

VENTE DE PRODUITS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

Épreuve orale - Coefficient : 3 - Durée : 30 minutes maximum

Objectif de l'épreuve :

Cette épreuve a pour but de vérifier le niveau de compétences professionnelles du candidat, ses attitudes professionnelles dans les situations de conseils et de vente .

Contenu de l'épreuve :

L'épreuve doit évaluer les compétences professionnelles suivantes :

- rechercher l'information
- interpréter l'information
- gérer les rendez-vous
- gérer les encaissements
- mettre en valeur les produits et/ou les prestations de services
- participer au suivi de la clientèle
- vendre des produits et/ou des prestations de services
- accueillir, recevoir et transmettre un message
- s'intégrer dans une équipe de travail

et les savoirs associés liés à la vente et au milieu professionnel .

Évaluation :

Les évaluateurs apprécient :

- le niveau de maîtrise des compétences professionnelles énumérées ci-dessus
- l'exploitation pertinente des informations produites
- la maîtrise du vocabulaire professionnel et commercial
- la qualité de la communication verbale et non verbale

Support d'évaluation :

Le candidat :

- élabore un dossier professionnel correspondant aux activités de vente et de mise en valeur des produits et/ou des prestations de services réalisées en entreprise (activités professionnelles ou PFMP)
- répond, sous forme de sketch, à une situation de vente d'un produit ou d'une prestation de services relatifs aux activités décrites dans le référentiel

Le dossier professionnel est constitué :

- **d'une partie commerciale** (positionnement de l'entreprise : assortiment, clientèle, techniques de marchandisage) liée à une des structures du secteur d'activités de conseils et de vente (*deux pages maximum*)
- **d'une partie connaissance des produits et des prestations de services** constituée d'une fiche pour le produit et d'une fiche pour la prestation de services (*une page maximum chacune*)