

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ESTHETIQUE COSMETIQUE PARFUMERIE
Épreuve U31 - SUIVI DE CLIENTELE ET ANIMATION (CCF)

SESSION 2008 Centre d'examen : Date :	Nom du candidat : N° du candidat :
--	---

I. COMPETENCES A EVALUER OBLIGATOIREMENT /35

	TI 0	I 1 à 2	S 3 à 4	TS 5
C12 ♦ Transmettre des informations et rendre compte d'une façon professionnelle, respecter les limites de compétences – production de messages adaptés et pertinents				
C13 ♦ Accueillir le (la) client(e) et assurer son suivi au cours de la prestation : accueil de la clientèle, suivi du client au cours de la prestation, suivi et fidélisation de la clientèle				
C14 ♦ Identifier les besoins du (de la) client(e) : identification des attentes, des motivations et des besoins du client				
C31♦ Conseiller et vendre les services et les produits : vente des produits cosmétiques et de parfumerie, des services, des soins esthétiques au client ; conseil pour la mise en valeur de la personne				
C34 ♦ Mettre en place et animer des actions de promotions de produits cosmétiques et de soins esthétiques : lancement de nouveaux produits, services et matériels, animation de lieux de vente ou de journées de promotion				
C42 ♦ Evaluer la satisfaction de la clientèle : Repérage des causes de satisfaction et de non satisfaction à partir d'indicateurs pertinents, proposition de solutions adaptées.				
C44 ♦ Mesurer l'impact d'une action de promotion, de formation : Présentation argumentée des indicateurs d'impact, analyse rigoureuse et objective des données, comparaison méthodique des résultats (attendus/obtenus). Proposition argumentée et réaliste.				

II.- EVALUATION DE LA COMMUNICATION ORALE /25

	TI 0	I 0,5 à 1	S 1,5 à 2	TS 2,5
1 ♦ La présentation orale du dossier (15 minutes)				
- Expression précise, structurée et correcte , cohérence du contenu				
- Ton , rythme, lisibilité, audibilité,				
- Exploitation pertinente des documents (notamment des annexes)				
- Indépendance par rapport aux notes				
- Capacité de synthèse				
2 ♦ L'entretien avec le jury (30 minutes)				
- Capacité d'écoute : prise en compte des questions et des remarques du jury,				
- Pertinence des réponses				
- Utilisation d'un vocabulaire adapté : vocabulaire professionnel				
- Qualité de la communication : présence, vivacité, réactivité				
- Qualités comportementales : tenue, comportement, attitude, politesse				

* TI = très insuffisant ; I = Insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant **TOTAL /60**

Commission d'interrogation Enseignant/formateur vente: signature : Enseignant/formateur esthétique: signature : Professionnel : signature :	NOTE : /60 (point entier ou demi-point)
--	---

Observations particulières :

L'absence partielle ou totale des éléments du dossier (rapport rédigé par le candidat, évaluations, attestations) ne permet pas au candidat de présenter l'épreuve ; celle-ci est non validée et le diplôme ne peut être délivré..

L'absence partielle ou totale des éléments du dossier (rapport rédigé par le candidat, évaluations, attestations) ne permet pas au candidat de présenter l'épreuve ; celle-ci est non validée et le diplôme ne peut être délivré..