemple

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
MÉTIER DU COMMERCE ET DE LA VENTE
OPTION A & OPTION B – SESSION 2022**

Épreuve E32 - SUIVRE LES VENTES


support d'activités

Nom et prénom du candidat		Établissement de formation	
Contexte professionnel (type d'entreprise/d'organisation)			
À CARACTERE		PROBLEMATIQUE	
Conseil et vendre <input type="checkbox"/>			
Suivi des ventes <input type="checkbox"/>			
Fidélisation <input type="checkbox"/>			
DATE DE LA SITUATION	LIEU DE REALISATION	<input type="checkbox"/> en établissement de formation <input type="checkbox"/> en Entreprise <input type="checkbox"/> autre (préciser)	
CONTEXTE DE REALISATION	Réel <input type="checkbox"/>	Simulé <input type="checkbox"/>	

DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE

1	LE CONTEXTE DE REALISATION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE
<ul style="list-style-type: none"> • Description du cadre (l'organisation, le service) • Description des tâches demandées, les résultats attendus 	
2	LA PROBLEMATIQUE ET LES CONDITIONS DE REALISATION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE
<ul style="list-style-type: none"> • Moyens mis à disposition, outils à disposition, délais, personnes ressources • la réalisation : démarche, choix, décisions, essais • Traitement : les éléments complexes, les aléas, incidents, imprévus 	

3	LES ACTIVITES REALISEES DANS CETTE SITUATION PROFESSIONNELLE : RESULTATS ET PRODUCTIONS OBTENUS
4	ANALYSE DE L'ACTION MENEES (REUSSITES, DIFFICULTES / AVEC DE L'AIDE OU SANS AIDE)
5	DECRIVEZ VOTRE COMPETENCE (PRECISER : QUE DOIS-JE TRAVAILLER)

 <p>ACADÉMIE DE RENNES <i>Liberté Égalité Fraternité</i></p>	<p>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL DES MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE option A <input type="checkbox"/> option B <input type="checkbox"/> DOSSIER EXAMEN</p>
<p>Session :</p>	<p>Nom : Prénom : Centre de formation :</p>

**DOSSIER SUPPORT À LA SOUS ÉPREUVE E32
SUIVRE LES VENTES**

Les situations professionnelles réelles, vécues, observées ou simulées				
Intitulé du support				
Support n° 1				
Support n° 2				
Support n° 3				
Autre support				
Groupes de compétences professionnelles associées	Support 1	Support 2	Support 3	Autre support
ASSURER LE SUIVI DE LA COMMANDE DU PRODUIT ET/OU DU SERVICE				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre l'évolution de la commande et éventuellement du règlement ▪ Informer le client des délais et des modalités de mise à disposition 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
METTRE EN ŒUVRE LE OU LES SERVICES ASSOCIES				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sélectionner le cas échéant le prestataire le plus adapté ▪ Collecter et transmettre les informations au service de l'entreprise ou aux prestataires concernés ▪ Suivre l'exécution du ou des service(s) associé(s) et en rendre compte ▪ Effectuer le cas échéant les relances 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRAITER LES RETOURS ET LES RECLAMATIONS DU CLIENT				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier le(s) problème(s) rencontré(s) par le client ▪ Proposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l'entreprise et de la réglementation 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S'ASSURER DE LA SATISFACTION DU CLIENT				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Collecter les informations de satisfaction auprès des clients ▪ Mesurer et analyser la satisfaction du client ▪ Transmettre les informations sur la satisfaction du client ▪ Exploiter les informations recueillies à des fins d'amélioration ▪ Proposer des éléments de nature à améliorer la satisfaction client 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>