DIVISION DES EXAMENS ET CONCOURS

Bureau des baccalauréats

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL Nice, le

Bureau 133

Le Recteur de l'Académie de NICE Chancelier des Universités

à

Mesdames et Messieurs les Recteurs Division des Examens et Concours

Objet: Baccalauréat Professionnel VENTE

(Prospection, Négociation, Suivi de clientèle) - Session 2005.

Affaire suivie par : M. Jean BENEDETTI JB/JB Tel : 04.93.53.70.93 Fax : 04.93.53.70.03 Mel :Jean.Benedetti@ac-nice.fr

I. ORGANISATION DE L'EXAMEN

1. DATES DES ÉPREUVES :

Les épreuves écrites de la session 2005 du baccalauréat professionnel VENTE se dérouleront selon le calendrier joint en **ANNEXE I**.

Les dates des épreuves orales seront arrêtées par l'académie de rattachement, après concertation avec les autres académies du groupement avec lesquelles il est prévu des échanges d'interrogateurs (voir **Annexe II**).

2. CENTRES D'EXAMEN:

Des centres d'examen seront ouverts dans les lycées professionnels publics préparant au baccalauréat professionnel VENTE par la voie scolaire, par la voie de la formation professionnelle continue ou par la voie de l'apprentissage. Les élèves des lycées professionnels privés sous contrat et les candidats des centres de formation d'apprentis où une formation dans cette spécialité est organisée, présenteront les épreuves soit dans un établissement public centre d'examen, soit dans leur établissement d'origine lorsque celui-ci aura été désigné par le Recteur comme centre d'examen annexe.

Les centres d'examen seront ouverts dans les conditions fixées par la note de service n° 87-447 du 29 décembre 1987. Dans ce cadre, il pourra être fait appel aux nouveaux établissements préparant au baccalauréat professionnel depuis la rentrée 1999 (cf. note de service n°87-447 du 29 décembre 1987 - B.O. n° 1 du 7 janvier 1988).

Les candidats d'académies ne disposant pas de centres d'examen seront rattachés à une autre académie.

En vue de l'uniformisation des copies, le papier de composition modèle « E.N. » sera utilisé pour tous les candidats.

3. REGROUPEMENTS INTERACADEMIQUES:

Ces regroupements et les académies autonomes sont précisés dans l'ANNEXE II.

4. EXAMINATEURS:

Chaque académie de rattachement (cf. **ANNEXE II**) constitue un centre de correction pour l'ensemble des épreuves écrites. Les professeurs correcteurs de l'académie et des académies rattachées y seront convoqués.

Les responsables des centres d'examen chargés de l'organisation des épreuves orales veilleront à ce que les professeurs n'interrogent pas les élèves de leur propre établissement.

Les échanges d'examinateurs à prévoir pour la coordination des commissions d'interrogation devront être envisagés soit à l'intérieur d'une même académie, soit dans le cadre des regroupements interacadémiques.

II. RÈGLEMENT D'EXAMEN

Cf. ANNEXE III Règlement d'examen

Cf. ANNEXE IV Définition des épreuves du domaine professionnel

III. ORGANISATION DES EPREUVES

E1 - ÉPREUVE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE (U11,U12 et U13)

Cette épreuve comporte trois sous-épreuves :

E 11 : Préparation et suivi de l'activité commerciale (U11)

E 12 : Economie et Droit (U12)

E 13: Mathématiques (U13)

1. Sous-épreuve E 11 - PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE (U11)

Cette sous-épreuve vise à évaluer la maîtrise des techniques mises en œuvre dans l'exercice de la profession, en vue de la résolution de problèmes d'ordre professionnel.

a) Candidats relevant de l'épreuve ponctuelle (cf. ANNEXE III)

Forme de l'évaluation : épreuve ponctuelle écrite d'une durée de trois heures (cf. **ANNEXE IV**). Pour les deux premières sessions (2004-2005) de ce baccalauréat rénové, la correction de la sous-épreuve E 11 sera précédée d'une réunion nationale de mise au point du barème et d'harmonisation des conditions de correction. Elle aura lieu pour cette première année :

Le 27 Juin 2005 de 9 H 30 à 17 H au Lycée Professionnel Gambetta – 86 bis, cours Gambetta – 13100 AIX-EN-PROVENCE

Chaque académie convoquera à cette réunion un professeur de vente désigné par mesdames et messieurs les Recteurs après consultation des inspecteurs (IEN ET) concernés. Celui-ci sera chargé à son retour, sous la responsabilité de son inspecteur, d'animer une réunion de présentation du corrigé et du barème avant les corrections de la sous-épreuve. Chaque académie prendra à sa charge le remboursement des frais correspondants. Les noms et coordonnées des enseignants désignés seront communiqués avant le vendredi 6 mai 2005 au Rectorat de NICE, Division des Examens et Concours - Bureau du Baccalauréat professionnel – 06181 NICE Cedex 2.

b) Candidats relevant du contrôle en cours de formation étendu (cf. ANNEXE III)

Le contrôle en cours de formation comporte trois situations d'évaluation d'égale importance, organisées par l'équipe enseignante. Elles se situent au cours de l'année de terminale. Leur degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'évaluation ponctuelle correspondante. Elles donnent lieu à une production écrite du candidat.

Chaque situation d'évaluation prend la forme d'une « situation problème » liée à l'exercice de la profession. Celle-ci est éventuellement accompagnée d'une documentation et proposée au candidat en vue de son analyse et de sa résolution.

Ces « situations problèmes » sont relatives :

- à la connaissance du marché, de l'entreprise, de la clientèle,
- à l'organisation d'une opération de prospection, à la mesure de son efficacité,
- à la présentation d'offres commerciales,
- à la fidélisation de la clientèle.
- au suivi de l'activité et des résultats du vendeur,
- à la prise en compte des contraintes économiques et juridiques dans l'activité professionnelle.

À l'issue de chaque situation d'évaluation, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation constituera pour chaque candidat un dossier comprenant :

- l'ensemble des documents remis au candidat (sujets, documents annexes) pour effectuer le travail demandé pendant la situation d'évaluation,
- les documents rédigés par le candidat durant l'évaluation,
- une fiche d'analyse du travail effectué par le candidat, rédigée par l'équipe pédagogique en terme de comparaison entre ce qui a été réalisé par le candidat et ce qui était attendu (barèmes détaillés et critères d'évaluation).

Seule cette fiche d'analyse sera transmise au jury, accompagnée de la proposition de note. Les autres éléments du dossier décrits ci- dessus seront mis à la disposition du jury, qui pourra demander à en avoir communication, et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toutes remarques et observations qu'il juge utile et arrête la note.

Il vous appartient de prendre toute disposition pour que la mise en œuvre du CCF étendu s'effectue dans les conditions de fiabilité optimale. Une commission académique sera organisée, en relation avec le Président du jury, en présence de l'Inspecteur responsable de l'examen et des responsables des interrogations des centres (professeurs désignés par l'Inspecteur), avant l'épreuve pour procéder à l'étude de ces situations d'évaluation. Elle devra vérifier la qualité des situations proposées, la prise en compte des critères et modalités d'évaluation définis et la conformité des pratiques d'évaluation. Elle transmettra ses observations au jury pour lui permettre d'arrêter les notes proposées.

2. Sous-épreuve E 12 - ÉCONOMIE ET DROIT (U12)

Cette sous-épreuve vise à apprécier la capacité du candidat à mobiliser ses connaissances en économie et droit afin de traiter une ou plusieurs questions sur un thème économique et/ou juridique en relation avec une situation professionnelle en entreprise.

a) Candidats relevant de l'épreuve ponctuelle (cf. ANNEXE III)

Forme de l'évaluation : épreuve ponctuelle écrite d'une durée 1 h 30 (cf. ANNEXE IV)

L'épreuve étant commune aux baccalauréats professionnels du tertiaire administratif, la correction de la sous-épreuve E 12 sera précédée d'une réunion académique en présence du professeur désigné pour participer à la réunion nationale de mise au point du barème et d'harmonisation des conditions de correction.

b) Candidats relevant du contrôle en cours de formation étendu (cf. ANNEXE III)

Le contrôle en cours de formation comporte trois situations d'évaluation d'égale importance, organisées par l'équipe enseignante. Elles se situent au cours de l'année de terminale. Leur degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'évaluation ponctuelle correspondante. Elles donnent lieu à une production écrite du candidat.

Chaque situation d'évaluation comporte plusieurs questions en relation avec une situation professionnelle en entreprise et prend appui sur un ou plusieurs documents.

À l'issue de chaque situation d'évaluation, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation constituera pour chaque candidat un dossier comprenant :

- l'ensemble des documents remis au candidat (sujets, documents annexes) pour effectuer le travail demandé pendant la situation d'évaluation,
- les documents rédigés par le candidat durant l'évaluation,
- une fiche d'analyse du travail effectué par le candidat, rédigée par l'équipe pédagogique en terme de comparaison entre ce qui a été réalisé par le candidat et ce qui était attendu (barèmes détaillés et critères d'évaluation).

Seule cette fiche d'analyse sera transmise au jury, accompagnée de la proposition de note. Les autres éléments du dossier décrits ci-dessus seront mis à la disposition du jury, qui pourra demander à en avoir communication, et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toutes remarques et observations qu'il juge utile et arrête la note.

Il vous appartient de prendre toute disposition pour que la mise en œuvre du CCF étendu s'effectue dans les conditions de fiabilité optimale. Une commission académique sera organisée, en relation avec le Président du jury, en présence de l'Inspecteur responsable de l'examen et des responsables des interrogations des centres (professeurs désignés par l'Inspecteur), avant l'épreuve pour procéder à l'étude de ces situations d'évaluation. Elle devra vérifier la qualité des situations proposées, la prise en compte des critères et modalités d'évaluation définis et la conformité des pratiques d'évaluation. Elle transmettra ses observations au jury pour lui permettre d'arrêter les notes proposées.

E2 - NÉGOCIATION - VENTE (U 2)

Cette épreuve orale et pratique vise à apprécier la maîtrise par le candidat des techniques de vente et son aptitude à mener une négociation.

a) Candidats relevant de l'épreuve ponctuelle (cf. ANNEXE III)

Forme de l'évaluation : épreuve ponctuelle orale comportant un temps de préparation de 30 minutes et d'une durée de 40 minutes maximum. (cf. ANNEXE IV)

Le support de cette épreuve est constitué par un dossier « Produits - Entreprises - Marchés » réalisé par le candidat et prenant appui sur sa formation en entreprise ou sur son activité professionnelle. Les caractéristiques de ce dossier sont précisées dans l'ANNEXE IV.

Le Recteur fixe la date à laquelle le dossier « produit - entreprise - marchés », support de l'épreuve, est remis en deux exemplaires, par les candidats en un lieu et selon des modalités fixés par le service chargé de l'organisation de l'examen en relation avec l'Inspecteur responsable de l'examen.

L'épreuve sera organisée conformément aux instructions ci-dessous.

Traitement des dossiers supports de l'épreuve :

Les dossiers manquants ou non conformes (ceux dont le contenu n'est pas en lien avec le champ d'activités du baccalauréat professionnel Vente) sont identifiés.

Une commission académique sera organisée, en relation avec le Président du jury, en présence l'Inspecteur responsable de l'examen et des responsables des interrogations des centres (professeurs désignés par l'Inspecteur), avant l'épreuve pour procéder à l'étude de ces cas. Les décisions prises par la commission académique feront l'objet d'une notification à destination du service des examens, des responsables des centres d'interrogation, des commissions d'interrogation et du jury.

Si l'absence du dossier ou sa non-conformité est confirmée par celle-ci, le candidat sera normalement convoqué, la note zéro lui sera attribuée, il en sera informé par la commission d'interrogation. Le candidat ne sera donc pas interrogé.

Si le dossier est partiellement conforme ou incomplet, le candidat sera interrogé et une note lui sera attribuée. Toutefois la commission d'interrogation appliquera une pénalisation prévue sur la grille d'évaluation ANNEXE VI.

Il sera rappelé aux candidats qu'ils peuvent se munir, pour cette épreuve, des documents commerciaux et des supports professionnels en relation avec leur dossier « produit - entreprise - marchés », qu'ils jugent nécessaires pour mener à bien la simulation d'une situation de négociation-vente.

Le responsable de centre d'interrogation veillera à :

- accueillir les candidats dans les meilleures conditions. Les salles d'examen proposées par les centres d'interrogation seront aménagées de façon à offrir les conditions matérielles nécessaires à la réalisation d'une simulation d'une situation de négociation-vente. Le matériel de base est un bureau muni d'outils de communication courants afin de donner la possibilité de réaliser la simulation en face à face ou par téléphone, dans un environnement professionnel réaliste;
- demander aux établissements de formation les listes de professionnels susceptibles de participer aux commissions d'interrogation avec leurs disponibilités, de préférence par journée entière ;

fixer avec les professionnels retenus, le calendrier de leur participation et leur confirmer les dates au moins un mois à l'avance ;

- vérifier que chaque commission d'interrogation est bien composée d'un professeur de vente et d'un professionnel ayant la compétence requise pour évaluer la maîtrise des pratiques et techniques de vente;
- solliciter un professeur de vente convoqué en surnombre afin de suppléer l'impossibilité pour un membre de la commission d'être présent le jour des épreuves ;
- mettre à disposition des commissions d'interrogations les dossiers des candidats ;
- prévoir une plage horaire pour permettre aux commissions de renseigner les documents de cadrage (en début de journée ou de ½ journée selon le calendrier de participation des professionnels);
- aménager des salles de surveillance pour permettre aux candidats de préparer l'épreuve ;
- dégager un temps d'harmonisation entre les différentes commissions d'interrogations en fin de journée.

Chaque commission d'interrogation devra :

- prendre connaissance des dossiers des candidats ;
- concevoir à partir du dossier la situation de négociation-vente à proposer au candidat ; celle-ci ne devra pas s'écarter des produits proposés par le candidat dans la mesure où le dossier est conforme à la réglementation (situations différenciées) ;
- renseigner les documents de cadrage à destination des examinateurs, ANNEXE V1, et des candidats, ANNEXE V2;
- veiller à ce que la simulation n'excède pas 20 minutes ;
- laisser au candidat la possibilité d'utiliser durant la simulation les documents commerciaux et les supports professionnels en relation avec son dossier « produit entreprise marchés », dont il s'est muni pour mener à bien la simulation de la situation de négociation-vente proposée ;
- utiliser la grille figurant en ANNEXE VI pour évaluer et noter la prestation du candidat.

b) Candidats relevant du contrôle en cours de formation étendu (cf. ANNEXE III)

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation d'égale importance réalisée au cours de l'année de terminale.

Chaque situation d'évaluation prend appui sur le dossier « Produits - Entreprises - Marché » réalisé par le candidat au cours de sa formation en entreprise et constitué selon les mêmes modalités que pour l'épreuve ponctuelle (ANNEXE IV). Chaque situation d'évaluation prend la forme d'une simulation de négociation - vente et s'effectue en présence d'un formateur ayant en charge la partie S2 Communication - Négociation du référentiel de certification et d'un professionnel de la vente. Les deux situations d'évaluation doivent être nettement différenciées et permettre d'évaluer le candidat sur plusieurs contextes, plusieurs types de clients et plusieurs gammes ou lignes de produits ou services.

À l'issue des situations d'évaluation, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation constitue, pour chaque candidat, un dossier comprenant :

- l'ensemble des documents remis au candidat pour conduire le travail demandé pendant la situation d'évaluation ;
- une fiche d'analyse du travail effectué par le candidat, rédigée par l'équipe pédagogique en terme de comparaison entre ce qui a été réalisé par le candidat et ce qui était attendu et défini par la fiche d'évaluation (barèmes détaillés, critères d'évaluation...).

Seule cette fiche d'analyse sera transmise au jury, accompagnée de la proposition de note. Les autres éléments du dossier décrits ci-dessus seront mis à la disposition du jury, qui pourra demander à en avoir communication, et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fo observations qu'il juge utiles et arrête la no	ournis, le ote.	cas	échéant,	le jury	formule	toutes	remarques	et

L'équipe pédagogique apprécie les deux situations d'évaluation et propose au jury une note sur la grille récapitulative, **ANNEXE VII.**

Il vous appartient de prendre toute disposition pour que la mise en œuvre du CCF étendu s'effectue dans les conditions de fiabilité optimale. Une commission académique sera organisée, en relation avec le Président du jury, en présence de l'Inspecteur responsable de l'examen et des responsables des interrogations des centres (professeurs désignés par l'Inspecteur), avant l'épreuve pour procéder à l'étude de ces situations d'évaluation. Elle devra vérifier la qualité des situations proposées, la prise en compte des critères et modalités d'évaluation définis et la conformité des pratiques d'évaluation. Elle transmettra ses observations au jury pour lui permettre d'arrêter les notes proposées.

E3 - ÉPREUVE PRENANT EN COMPTE LA FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL (U 31, U 32)

Cette épreuve vise à apprécier à partir de la pratique professionnelle et d'un projet de prospection, les compétences professionnelles acquises par le candidat au cours de son expérience en entreprise.

Elle comporte deux sous-épreuves :

- E 31 : Pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle (U31)
- E 32 : Projet de prospection (U32)

1. <u>Sous-épreuve E 31</u> - ÉVALUATION DE LA FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL : Pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle (U31)

Cette sous épreuve vise à apprécier l'acquisition et la maîtrise de compétences et d'attitudes professionnelles mises en œuvre en entreprise par la pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle.

a) Candidats relevant de l'épreuve ponctuelle (cf. ANNEXE III)

Forme de l'évaluation : épreuve ponctuelle orale de 30 minutes maximum (cf. **ANNEXE IV**) Il n'est pas prévu de temps de préparation par le candidat.

Cette épreuve consiste en un entretien sur la pratique professionnelle du candidat à partir d'un dossier professionnel réalisé et présenté par le candidat.

Le Recteur fixe la date à laquelle le dossier professionnel (document permettant de vérifier la conformité des périodes de formation en entreprise et compte-rendu des activités réalisées), support de l'épreuve, est remis en deux exemplaires, par les candidats en un lieu et selon des modalités fixés par le service chargé de l'organisation de l'examen en relation avec l'Inspecteur responsable de l'examen.

L'épreuve sera organisée conformément aux instructions ci-dessous.

Traitement des dossiers:

On vérifiera dans les dossiers professionnels des candidats la conformité :

- à la réglementation des périodes de formation en entreprise du candidat ;
- de son compte-rendu d'activités.

Le compte-rendu de 8 à 10 pages au maximum, sur support papier élaboré à l'aide de l'outil informatique, porte sur des activités réalisées par le candidat lors des périodes de formation en entreprise ou lors de son activité professionnelle. Il peut être accompagné de quelques annexes si celles-ci sont susceptibles de l'éclairer. Les activités décrites <u>relèvent obligatoirement</u> de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle. Le compte-rendu précise pour chaque activité :

- les principales caractéristiques de l'entreprise dans laquelle elle a été effectuée,
- les conditions de réalisation,
- les outils ou matériels utilisés et éventuellement les résultats obtenus.

Une commission académique sera organisée, en relation avec le Président du jury, en présence de l'Inspecteur responsable de l'examen et des responsables des interrogations des centres (professeurs désignés par l'Inspecteur), avant l'épreuve pour procéder à l'étude des dossiers non conformes. Les décisions prises par la commission académique feront l'objet d'une notification à destination des services des examens, des responsables des centres d'interrogation, des commissions d'interrogation et du jury.

- En cas de non-conformité à la réglementation des périodes de formation en entreprise (absence d'attestation, durée insuffisante sans dérogation, types d'activités sans relation avec la nature du diplôme) ou en cas d'absence du compte-rendu ou de non-conformité de son contenu par rapport au champ d'activités du baccalauréat professionnel Vente;

L'épreuve E3 ne peut donner lieu à notation, le candidat ne peut être interrogé et le diplôme ne

peut être délivré (cf. article 27 § 2 du décret de 1995, règlement du baccalauréat professionnel). Le candidat en sera informé par le service des examens.

Si le compte-rendu est partiellement conforme ou incomplet, le candidat sera interrogé et une note lui sera attribuée. Toutefois la commission d'interrogation appliquera une pénalisation prévue sur la grille d'évaluation ANNEXE VIII.

Le responsable de centre d'interrogation veillera à :

- demander aux établissements de formation les listes de professionnels susceptibles de participer aux commissions d'interrogation avec leurs disponibilités, de préférence par journée entière ;
- fixer avec les professionnels retenus, le calendrier de leur participation et leur confirmer les dates au moins un mois à l'avance ;
- vérifier que chaque commission d'interrogation est bien composée d'un professeur de vente et d'un professionnel ayant compétence pour évaluer la maîtrise de la pratique de la vente ;
- solliciter un professeur de vente convoqué en surnombre afin de suppléer l'impossibilité pour un membre de la commission d'être présent le jour des épreuves ;
- mettre à disposition des commissions d'interrogations les dossiers des candidats ;
- prévoir une plage horaire pour permettre aux commissions d'étudier les dossiers (en début de journée ou de ½ journée selon le calendrier de participation des professionnels) ;
- dégager un temps d'harmonisation entre les commissions d'interrogations en fin de journée.

Chaque commission d'interrogation devra :

- rappeler aux candidats le déroulement de l'épreuve ;
- prendre connaissance des comptes-rendus des candidats ;
- choisir dans le compte-rendu l'activité sur laquelle portera l'exposé du candidat, lui laisser du temps pour en prendre connaissance (Le candidat peut disposer devant lui de son compte-rendu à l'exclusion de tout autre support);
- <u>veiller à ne pas interrompre le candidat au cours de son exposé</u>. Celui-ci n'excèdera pas 10 minutes. En cas de dépassement la commission interrompra le candidat. Si le candidat cessera son exposé plus tôt, la commission vérifiera qu'il a effectivement terminé avant d'engager l'entretien ;
- utiliser la grille figurant en ANNEXE VIII pour évaluer et noter la prestation du candidat.

b) Candidats relevant du contrôle en cours de formation (cf. ANNEXE III)

Pour chaque candidat, la note finale et l'appréciation proposée au jury sont établies par les professeurs de la spécialité, membres de l'équipe pédagogique. Elles sont la synthèse de l'ensemble des évaluations du candidat réalisées au cours de ses périodes de formation en milieu professionnel (cf. **ANNEXE IV**).

Les équipes pédagogiques veilleront à constituer et fournir pour chaque candidat un dossier professionnel comportant :

- Une partie administrative contenant l'attestation authentifiée par le chef d'établissement des périodes de formation en entreprise (cf. **ANNEXE IX**).
- Une partie « contractualisation et suivi des objectifs » de formation en entreprise (cf. **ANNEXE X**).
- Une partie « positionnement des objectifs de formation en entreprise » réalisé conjointement par le tuteur en entreprise et l'ensemble de l'équipe pédagogique (cf. **ANNEXE XI**).
- Une partie « synthèse des évaluations et proposition de note » des professeurs de la spécialité (cf. **ANNEXE XII**).

Ces dossiers seront transmis à la date arrêtée par le Recteur au centre d'examen pour être mis à disposition du jury final. Après examen attentif des documents, le jury formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note.

Il vous appartient de prendre toute disposition pour que la mise en œuvre du CCF s'effectue dans les conditions de fiabilité optimale. Une commission académique réunie à l'initiative du président du jury a pour mission de préparer les décisions relatives aux propositions de notes de CCF et de faciliter les délibérations du jury. L'Inspecteur de l'Éducation Nationale ayant compétence pédagogique dans la spécialité sera sollicité lors de cette commission pour vérifier la qualité des situations proposées, la prise en compte des critères et modalités d'évaluation définis et la conformité des pratiques d'évaluation. La commission transmettra ses observations au jury pour lui permettre d'arrêter les notes proposées.

Par ailleurs, la commission vérifiera la conformité à la réglementation des périodes de formation en entreprise des candidats. En cas de non-conformité à cette réglementation (absence d'attestation, durée insuffisante sans dérogation, types d'activités sans relation avec la nature du diplôme..), l'épreuve E3 ne peut donner lieu à notation, le candidat ne peut être interrogé et le diplôme ne peut être délivré (cf. article 27 § 2 du décret de 1995, règlement du baccalauréat professionnel). Le candidat en sera informé par le service des examens.

2. <u>Sous-épreuve</u> <u>E 32</u> – PROJET DE PROSPECTION

Cette sous-épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à élaborer, à présenter et à soutenir un projet de prospection.

Cette sous-épreuve repose sur le projet de prospection élaboré par le candidat au cours de sa formation en milieu professionnel ou de son activité salariée, et en centre de formation. Ce projet doit être personnel et revêtir un caractère authentique. Il sert de base à une présentation orale faisant appel aux technologies de l'information et de la communication.

a) Candidats relevant de l'épreuve ponctuelle (cf. ANNEXE III)

Forme de l'évaluation : épreuve ponctuelle orale de 30 minutes maximum (cf. **ANNEXE IV**) Il n'est pas prévu de temps de préparation par le candidat.

La présentation matérielle du projet de prospection

Le Projet de prospection est matérialisé par un document de présentation de 4 à 6 pages maximum, sur support papier et élaboré à l'aide de l'outil informatique. Il peut être accompagné de quelques annexes sélectionnées par le candidat qui peuvent venir en appui de ce document de présentation.

Ce document est structuré de façon à mettre en évidence :

- la présentation du projet (titre du projet, principales caractéristiques de l'entreprise, problème ou situation professionnelle à l'origine du projet...),
- la démarche suivie pour monter le projet,
- la stratégie de prospection proposée (cible, objectifs, techniques de prospection...).

L'argumentation sur ce dernier point se fera lors de la prestation orale.

Par ailleurs, la présentation orale doit mettre en œuvre les technologies de l'information et de la communication. Les supports multimédias utilisés à cette occasion doivent avoir été conçus et finalisés par les candidats.

Le déroulement de l'épreuve

Le document de présentation du projet rédigé par le candidat et remis préalablement constitue une base de travail pour la commission d'interrogation qui l'utilise pour préparer son interrogation et s'y réfère tout au long de l'épreuve.

Cette épreuve se déroule en deux phases successives :

Exposé par le candidat de son projet de prospection - Durée : 15 minutes maximum

Le candidat est amené, <u>sans être interrompu</u>, à présenter son projet de prospection devant la commission d'interrogation. L'évaluation porte sur la pertinence des solutions apportées dans le projet et sur l'habileté à utiliser les technologies de la communication et de l'information en appui de la prestation orale.

Entretien avec la commission d'interrogation - Durée : 15 minutes maximum

À partir de l'exposé précédent et du document de présentation remis par le candidat, la commission d'interrogation s'entretient avec celui-ci, pour obtenir des précisions :

- sur la démarche de projet mise en œuvre,
- sur les choix proposés.

La commission d'interrogation est composée de deux personnes : un professeur ou formateur de la spécialité et dans la mesure du possible un professionnel de la vente (à défaut un deuxième professeur ou formateur de la spécialité). Elle évalue et note les prestations des candidats à partir de la grille **ANNEXE XIII**.

Le Recteur fixe la date à laquelle le document de présentation du projet de prospection, support de l'épreuve, est remis en deux exemplaires, par les candidats en un lieu et selon des modalités fixés par le service chargé de l'organisation de l'examen en relation avec l'Inspecteur responsable de l'examen.

L'épreuve sera organisée conformément aux instructions ci-dessous.

Traitement des dossiers supports de l'épreuve :

Les documents de présentation du projet de prospection manquants ou ceux dont le contenu n'est pas en lien avec le champ d'activités du baccalauréat professionnel Vente sont identifiés.

Une commission académique sera organisée, en relation avec le Président du jury, en présence de l'Inspecteur responsable de l'examen et des responsables des interrogations des centres (professeurs désignés par l'Inspecteur), avant l'épreuve pour procéder à l'étude de ces cas. Les décisions prises par la commission feront l'objet d'une notification à destination du service des examens, des responsables des centres d'interrogation, des commissions d'interrogation et du jury.

Si l'absence du document de présentation du projet de prospection ou sa non-conformité (absence d'un véritable projet, nature du projet sans relation avec la prospection...) est confirmée par la commission académique, le candidat ne peut être interrogé et la note 0 lui est attribuée pour la sous-épreuve E 32. Le candidat en sera informé par la commission d'interrogation.

Si le document est partiellement conforme ou incomplet, le candidat sera interrogé et une note lui sera attribuée. Toutefois la commission d'interrogation appliquera une pénalisation prévue sur la grille d'évaluation ANNEXE XIII.

Il sera rappelé aux candidats qu'ils doivent prendre contact avec le responsable du centre d'interrogation qui leur a été désigné, la semaine précédent la date de l'épreuve, afin de s'assurer qu'ils disposent dans ce centre, des matériels et logiciels nécessaires à leur présentation. En cas d'impossibilité pour le centre d'interrogation de mettre à leur disposition un matériel trop spécifique, les candidats pourront être autorisés à venir avec leurs propres matériels.

Le responsable de centre d'interrogation veillera à :

- aménager les salles d'interrogation de façon à offrir les conditions matérielles nécessaires à la présentation du projet à l'aide des supports multimédias finalisés par les candidats.
 Remarque: l'aménagement des salles d'interrogation est lié aux possibilités du centre d'interrogation qui en définit les limites;
- s'assurer que les candidats dont le centre d'interrogation n'est pas l'établissement de formation, ont préalablement pris contact afin de s'assurer que leurs supports multimédias sont compatibles avec les équipements mis à disposition dans le centre d'interrogation;
- demander, dès réception de la présente, aux établissements de formation les listes de professionnels susceptibles de participer aux commissions d'interrogation avec leurs disponibilités, de préférence par journée entière ;
- fixer avec les professionnels retenus, le calendrier de leur participation et leur confirmer les dates au moins un mois à l'avance ;
- vérifier que chaque commission d'interrogation est bien composée d'un professeur ou d'un formateur de la spécialité et d'un professionnel de la vente ;
- solliciter un professeur de vente convoqué en surnombre afin de suppléer l'impossibilité pour un membre de la commission d'être présent le jour des épreuves ;
- mettre à disposition des commissions d'interrogations le document de présentation du projet de prospection des candidats ;
- dégager un temps d'harmonisation entre les différentes commissions d'interrogations en fin de journée.

Chaque commission d'interrogation devra :

- prendre connaissance du document de présentation du projet de prospection des candidats ;
- donner la possibilité à chaque candidat d'organiser son espace de présentation ;
- laisser à chaque candidat la possibilité de disposer devant lui de son document de présentation du projet de prospection et de tout autre support qu'il juge nécessaire à son exposé ;
- <u>veiller à ne pas interrompre le candidat au cours de son exposé</u>. Celui-ci n'excèdera pas 15 minutes. En cas de dépassement la commission interrompra le candidat. Si le candidat cesse son exposé plus tôt, la commission vérifiera qu'il a effectivement terminé avant d'engager l'entretien;
- utiliser la grille figurant en ANNEXE XIII pour évaluer et noter la prestation du candidat.

b) Candidats relevant du contrôle en cours de formation (cf. ANNEXE III)

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation réalisées en centre de formation et organisées par l'équipe enseignante au cours de l'année terminale, dès que le candidat est en mesure de présenter son projet.

<u>Première situation d'évaluation</u>: Le montage du projet de prospection - 15 points

L'évaluation porte sur le respect et la pertinence d'une démarche de projet. Elle est réalisée par le professeur de la spécialité éventuellement accompagné par un autre membre de l'équipe pédagogique.

Seconde situation d'évaluation : La soutenance du projet de prospection - 45 points

Le candidat présente et soutient son projet de prospection pendant une durée de 30 minutes maximum. Sa prestation repose sur le document écrit de présentation de son projet de prospection (identique à celui de la forme ponctuelle) et l'utilisation de supports multimédias.

Pour cette seconde situation d'évaluation, la présence d'un professionnel de l'entreprise ou de l'organisme partenaire de formation est souhaitée. Les professionnels des entreprises impliquées dans le projet de prospection du candidat seront prioritairement sollicités.

L'évaluation porte sur la pertinence des solutions apportées dans le projet et sur l'habileté à utiliser les technologies de la communication et de l'information en appui de la prestation orale.

L'équipe pédagogique apprécie les deux situations d'évaluation, et propose au jury une note sur la fiche d'analyse, **ANNEXE XIV**.

Seule cette fiche sera transmise au jury. Le document de présentation du projet, ainsi que les grilles intermédiaires d'évaluation, seront mis à la disposition du jury (qui pourra demander à en avoir communication) et de l'autorité rectorale (pour la session considérée et jusqu'à la session suivante).

Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note.

Il vous appartient de prendre toute disposition pour que la mise en œuvre du CCF s'effectue dans les conditions de fiabilité optimale. Une commission académique réunie à l'initiative du président du jury a pour mission de préparer les décisions relatives aux propositions de notes de CCF et de faciliter les délibérations du jury. L'Inspecteur de l'Éducation Nationale ayant compétence pédagogique dans la spécialité sera sollicité lors de cette commission pour vérifier la qualité des situations proposées, la prise en compte des critères et modalités d'évaluation définis et la conformité des pratiques d'évaluation. La commission transmettra ses observations au jury pour lui permettre d'arrêter les notes proposées.

IV. CORRECTIONS ET JURY

Commissions de correction des épreuves écrites :

Les corrections des épreuves écrites auront lieu dans les centres académiques ou interacadémiques selon le tableau figurant en annexe II.

Les Recteurs des académies – centres d'examen – désigneront le ou les professeurs membres de jurys chargés de l'acheminement des copies vers les centres académiques ou interacadémiques de correction et de jurys. Par ailleurs, les centres d'examen se mettront en rapport avec les académies pour fixer les modalités d'anonymat des copies et constituer les jurys de correction.

Pour l'épreuve E1 – Unités 11, 12, 13 – se composant de trois sous-épreuves :

E11 – Préparation et suivi de l'activité commerciale 3h coef 3 E12 – Économie et droit 1h 30 coef 1

E13 – Mathématiques 1h coef 1

Au niveau académique ou interacadémique, selon le cas, une réunion de concertation, barème, harmonisation a lieu entre les présidents de commissions de correction.

Ceux-ci animeront dans leurs centres de correction respectifs une réunion préalable aux corrections entre les membres des commissions et ensuite, ou en cas de besoin en cours de correction, une réunion d'harmonisation.

Acheminement des notes d'oral:

Les Recteurs des académies centres d'examen désigneront les professeurs, membres des jurys, chargés de l'acheminement vers les jurys académiques des notes obtenues aux épreuves orales ainsi que des éventuels rapports des commissions d'interrogation.

Composition du jury d'admission :

Dans chaque centre académique ou interacadémique le jury d'admission, nommé par le Recteur, sera présidé par un membre de l'enseignement supérieur technologique et sera composé de professeurs des académies centres d'examen appartenant à l'enseignement public, dispensant un enseignement en rapport avec la section du baccalauréat professionnel concerné, et, sauf impossibilité, d'au moins un professeur appartenant à un établissement d'enseignement privé ou à un centre de formation d'apprentis et pour un tiers au moins, de membres de la profession intéressée par le diplôme : employeurs et salariés, conformément aux dispositions arrêtées à l'article 39 — Titre IV — du décret n°95-663 du 9 mai 1995 portant règlement général du baccalauréat professionnel.

Pour le Recteur et par délégation Le conseiller d'administration Scolaire et Universitaire Chef de la division des Examens et Concours

L. MITHOUT

Baccalauréat Professionnel VENTE prospection - négociation - suivi de clientèle

Circulaire Nationale session 2005

SOMMAIRE DES ANNEXES

• ANNEXE I Calendrier des épreuves

• ANNEXE II Regroupements inter-académiques

• ANNEXE III Règlement d'examen

ANNEXE IV Définition des épreuves du domaine professionnel

• ANNEXE V Documents de cadrage E2 :

V1. Document jury

V2. Document candidat

• ANNEXE VI Grille d'évaluation E2 en épreuve ponctuelle

• ANNEXE VII Fiche d'analyse et proposition de note E2 en CCF étendu

• ANNEXE VIII Grille d'évaluation E31 en épreuve ponctuelle

ANNEXE IX Attestation relative aux PFE

• ANNEXE X Documents de contractualisation et suivi des objectifs de formation en

entreprise E31 en CCF:

X1. Objectifs de Compétences professionnelles

X2. Objectifs d'attitudes professionnelles

• ANNEXE XI Grille de positionnement des objectifs de formation en entreprise E31 en CCF

• ANNEXE XII Grille de synthèse des évaluations et de proposition de note E31 en CCF

• ANNEXE XIII Grille d'évaluation E32 en épreuve ponctuelle

• ANNEXE XIV Grille d'évaluation et de proposition de note E32 en CCF

ANNEXE XV Tableau de correspondance des épreuves ou unités

ANNEXE .I.

Calendrier des épreuves

METROPOLE – LA REUNION Session de JUIN 2005

ÉPREUVES	DATES	HORAIRES HEURES LOCALES
Français – U.51	20 Juin 2005	09 H 30 à 12 H 00
Histoire-Géographie – U.52	20 Juin 2005	14 H 00 à 16 H 00
Langue vivante – U.4	21 Juin 2005	08 H 00 à 10 H 00
Épreuve scientifique et technique :		
- Mathématiques – U.13	21 Juin 2005	10 H 30 à 11 H 30
- Économie et droit – U.12	21 Juin 2005	13 H 30 à 15 H 00
Éducation artistique – Arts appliqués U.6	22 Juin 2005	14 H 00 à 17 H 00
Épreuve scientifique et technique :		
- Préparation et suivi de l'activité commerciale – U.11	23 Juin 2005	09 H 00 à 12 H 00
Épreuve scientifique et technique : - Négociation – Vente – U.2	À L'INITIATIVE DE CHAQUE RECTORAT	

Regroupements INTER-ACADÉMIQUES

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

VENTE (Prospection – Négociation – Suivi de clientèle)

SESSION 2005

TOUTES LES ACADÉMIES SONT AUTONOMES

SAUF

- L'ACADÉMIE DE CORSE QUI EST RATTACHÉE À L'ACADÉMIE DE NICE

- LES ACADÉMIES DE GUYANE ET DE MARTINIQUE QUI SONT RATTACHÉES À L'ACADÉMIE DE LA GUADELOUPE

ANNEXE .III. RÈGLEMENT D'EXAMEN

Baccalauréat profession Vente (Prospection - Négociation - Suivi de			Candidar voie scol dans un établisse public ou sous cor CFA ou s d'appren habilité, formation profession continue établisse public	aire ement i privé otrat, section tissage onnelle dans un	établissement privé, CNED, candidats justifiant de 3 années d'activité professionnelle		Candidat formation profession continue établisse public ha	n onnelle dans un ement
Epreuves	Unités	Coef	Forme	Durée	Forme	Durée	Forme	Durée
E1 Epreuve scientifique et technique		5						
sous-épreuve E11 : Préparation et suivi de l'activité commerciale	U11	3	écrite	3h	écrite	3h	CCF	
sous-épreuve E12 : Economie et droit	U12	1	écrite	1h 30	écrite	1h 30	CCF	
sous-épreuve E13 : Mathématiques	U13	1	écrite	1h	écrite	1h	CCF	
E2 Négociation - vente	U2	4	orale	40 min	orale	40 min	CCF	
E3 Epreuve pratique prenant en compte la formation en milieu professionnel		5						
sous-épreuve E31 : Evaluation de la formation en milieu professionnel (pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle)	U31	2	CCF		orale	30 min	CCF	
sous-épreuve E32 : projet de prospection	U32	3	CCF		orale	30 min	CCF	
E4 Epreuve de langue vivante	U4	2	écrite	2h	écrite	2h	CCF	
E5 Epreuve de français, histoire géographie		5						
sous-épreuve E51 : Français	U51	3	écrite	2h 30	écrite	2h 30	CCF	
sous-épreuve E52 : Histoire géographie	U52	2	écrite	2h	écrite	2h	CCF	
E6 Epreuve d'éducation artistique - arts appliqués	U6	1	CCF		écrite	3h	CCF	
E7 Epreuve d'éducation physique et sportive	U7	1	CCF		pratique		CCF	
Epreuve facultative : langue vivante	UF1		orale	20 min	orale	20 min	orale	20 min

CCF : contrôle en cours de formation. La description, la durée et le coefficient des différentes situations d'évaluation figurent à l'annexe IV, "définition des épreuves".

ANNEXE .IV.

DÉFINITION DES ÉPREUVES DU DOMAINE PROFESSIONNEL

(Éléments extraits du référentiel)

E1 - Épreuve scientifique et technique

U11, U12, U13

Coefficient: 5

Finalités et objectifs

Cette épreuve vise à apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser ses compétences et ses connaissances en vue de l'analyse de situations à caractère professionnel et de la résolution de problèmes liés à l'exercice de la profession.

Sous-épreuve E11 : Préparation et suivi de l'activité commerciale

U11

Coefficient: 3

A - Objectif

Cette sous-épreuve vise à évaluer la maîtrise des techniques mises en œuvre dans l'exercice de la profession, en vue de la résolution de problèmes d'ordre professionnel.

B - Contenu

Compétences et savoirs associés de l'unité U11 « Préparation et suivi de l'activité commerciale » ;

- Compétences: Prospecter: C12 C14 C151 Suivre et fidéliser la clientèle: C34 C35 C361
- Savoirs associés: Prospection et suivi de clientèle; S1 Mercatique; S4

C - Critères d'évaluation :

- Qualité de l'expression écrite et de la présentation des travaux.
- Maîtrise des techniques.
- Pertinence des choix et des solutions proposées.
- Exactitude des résultats.
- Respect des consignes.

D - Forme de l'évaluation :

1 - Ponctuelle : évaluation écrite d'une durée de 3 heures.

Plusieurs problèmes liés à l'exercice de la profession, éventuellement accompagnés d'une documentation, sont proposés au candidat en vue de leur analyse et de leur résolution.

Ces problèmes sont relatifs :

- à la connaissance du marché, de l'entreprise, de la clientèle,
- à l'organisation d'une opération de prospection, à la mesure de son efficacité,
- à la présentation d'offres commerciales,
- à la fidélisation de la clientèle,
- au suivi de l'activité et des résultats du vendeur,
- à la prise en compte des contraintes économiques et juridiques dans l'activité professionnelle.

2 - Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation comporte trois situations d'évaluation d'égale importance, organisées par l'équipe enseignante. Elles se situent au cours de l'année de terminale. Leur degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'évaluation ponctuelle correspondante. Elles donnent lieu à une production écrite du candidat.

Chaque situation d'évaluation prend la forme d'une « situation problème » liée à l'exercice de la profession, éventuellement accompagnée d'une documentation et proposée au candidat en vue de son analyse et de sa résolution.

Ces « situations problèmes » sont relatives :

- à la connaissance du marché, de l'entreprise, de la clientèle,
- à l'organisation d'une opération de prospection, à la mesure de son efficacité,
- à la présentation d'offres commerciales.
- à la fidélisation de la clientèle,
- au suivi de l'activité et des résultats du vendeur,
- à la prise en compte des contraintes économiques et juridiques dans l'activité professionnelle.

A l'issue de chaque situation d'évaluation, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation constituera pour chaque candidat un dossier comprenant :

- l'ensemble des documents remis au candidat (sujets, documents annexes) pour effectuer le travail demandé pendant la situation d'évaluation,
- les documents rédigés par le candidat durant l'évaluation.
- une fiche d'analyse du travail effectué par le candidat, rédigée par l'équipe pédagogique en terme de comparaison entre ce qui a été réalisé par le candidat et ce qui était attendu (barèmes détaillés et critères d'évaluation).

Seule cette fiche d'analyse sera transmise au jury, accompagnée de la proposition de note. Les autres éléments du dossier décrits ci- dessus seront mis à la disposition du jury, qui pourra demander à en avoir communication, et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toutes remarques et observations qu'il juge utile et arrête la note.

Sous-épreuve E12 : Économie et Droit Coefficient : 1 U12

A - Objectif

Cette sous-épreuve vise à apprécier la capacité du candidat à mobiliser ses connaissances en économie et droit afin de traiter une ou plusieurs questions sur un thème économique et/ou juridique

économie et droit afin de traiter une ou plusieurs questions sur un thème économique et/ou juridique en relation avec une situation professionnelle en entreprise.

B - Contenu

Savoirs associés de l'unité U12 « Economie et Droit »

C - Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation reposent sur la vérification de la maîtrise par le candidat des connaissances relatives au thème, et de son aptitude à mettre en œuvre les capacités méthodologiques inscrites au référentiel, à savoir :

- Observer et analyser une situation d'entreprise.
- Mettre en évidence un problème et comparer des solutions envisagées.
- Dégager les incidences juridiques d'une situation d'entreprise.
- Analyser un document économique et/ou juridique.
- Analyser, représenter, interpréter des données quantitatives ou statistiques.
- Consulter, mettre à jour, exploiter une documentation juridique ou économique.
- Analyser un contrat.

En outre, les qualités rédactionnelles, la justesse du vocabulaire utilisé, la clarté et la concision de l'expression sont également appréciées dans cette sous-épreuve.

D - Forme de l'évaluation

1 - Ponctuelle : évaluation écrite d'une durée de 1 heure et 30 minutes.

L'épreuve comporte plusieurs questions en relation avec l'activité professionnelle. Elle prend appui sur un ou plusieurs documents.

2 - Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation comporte trois situations d'évaluation d'égale importance, organisées par l'équipe enseignante. Elles se situent au cours de l'année de terminale. Leur degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'évaluation ponctuelle correspondante. Elles donnent lieu à une production écrite du candidat.

Chaque situation d'évaluation comporte plusieurs questions en relation avec une situation professionnelle en entreprise et prend appui sur un ou plusieurs documents.

A l'issue de chaque situation d'évaluation, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation constituera pour chaque candidat un dossier comprenant :

- l'ensemble des documents remis au candidat (sujets, documents, annexes) pour effectuer le travail demandé pendant la situation d'évaluation,
- les documents rédigés par le candidat durant l'évaluation,
- une fiche d'analyse du travail effectué par le candidat, rédigée par l'équipe pédagogique en terme de comparaison entre ce qui a été réalisé par le candidat et ce qui était attendu (barèmes détaillés et critères d'évaluation).

Seule cette fiche d'analyse sera transmise au jury, accompagnée de la proposition de note. Les autres éléments du dossier décrits ci- dessus seront mis à la disposition du jury, qui pourra demander à en avoir communication, et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toutes remarques et observations qu'il juge utile et arrête la note.

Sous-épreuve E13 : Mathématiques U13
Coefficient : 1

A - Objectifs

L'évaluation en mathématiques a pour objectifs :

- d'apprécier la solidité des connaissances des candidats et leur capacité à les mobiliser dans des situations liées à la profession;
- de vérifier leur aptitude au raisonnement et leur capacité à analyser correctement un problème, à justifier les résultats obtenus et à apprécier leur portée ;
- d'apprécier leurs qualités dans le domaine de l'expression écrite et de l'exécution de tâches diverses (tracés graphiques, calculs à la main ou sur machine).

B - Contenus

Le contenu de cette sous-épreuve est celui défini à l'unité U13 du référentiel de certification

C - Formes de l'évaluation

1 - Ponctuelle : évaluation écrite d'une durée d'une heure

Le formulaire officiel de mathématiques est intégré au sujet de l'épreuve. L'utilisation des calculatrices pendant l'épreuve est autorisée dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

Le sujet proposé est une étude de cas comptable permettant de vérifier que le candidat est capable de mobiliser ses connaissances et de mettre au point un raisonnement pour résoudre un problème en liaison avec une situation professionnelle.

L'utilisation de calculatrices pendant cette évaluation est autorisée dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

Le formulaire officiel de mathématiques est intégré au sujet de l'épreuve.

2 - Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation comporte trois situations d'évaluation comptant chacune pour un tiers du coefficient de cette unité.

- Deux situations d'évaluation, situées respectivement dans la seconde partie et en fin de formation, respectent les points suivants :
- a) Ces évaluations sont écrites et la durée de chacune est d'environ une heure trente.
- b) Les situations comportent des exercices de mathématiques recouvrant une part très large du programme. Le nombre de points affectés à chaque exercice est indiqué aux candidats pour qu'ils puissent gérer leurs travaux.

Dans chaque spécialité de baccalauréat professionnel les thèmes mathématiques qu'ils mettent en jeu portent principalement sur les chapitres les plus utiles pour les autres enseignements. Lorsque les situations s'appuient sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative aux disciplines considérées n'est exigible des candidats pour l'évaluation en mathématiques et toutes les explications et indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

- c) Il convient d'éviter toute difficulté théorique et toute technicité mathématique excessive. La longueur et l'ampleur du sujet doivent permettre à un candidat moyen de traiter le sujet et de le rédiger posément dans le temps imparti.
- d) L'utilisation des calculatrices pendant chaque situation d'évaluation est définie par la réglementation en vigueur aux examens et concours relevant de l'éducation nationale.
- e) Les deux points suivants doivent être impérativement rappelés aux candidats : La clarté des raisonnements et la qualité de la rédaction interviendront pour une part importante dans l'appréciation des copies ; L'usage des calculatrices et du formulaire officiel de mathématiques est autorisé.
- Une troisième situation d'évaluation est la réalisation écrite (individuelle ou en groupe restreint) et la présentation orale (individuelle) d'un dossier comportant la mise en œuvre de savoir-faire mathématiques en liaison directe avec la spécialité de chaque baccalauréat professionnel. Ce dossier peut prendre appui sur le travail effectué au cours des périodes de formation en milieu professionnel. Au cours de l'oral dont la durée maximale est de vingt minutes, le candidat sera amené à répondre à des questions en liaison directe avec le contenu mathématique du dossier.

E2 - Négociation - Vente Coefficient: 4

U2

A - Objectifs

Cette épreuve orale et pratique vise à apprécier la maîtrise par le candidat des techniques de vente et son aptitude à mener une négociation.

B - Contenu

Compétences et savoirs associés de l'unité U2 « Négociation - Vente » sont les suivantes :

- Compétences : Négocier : C2
- Savoirs associés : Communication Négociation : S2 Mercatique : S4.4. L'entreprise et son marché

C - Critères d'évaluation

- Qualité de l'expression orale ;
- Qualité de la communication professionnelle dans une situation négociation vente;
- Aptitude à mettre en œuvre des techniques de négociation adaptées à une situation donnée;
- Pertinence et rigueur de l'analyse de la négociation.

D - Forme de l'évaluation

1 - Ponctuelle : Évaluation orale et pratique d'une durée de 40 minutes maximum, précédée d'un temps de préparation de 30 minutes.

Le support de cette épreuve est constitué par le dossier "Produits - Entreprises - Marchés" réalisé par le candidat et prenant appui sur sa formation en entreprise ou sur son activité professionnelle.

11 - Composition du dossier

Le dossier de 8 à 10 pages maximum, sur support papier est élaboré à l'aide de l'outil informatique. Il peut être accompagné de quelques annexes si celles-ci sont éclaire le dossier proprement dit. Il comporte deux parties :

- Une partie relative à une ou deux entreprises retenues par le candidat comme support de l'épreuve. Cette partie de deux pages maximum par entreprise, présente les principales caractéristiques de l'entreprise et de son marché: identification de l'entreprise, importance économique, localisation géographique, clientèle, produits vendus, méthodes de vente, concurrence.
- Une partie comprenant trois fiches. Chaque fiche, de deux pages maximum, décrit une situation de négociation vente qui s'appuie sur les expériences professionnelles du candidat dans la ou les entreprises présentées dans la partie précédente. Elle précise :
 - le contexte de la situation de négociation vente (prospection, vente de renouvellement, nouveau client, vente sur foire ou salon...);
 - le type de clients concernés (utilisateur, payeur, prescripteur, revendeur, professionnel, particulier...);
 - la gamme ou la ligne de produits et/ou services proposée(s) par l'entreprise et susceptible(s) de convenir.

Exemple : la situation présentée concerne la vente d'une porte de garage automatique à un particulier propriétaire d'un pavillon. Le candidat présente dans sa fiche, dans une rubrique « description des produits », la ligne de produits des portes de garage automatiques vendue par l'entreprise et adaptée à ce type de situation.

Les trois situations décrites doivent être nettement différenciées, et permettre à la commission d'interrogation de disposer de plusieurs contextes, de plusieurs types de clients et de plusieurs gammes ou lignes de produits ou services.

Le recteur fixe la date à laquelle le dossier « Produits - Entreprises - Marché » est remis en deux exemplaires, par les candidats, au service chargé de l'organisation de l'examen.

NOTA : Le dossier ne fait pas l'objet d'une évaluation. En l'absence totale du dossier, l'interrogation ne peux avoir lieu et la note zéro est attribuée au candidat qui en est informé par la commission d'interrogation. Si le dossier est incomplet, le candidat est interrogé et un note lui est attribuée.

12 - Déroulement de l'épreuve

La commission d'interrogation est composée de deux personnes : un professeur de vente et si possible un professionnel de la vente (à défaut deux professeurs de vente).

Elle remet au candidat un document de cadrage de la situation de négociation-vente qu'il devra simuler. Celui est obligatoirement établi à partir du dossier remis par le candidat, il précise :

- La situation de négociation vente. Exemple : Vente de face à face dans le cadre d'une première visite ou d'un renouvellement de commande ou d'un incident à régler... Vente par téléphone dans le cadre d'une proposition de services ou d'une offre promotionnelle...
- Le ou les objectifs à atteindre au cours de la négociation-vente.

Le candidat dispose d'un temps de préparation de 30 minutes afin de prendre connaissance du sujet qui lui est imposée et de préparer sa simulation de négociation.

L'épreuve comporte deux phases successives suivantes :

- Simulation de négociation-vente durée : 20 minutes maximum

 Elle repose sur la situation de négociation-vente fournie par la commission d'interrogation. Le
 candidat joue le rôle du vendeur et un membre de la commission joue le rôle de l'acheteur.

 Le candidat s'assure de disposer des conditions matérielles lui permettant de faire une
 présentation ou une démonstration des produits qu'il a décrits dans les fiches de son dossier. Il
 peut notamment, en complément de son dossier, se munir d'une documentation personnelle sur
 les produits et services, d'outils d'aide à la vente et éventuellement de produits.
- Entretien avec la commission d'interrogation durée : 20 minutes maximum II se déroule dans le prolongement de la première phase. Il prend appui sur le dossier « Produits Entreprises Marché » fourni par le candidat et sur la simulation de négociation vente et porte sur :
 - L'auto-analyse par le candidat de sa simulation ;
 - Les techniques de vente mises en œuvre pendant la simulation ;
 - La cohérence de la démarche, des objectifs fixés, de l'argumentation avec la stratégie de l'entreprise.

2 - Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation d'égale importance réalisée au cours de l'année de terminale.

Chaque situation d'évaluation prend la forme d'une simulation de négociation - vente et s'effectue en présence d'un formateur ayant en charge la partie « S2 Communication – Négociation » du référentiel de certification et d'un professionnel de la vente (à défaut deux professeurs de vente). Il est précisé que :

- Chaque situation d'évaluation prend appui sur le dossier « Produits Entreprises Marché » réalisé par le candidat au cours de sa formation en entreprise et constitué selon les modalités décrites ci-dessus.
- Les deux situations d'évaluation doivent être nettement différenciées et permettre d'évaluer le candidat sur plusieurs contextes, face à plusieurs types de clients et pour plusieurs gammes ou lignes de produits ou services.

A l'issue des situations d'évaluation, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation constitue, pour chaque candidat, un dossier comprenant :

- l'ensemble des documents remis au candidat pour conduire le travail demandé pendant la situation d'évaluation.
- une fiche d'analyse du travail effectué par le candidat, rédigée par l'équipe pédagogique en terme de comparaison entre ce qui a été réalisé par le candidat et ce qui était attendu et défini par la fiche d'évaluation (barèmes détaillés, critères d'évaluation...).

Seule cette fiche d'analyse sera transmise au jury, accompagnée de la proposition de note. Les autres éléments du dossier décrits ci- dessus seront mis à la disposition du jury, qui pourra demander à en avoir communication, et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

E3 - Épreuve pratique prenant en compte la formation en milieu professionnel U31 - U32 Coefficient : 5

Finalités et objectifs

Cette épreuve vise à apprécier à partir de sa pratique professionnelle et d'un projet de prospection, les compétences professionnelles acquises par le candidat au cours de son expérience en entreprise.

Sous-épreuve E31 : Evaluation de la formation en milieu professionnel : Pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle)
U31
Coefficient : 2

A - Objectif

Cette sous-épreuve vise à apprécier l'acquisition et la maîtrise de compétences et d'attitudes professionnelles mises en œuvre en entreprise par la pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle.

B - Contenu

Compétences et savoirs associés de l'unité U31 « Pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle » sont les suivantes :

Compétences;

- Organiser une opération de prospection C12
- Réaliser une opération de prospection C13
- Analyser les résultats et rétroagir C14
- Rendre compte de l'opération de prospection C15
- Préparer la visite C21
- Effectuer la découverte du client C22
- Exécuter les tâches consécutives aux visites C31
- Suivre l'exécution des commandes, des livraisons, de la mise en service et du paiement C32
- Assurer le suivi et la fidélisation du client C33
- Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats C36

Savoirs associés;

- Prospection et suivi de clientèle : S1.2. S1.3 S1.4.
- Communication Négociation : S2.3. S2.4. S2.6.
- TIC appliquées à la vente : S3
- Mercatique : S442

C - Critères d'évaluation

Ils permettent de mesurer le niveau de maîtrise des compétences et des attitudes professionnelles assignées à l'épreuve et mises en œuvre en entreprise, ils portent sur :

- · la fiabilité du travail réalisé par le candidat,
- · son degré d'autonomie,
- sa capacité d'autocorrection,
- son efficacité dans la réalisation des missions qui lui sont confiées.
- sa maîtrise des connaissances et des savoir faire à mobiliser.

D - Formes de l'évaluation

1 - Ponctuelle : évaluation orale d'une durée de 30 minutes maximum

Cette épreuve consiste en un entretien relatif à la pratique professionnelle à partir d'un dossier professionnel réalisé et présenté par le candidat.

11 - Composition du dossier

Le dossier professionnel comprend :

• les documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation des périodes de formation en entreprise (attestations de stage, nature de l'entreprise d'accueil, type d'activités réalisées. Ces documents doivent être authentifiées par l'entreprise et l'établissement accompagnées, le cas échéant d'une décision rectorale de positionnement), ou de l'activité salariée du candidats.

Nota : Si cette conformité n'est pas constatée, l'épreuve E3 ne peut donner lieu à notation et le diplôme ne peut être délivré.

Un compte rendu de 8 à 10 pages maximum, sur support papier élaboré à l'aide de l'outil
informatique, des activités réalisées par le candidat lors des périodes de formation en entreprise
ou lors de son activité professionnelle.

Le compte rendu peut être accompagné de quelques annexes si celles-ci sont susceptibles de l'éclairer. Les activités <u>relèvent obligatoirement</u> de la prospection et de la négociation et du suivi et fidélisation de la clientèle.

Le compte rendu précise pour chaque activité :

- les principales caractéristiques de l'entreprise dans laquelle elle a été effectuée,
- les conditions de réalisation,
- les outils ou matériels utilisés et éventuellement les résultats obtenus.

12 - Déroulement de l'épreuve

L'épreuve se déroule selon les deux phases successives suivantes :

- Exposé par le candidat d'une activité de prospection, de négociation ou de suivi et de fidélisation de la clientèle durée : 10 minutes maximum
 - Le candidat est amené, sans être interrompu, à décrire une activité choisie par la commission d'interrogation parmi celles présentées dans son dossier professionnel. Il doit être en mesure de démontrer qu'il maîtrise les compétences mises en œuvre lors de la réalisation de cette activité. Cet exposé ne donne pas lieu à un temps de préparation.
- Entretien avec la commission d'interrogation durée : 20 minutes maximum
 - À partir de l'exposé précédent et du dossier professionnel du candidat, la commission d'interrogation s'entretient avec le candidat, notamment :
 - sur la pertinence et la diversité des activités relatives à la finalité du diplôme qu'il a réalisées,
 - sur sa maîtrise des connaissances et des savoir faire nécessaires à leur réalisation.

Le compte rendu des activités réalisées par le candidat, ne fait pas l'objet d'une évaluation, mais il constitue une base de travail pour la commission d'interrogation qui l'utilisera pour sélectionner l'activité à proposer au candidat lors de l'exposé et pour conduire son entretien.

La commission d'interrogation est composée de deux personnes : un professeur ou formateur de la spécialité et dans la mesure du possible d'un professionnel de la vente (à défaut deux professeurs ou formateurs de la spécialité).

Le recteur fixe la date à laquelle le dossier professionnel doit être remis en deux exemplaires, par le candidat, au service chargé de l'organisation de l'examen.

2 - Contrôle en cours de formation

Pour chaque période de formation en milieu professionnel, les objectifs de formation à atteindre par le candidat (compétences, savoirs) sont définis en concertation entre l'équipe pédagogique et les représentants de l'entreprise.

A l'issue de chaque période de formation en milieu professionnel, le candidat est évalué, en entreprise, conjointement par le tuteur de l'entreprise et l'ensemble de l'équipe pédagogique en fonction de l'atteinte de ces objectifs.

Pour chaque candidat, la note finale et l'appréciation proposées au jury sont établies par les professeurs de la spécialité, membres de l'équipe pédagogique. Elles sont la synthèse de l'ensemble des évaluations du candidat réalisées aux cours de ses périodes de formation en milieu professionnel.

La proposition de note et l'appréciation sont accompagnés d'un dossier comportant :

- les documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation des périodes de formation en entreprise (attestations de stage, nature de l'entreprise d'accueil, type d'activités réalisées. Ces documents doivent être authentifiées par l'entreprise et l'établissement accompagnées, le cas échéant d'une décision rectorale de positionnement), ou de l'activité salariée du candidats.
- Les grilles d'évaluation permettant de justifier la note et l'appréciation attribuées au candidat.

Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrêt la note.

Sous-épreuve E 32 : Projet de prospection Coefficient : 3

U32

A - Objectif

Cette sous-épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à élaborer, à présenter et à soutenir un projet de prospection.

B - Contenu

Les compétences et savoirs associés de l'unité U31 « Projet de prospection » sont les suivantes :

Compétences ;

- Élaborer un projet de prospection C11
- Rendre compte de l'opération de prospection C15

Savoirs associés;

- Prospection et suivi de clientèle : S1.1. S1.2 S1.4.
- Communication Négociation : S2.3. S2.4. S2.5.
- TIC appliquées à la vente : S3.1. S3.3. S3.4.
- Mercatique: S4.2. S4.3. S4.4.

C - Critères d'évaluation

- Respect et pertinence de la démarche de projet.
- Qualité et rigueur de la production écrite et du ou des supports multimédias présentés.
- Qualité de la communication orale.
- Utilisation judicieuse d'outils de communication.
- Aptitude à convaincre.

D - Forme de l'évaluation

Cette sous-épreuve repose sur le projet de prospection élaboré par le candidat au cours de sa formation en milieu professionnel ou de son activité salariée, et en centre de formation. Ce projet doit être personnel et revêtir un caractère authentique. Il sert de base à une présentation orale faisant appel aux techniques de l'information et de la communication.

1 - Ponctuelle : évaluation orale d'une durée de 30 minutes maximum

11 - La présentation matérielle du projet de prospection

Le Projet de prospection est matérialisé par un document de présentation de 4 à 6 pages maximum, sur support papier et élaboré à l'aide de l'outil informatique. Il peut être accompagné de quelques annexes limitées en nombre.

Ce document est structuré de façon à mettre en évidence :

- la présentation du projet (titre du projet, principales caractéristiques de l'entreprise, problème ou situation professionnelle à l'origine du projet...),
- la démarche suivie pour monter le projet,
- la stratégie de prospection proposée (cible, objectifs, techniques de prospection...). L'argumentation sur ce dernier point se fera lors de la prestation orale.

Le Recteur fixe la date à laquelle le document de présentation du Projet de prospection est remis en deux exemplaires, par les candidats, au service chargé de l'organisation de l'examen.

Par ailleurs, un certain nombre de supports multimédias, conçus et finalisés par le candidat, doivent permettre une présentation orale mettant en œuvre les technologie de l'information et de la communication

12 - Le déroulement de l'épreuve

Le document de présentation du projet rédigé par le candidat et remis préalablement constitue une base de travail pour la commission d'interrogation qui l'utilise pour préparer son interrogation et s'y réfère tout au long de l'épreuve.

Cette épreuve se déroule en deux phases successives :

- Exposé par le candidat de son projet de prospection Durée : 15 minutes maximum
 Le candidat est amené, sans être interrompu, à présenter son projet de prospection devant la
 commission d'interrogation. L'évaluation porte sur la pertinence des solutions apportées dans le
 projet et sur l'habileté à utiliser les techniques de la communication et de l'information en appui de
 la prestation orale.
- Entretien avec la commission d'interrogation Durée : 15 minutes maximum À partir de l'exposé précédent et du document de présentation remis par le candidat, la commission d'interrogation s'entretient avec celui-ci, pour obtenir des précisions :
 - sur la démarche de projet mise en œuvre,
 - sur les choix proposés.

La commission d'interrogation est composée de deux personnes : un professeur ou formateur de la spécialité et dans la mesure du possible d'un professionnel de la vente (à défaut un deuxième professeur ou formateur de la spécialité).

NOTA : En l'absence totale du document de présentation du projet de prospection, l'interrogation ne peut avoir lieu et la note zéro est attribuée au candidat qui en est informé par la commission d'interrogation. Si le dossier est incomplet, le candidat est interrogé et un note lui est attribuée.

2 - Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation réalisées en centre de formation et organisées par l'équipe enseignante au cours de l'année terminale, dès que le candidat est en mesure de présenter son projet.

• Le montage du projet de prospection - 15 points

L'évaluation porte sur le respect et la pertinence d'une démarche de projet. Elle est réalisée par le professeur de la spécialité éventuellement accompagné par un autre membre de l'équipe pédagogique.

• La soutenance du projet de prospection - 45 points

Le candidat présente et soutien son projet de prospection pendant une durée de 30 minutes maximum. Sa prestation repose sur le document écrit de présentation de son projet de prospection (identique à celui de la forme ponctuelle) et l'utilisation de supports multimédias. Pour cette seconde situation d'évaluation, la présence d'un professionnel de l'entreprise ou de l'organisme partenaire de formation est souhaitée. Les professionnels des entreprises impliquées dans le projet de prospection du candidat seront prioritairement sollicités. L'évaluation porte sur la pertinence des solutions apportées dans le projet et sur l'habileté à utiliser les techniques de la communication et de l'information en appui de la prestation orale.

À l'issue de chaque situation d'évaluation, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation constituera pour chaque candidat un dossier comprenant :

- le document de présentation du projet de prospection établi par le candidat,
- une fiche d'analyse du travail effectué par le candidat, rédigée par l'équipe pédagogique en terme de comparaison entre ce qui a été réalisé par le candidat et ce qui était attendu (barèmes détaillés et critères et grilles d'évaluation).

Seule cette fiche d'analyse sera transmise au jury, accompagnée de la proposition de note. Les autres éléments du dossier décrits ci- dessus seront mis à la disposition du jury, qui pourra demander à en avoir communication, et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

Baccalauréat Professionnel VENTE ANNEXE .V1.

E2 (U2): Négociation - Vente DOCUMENT JURY / CADRE CLIENT

Ce document est <u>réservé</u> à la commission d'interrogation qui doit le compléter. Il lui permet de préciser le rôle et les attentes du client interprété par un des membres de la commission dans la simulation de la situation de négociation - vente.

No	lom du candidat : Temps de préparation : 30 m			
✓	Type de client :			
	☐ Client	□ Prospect		
✓	<u>Informations sur le client</u> :			
	□ Particulier Nom: PCS: Situation familiale: Revenus: Autres informations:	 □ Professionnel • Utilisateur • Prescripteur • Distributeur □ Nom de l'entreprise : Nom de la personne rencontrée : Qualité : Autres informations : 		
✓	Mobiles d'achat :			
	☐ Sécurité ☐ Orgueil ☐ Nouveauté	☐ Confort☐ Argent☐ Sympathie		
✓	<u>Propositions d'objections</u> :			
	☐ Trésorerie ☐ Besoin inexistant ☐ Stock existant ☐ Autre fournisseur en place ☐ Délai : ☐ Autres offres concurrentes ☐ Autres (à préciser) :	☐ Pouvoir de décision ☐ Période, saison ☐ Décision retardée ☐ Place dans le linéaire ☐ Manque de cohérence avec l'image de l'entreprise		

Baccalauréat Professionnel VENTE ANNEXE .V2.

E2 (U2) : Négociation - Vente Coefficient : 4

Temps de préparation : 30 minutes	Durée de l'épreuve : 40 minutes maximum
1. Simulation d'une négociation - vente : 20 minutes maxim	um 2. Entretien avec le jury : 20 minutes maximum
Académie de :	Session:
Centre d'interrogation :	Nom du candidat :

Cen	tre d interrogation: Nom du candidat:
	DOCUMENT CANDIDAT CADRAGE DE LA SITUATION DE NÉGOCIATION - VENTE
/	Contexte de la situation de négociation - vente à partir du dossier « Produits - Entreprises - Marché »
•	Identification de l'entreprise :
•	Localisation géographique :
•	Clientèle :
•	Produits vendus :
/	Situation de négociation - vente
•	Contexte de la situation :
•	Type de client concerné :
•	Objectif commercial à atteindre :

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL VENTE Académie de : Prospection - Négociation - Suivi de clientèle Centre d'interrogation : E2 (U2): Négociation - Vente / coefficient 4 Temps de préparation : 30 minutes session: Durée : 40 Minutes maximum Nom du candidat : GRILLE D'ÉVALUATION E2 (U2) / Épreuve orale ponctuelle Maîtrise des techniques de vente - Aptitude à mener une négociation Phase .1. SIMULATION de Négociation - Vente Durée: 20 Minutes maximum Aptitude à mettre en œuvre des techniques de + + négociation lors de la simulation de négociation vente - Prise en compte des déterminants de la négociation : le profil du client, le repérage des besoins, les caractéristiques des produits vendus, les objectifs 30 Pts de négociation - Habileté à utiliser des techniques de vente liées à la présentation de l'offre, à l'argumentation, au traitement des objections, à la conclusion - Mise en avant d'une démarche de négociation permettant d'atteindre les objectifs fixés Phase .2. ENTRETIEN avec la commission Durée: 20 Minutes maximum Pertinence et rigueur de l'analyse de la négociation + + + - Repérage des points forts et des points faibles de la simulation de négociation vente 30 Pts - Explicitation des attitudes et des techniques de vente mises en œuvre dans la simulation - Justification de la cohérence de la démarche de négociation avec la situation donnée et avec la stratégie de l'entreprise COMMUNICATION Qualité de la communication orale professionnelle dans + + une situation de négociation vente - Communication orale lors de la simulation 20 Pts - Communication orale lors de l'entretien - Aptitude à convaincre APPRÉCIATIONS DE LA COMMISSION D'INTERROGATION Points forts Points faibles Pénalisation : Noms et Signatures des examinateurs : **Note**: / 80 Date: Pénalisation : - 20 points sur 80 par élément manquant (fiche ou partie entreprise) dans le dossier. La commission d'interrogation se réserve le droit de pénaliser le candidat dans une limite de 40 points sur 80. pour des situations non différenciées contenues dans le dossier qui lui est présenté. NB: Joindre les documents de cadrage (jury et candidat) à la grille d'évaluation du candidat.

Note sur 20 arrondie au ½ point supérieur

ANNEXE .VII. Candidats relevant du CCF étendu

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL VENTE	e de	le :							
Prospection - Négociation - Suivi de clientèle	Etablissen	nent	ou (Centi	e:				
E2 (U2) : Négociation - Vente / coefficient 4	session:								
Nom du candidat :		N°							
FICHE D'ANALYSE ET PROPOSITIO	N DE NO	TE	E2	(U2)	en en	СС	F		
Phase .1. SIMULATION de Négociation - Vente Durée : <i>20 Minutes maximum</i>									
 Aptitude à mettre en œuvre des techniques d négociation lors de la simulation de négociat 				-	+	+ +			
 Prise en compte des déterminants de la négociation : le pro repérage des besoins, les caractéristiques des produits vend de négociation 							/ 30 Pts		
 Habileté à utiliser des techniques de vente liées à la préser à l'argumentation, au traitement des objections, à la conclusi 	fre,								
 Mise en avant d'une démarche de négociation permettant o objectifs fixés 	l'atteindre les	ì							
Phase .2. ENTRETIEN avec la commission Durée : 20 Minutes maximum									
Pertinence et rigueur de l'analyse de la négo	ciation			-	+	++			
 Repérage des points forts et des points faibles de la simula négociation vente 						/ 30 Pts			
- Explicitation des attitudes et des techniques de vente mises la simulation	s en œuvre d	ans					00113		
 Justification de la cohérence de la démarche de négociation situation donnée et avec la stratégie de l'entreprise 	n avec la								
COMMUNICATION									
 Qualité de la communication orale professio une situation de négociation vente 	nnelle dan	S		-	+	+ +			
- Communication orale lors de la simulation							/ 20 Pts		
- Communication orale lors de l'entretien							20113		
- Aptitude à convaincre									
APPRÉCIATIONS DE L'ÉQUI	PE PÉDAG	OGI	QUE						
Noms et Signatures de l'équipe pédagogique :	Pénalisatio								
Noms et Signatures de l'équipe pédagogique : Date :		on :		e no	_	•	/80		

Pénalisation: - 10 points par élément manquant (fiche ou partie entreprise) dans le dossier. L'équipe pédagogique se réserve le droit de pénaliser le candidat dans une limite de 20 points sur 80, pour des situations non différenciées contenues dans le dossier qui lui est présenté.

NB: Joindre les grilles intermédiaires d'évaluation et les documents (fiches de cadrage) fournis au candidat pour conduire le travail demandé dans chaque situation.

Note sur 20 arrondie au ½ point supérieur

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL VENTE Académie de : Prospection - Négociation - Suivi de clientèle E31 (U31): Pratique de la prospection, de la Centre d'interrogation : négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle coefficient 2 session: Durée : 30 minutes maximum Nom du candidat : N° GRILLE D'ÉVALUATION E31 (U31) - Épreuve orale ponctuelle Phase .1. Exposé par le candidat d'une activité de prospection, de négociation ou de suivi et de fidélisation de clientèle Durée: 10 minutes maximum + + Aptitude à rendre compte 20 Pts Maîtrise des techniques et méthodes mises en œuvre dans l'activité Mise en avant d'une démarche permettant d'atteindre les objectifs fixés Phase .2. ENTRETIEN avec la commission Durée: 20 minutes maximum + + Aptitude à communiquer Pertinence et diversité des activités réalisées 20 Pts Maîtrise des connaissances et savoir-faire APPRÉCIATIONS DE LA COMMISSION D'INTERROGATION Points forts Points faibles Noms et signatures des examinateurs : Pénalisation : Note: / 40 / 20 Date: Pénalisation : - 12 points sur 40 par type d'activité (prospection, négociation et suivi et fidélisation de la clientèle) non abordé dans le compte rendu par la description d'au moins une activité réalisée par le candidat.

Note sur 20 arrondie au 1/2 point supérieur

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL VENTE

Prospection, négociation, suivi de clientèle Sous-Epreuve E31

Pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle

FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

	ATTESTATION		
Je soussigné	, Chef d'établissemer	nt	
de l'établissement			
certifie que			
inscrit dans l' VENTE (pros	spection, négociation, suivi de d	classe de baccalauréat profession clientèle) a suivi, conformément ation en entreprise d'une durée de	à la
NOM ET ADRESSE DE L'ENTREPRISE (et / ou CACHET)	PÉRIODE	NOM DU TUTEUR ET SIGNATURE	

_			
_			

Signature (et cachet de l'établissement)

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL VENTE

Prospection, négociation, suivi de clientèle

Formation en milieu professionnel Document de liaison : Établissement / Entreprise / Apprenant

DOCUMENT DE CONTRACTUALISATION ET DE SUIVI DES OBJECTIFS DE FORMATION EN ENTREPRISE

DES OBJECTIFS DE FORMATION EN ENTREPRISE

E31 en CCF

Pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle

- Nom et prénom du candidat :
· Établissement ou Centre de formation :
Année scolaire :

ANNEXE .X1.	i policuo _ policuo		riode	3 ^e pé	riode	4 ^e période		
A - COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	Δcti	vités	Acti	vités	Δcti	vités	Activités	
Activités types	Prévues	Réalisées	Prévues	Réalisées	Prévues	Réalisées	Prévues	Réalisées
PROSPECTION		I.				ı		
1. ORGANISER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION								
Recherche d'information sur l'entreprise, ses produits,								
les marchés Participation à la sélection de la cible								
Élaboration d'un plan de prospection, plan de tournées								
Constitution et/ou mise à jour d'un fichier prospects								
Utilisation d'outils d'aide à la prospection (fiche prospect, plan d'appel, publipostage…)								
2. RÉALISER UNE OPÉRATION DE PROSPECTION								
Participation à une opération de publipostage								
Émission d'appels téléphoniques								
Prise de rendez-vous Déclination de proposation quatérnation de torrain								
Réalisation de prospection systématique de terrain Participation à des manifestations commerciales								
Traitement des contacts								
Transmitting Contacts								
NÉGOCIATION						I		I .
3. PRÉPARER LES VISITES								
Recherche et sélection des informations relatives au								
client, à l'entreprise et aux transactions passées								
Détermination des objectifs de la visite								
Sélection des outils et des supports								
4. RÉALISER DES VENTES						•		•
Entrée en contact								
Découverte de la situation du client Présentation de l'offre commerciale								
Conclusion de la négociation								
Prise de congé								
- noo uo oongo								
SUIVI ET FIDÉLISATION								
5. EXÉCUTER DES TÂCHES CONSÉCUTIVES AUX VISITES								
 Analyse des résultats de la visite 								
 Réalisation de comptes rendus de visites, mise à jour de fichiers et documents 								
 Transmission des informations et remontées du terrain 								
6. SUIVRE L'EXÉCUTION DES COMMANDES, DES LIVRAISONS								
Transmission des bons de commande								
Participation au contrôle des livraisons, à la mise en								
service ou à l'exécution du paiement								
7. ASSURER LA FIDÉLISATION DU CLIENT								
Relance des clients								
Vente de réapprovisionnement								
 Participation à des actions de suivi de la satisfaction de 								
la clientèle (enquête téléphonique, visite de suivi)								
 Exploitation d'opérations de fidélisation de la clientèle 								
(enquête de satisfaction, supports de fidélisation, événements commerciaux)								
evenente commerciaux)								
8. RENDRE COMPTE DE LA PROSPECTION ET/OU DU SUIVI D'ACTIVITÉ								
Production d'une synthèse écrite relative à une								
opération de prospection								
Présentation orale de cette synthèse Compte rendu d'activités et de résultats lors								-
d'entretiens avec le chef des ventes ou de réunions de								
l'équipe de vente								
. '								

ANNEXE .X2.	1 ^{ere} période	2 ^{eme} période	3 ^{éme} période	4 ^{eme} période
B. ATTITUDES PROFESSIONNELLES	Attitudes à privilégier	Attitudes à privilégier	Attitudes à privilégier	Attitudes à privilégier
COMMUNICATION				
1. Communiquer - Maîtriser son expression (orale, écrite)				
2. Adapter son comportement et sa tenue au secteur professionnel (clientèle, produit)				
ADAPTATION				
3. S'intégrer dans une équipe de travail				
4. S'adapter aux méthodes et consignes de travail				
IMPLICATION				
5. Collaborer aux objectifs de l'équipe de vente				
6. S'impliquer dans son travail, faire preuve de motivation				
ORGANISATION - PRISE D'INITIATIVES				
7. Gérer son temps, sa charge de travail, faire preuve d'autonomie				
8. Faire preuve d'esprit d'initiative dans le respect de sa marge de manœuvre et des règles de confidentialité				

1 ^{ère} période	2 ^e période	3 ^e période	4 ^e période
Du : Au :	Du : Au :	Du : Au :	Du : Au :
Nom de l'entreprise :			
Nom et signature du tuteur :			
NOM et signature de formateur :			
CACHET de l'entreprise :			
Observations :	Observations :	Observations :	Observations :

ANNEXE .XI. BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL VENTE - Prospection, négociation, suivi de clientèle Document à l'usage des évaluateurs : Equipe pédagogique et tuteur en entreprise

ACADÉMIE :	
NOM et Prénom du candidat :	Session:
Établissement ou Centre :	

GRILLE DE POSITIONNEMENT DES OBJECTIFS DE FORMATION EN ENTREPRISE E31 en CCF

OBJECTIFS DE FORMATION	1 ^{ère} période du au NOM de l'entreprise			2 ^e période du au NOM de l'entreprise				3° période du au NOM de l'entreprise				4° période du au NOM de l'entreprise				
A. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	-	-	+	++		-	+	++		-	+	++		-	+	++
PROSPECTION																
Organiser une opération de					Π											
prospection																
Réaliser une opération de prospection																
NÉGOCIATION																
3. Préparer les visites			l	l e	г	l		l	I		l	l e	г	l	l	
4. Réaliser des ventes																
SUIVI ET FIDÉLISATION																
5. Exécuter les tâches consécutives					Π											
aux visites																
6. Suivre l'exécution : des commandes, des livraisons, de la																
mise en service, du paiement																
7. Assurer la fidélisation du client																
8. Rendre compte de la prospection et/ou du suivi d'activité																
B. ATTITUDES PROFESSIONNELLES	-		+	++		-	+	++		-	+	++		-	+	++
					<u> </u>											
COMMUNICATION 1. Communiquer, Maîtriser son			l	l	г	l		l			l	l	г	l	l	
expression (orale, écrite)																
2. Adapter son comportement et sa																
tenue au secteur professionnel (clientèle, produit)																
ADAPTATION																
3. S'intégrer dans une équipe de travail																
S'adapter aux méthodes et consignes de travail																
IMPLICATION																
5. Collaborer aux objectifs de l'équipe					1								1			
de vente																
6. S'impliquer dans son travail, faire preuve de motivation																
ORGANISATION - PRISE D	'INIT	IATI\	/ES													
7. Gérer son temps, sa charge de																
travail, faire preuve d'autonomie 8. Faire preuve d'esprit d'initiative																
dans le respect de sa marge de																
manœuvre et des règles de																
confidentialité																
Nom et signature du tuteur																
Nom et signature du formateur																
Observations																
CACHET de l'entreprise																

ACADÉMIE :

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL VENTE

Prospection, négociation, suivi de clientèle

GRILLE DE SYNTHÈSE DES ÉVALUATIONS ET PROPOSITION DE NOTE E31 (U31) EN CCF

Pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle - Coefficient : 2

NOM et Prénom du candidat :	Session:									
Établissement ou Centre :										
OBJECTIFS DE FORMATION	P	rofil dı	ı cand	idat	Observations					
		-	+	++	Observations					
A. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES										
Prospecter										
Négocier										
Assurer le suivi et la fidélisation										
B. ATTITUDES PROFESSIONNELLES										
Communiquer										
S'adapter										
S'impliquer										
S'organiser – Prendre des initiatives										
: Très insuffisant - : Insuffis	ant +	: Satisfa	aisant	++ : Très	satisfaisant					
Appréciations de l'équipe pédagogique :	Appréciations de l'équipe pédagogique :									
Évalu	atio	n FIN	ALE							
Compétences professionnelles					/ 12					
Attitudes professionnelles					/ 08					
Proposition de note au jury	TOTAL : / 20									
Note sur 20 arrondie au ½ point supérieur										

Nom et signature des professeurs de la spécialité :

Date

ACADÉMIE :

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL VENTE

Prospection, négociation, suivi de clientèle

GRILLE DE SYNTHÈSE DES ÉVALUATIONS ET PROPOSITION DE NOTE E31 (U31) EN CCF

Pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle - Coefficient : 2

NOM et Prénom du candidat :	Session:									
Établissement ou Centre :										
OBJECTIFS DE FORMATION	P	rofil dı	ı cand	idat	Observations					
		-	+	++	Observations					
A. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES										
Prospecter										
Négocier										
Assurer le suivi et la fidélisation										
B. ATTITUDES PROFESSIONNELLES										
Communiquer										
S'adapter										
S'impliquer										
S'organiser – Prendre des initiatives										
: Très insuffisant - : Insuffis	ant +	: Satisfa	aisant	++ : Très	satisfaisant					
Appréciations de l'équipe pédagogique :	Appréciations de l'équipe pédagogique :									
Évalu	atio	n FIN	ALE							
Compétences professionnelles					/ 12					
Attitudes professionnelles					/ 08					
Proposition de note au jury	TOTAL : / 20									
Note sur 20 arrondie au ½ point supérieur										

Nom et signature des professeurs de la spécialité :

Date

ANNEXE XIII.

Académie de : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL VENTE Prospection - Négociation - Suivi de clientèle Centre d'interrogation : E32 (U32): Projet de prospection / coefficient 3 Durée: 30 Minutes maximum session: N° Nom du candidat : GRILLE D'ÉVALUATION E32 (U32) / Épreuve orale ponctuelle Montage et soutenance du projet de prospection PREMIÈRE PHASE : EXPOSÉ PAR LE CANDIDAT DE SON PROJET DE PROSPECTION Durée: 15 minutes maximum ANALYSE DE LA SITUATION (Énoncé du problème) et PERTINENCE DE L'IDÉE DE PROJET (Énoncé de l'idée, / 3 cohérence de l'idée avec l'analyse) MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE DE PROJET (Démarche suivie, partenaires contactés, études réalisées, pertinence des 17 propositions retenues) sur QUALITÉ ET RIGUEUR DE LA PRODUCTION ÉCRITE (forme) 15 45 pts CLARTÉ ET COHÉRENCE DE LA PRÉSENTATION ORALE (construction, plan, enchaînement des parties, riqueur de l'exposé, / 15 clarté des informations transmises, respect du temps) UTILISATION JUDICIEUSE D'OUTILS DE COMMUNICATION / 15 **DEUXIEME PHASE:** ENTRETIEN AVEC LA COMMISSION D'INTERROGATION Durée: 15 minutes maximum APTITUDE À CONVAINCRE LORS DES ÉCHANGES AVEC LA **COMMISSION D'INTERROGATION** (pertinence des arguments / 15 sur retenus, pouvoir de conviction, rigueur de la justification des choix) 15 pts APPRÉCIATIONS DE LA COMMISSION D'INTERROGATION Points forts Points faibles Pénalisation : Noms et Signatures des examinateurs : Date: **Note**: / 60 / 20 Pénalisation: - 15 points sur 60 par rubrique manquante (présentation de l'entreprise, origine du projet, démarche suivie, stratégie de prospection) dans le document de présentation du projet de prospection. Note sur 20 arrondie au ½ point supérieur

Académie de : **BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL VENTE** Prospection - Négociation - Suivi de clientèle **Etablissement ou Centre:** E32 (U32): Projet de prospection / coefficient 3 session: N° Nom du candidat : GRILLE D'ÉVALUATION E32 (U32) en CCF Montage et soutenance du projet de prospection PREMIÈRE SITUATION D'ÉVALUATION: MONTAGE DU PROJET DE PROSPECTION Au cours de l'année de terminale, au fur et à mesure du montage du projet ANALYSE DE LA SITUATION (Énoncé du problème) et PERTINENCE DE L'IDÉE DE PROJET (Énoncé de l'idée, / 3 cohérence de l'idée avec l'analyse) MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE DE PROJET (Démarche sur suivie, partenaires contactés, études réalisées, pertinence des 17 15 pts propositions retenues) **QUALITÉ ET RIGUEUR DE LA PRODUCTION ÉCRITE (forme) / 5 DEUXIÈME SITUATION D'ÉVALUATION:** SOUTENANCE DU PROJET DE PROSPECTION Durée: 30 minutes maximum CLARTÉ ET COHÉRENCE DE LA PRÉSENTATION ORALE (construction, plan, enchaînement des parties, riqueur de l'exposé, / 15 clarté des informations transmises, respect du temps) APTITUDE À CONVAINCRE LORS DES ÉCHANGES AVEC LA sur **COMMISSION D'INTERROGATION** (pertinence des arguments / 15 45 pts retenus, pouvoir de conviction, riqueur de la justification des choix) UTILISATION JUDICIEUSE D'OUTILS DE COMMUNICATION / 15 APPRÉCIATIONS DE L'ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE Points forts : Points faibles : Noms et Signatures : Pénalisation : • Du professeur de la spécialité : • D'un membre de l'équipe pédagogique : Note proposée : / 60 • Du professionnel : Date: / 20 Pénalisation : - 15 points sur 60 par rubrique manquante (présentation de l'entreprise, origine du projet, démarche suivie, stratégie de prospection) dans le document de présentation du projet de prospection.

Note sur 20 arrondie au 1/2 point supérieur

TABLEAU DE CORRESPONDANCE DES ÉPREUVES OU UNITÉS

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL VENTE – REPRÉSENTATION Arrêté du 3 septembre 1997	BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL VENTE (Prospection - Négociation - Suivi de clientèle) défini par le présent arrêté						
ÉPREUVES - UNITÉS	ÉPREUVES - UNITÉS						
Épreuve E1 : Épreuve scientifique et technique							
Sous-épreuve A1 : Organisation et gestion de l'activité commerciale	U11	Sous-épreuve E11 : Préparation et suivi de l'activité commerciale	U11				
Sous-épreuve B1 : Cadre économique et juridique de l'activité professionnelle	U12						
Sous-épreuve C1 : Mathématiques	U13	Sous-épreuve E13 : Mathématiques	U13				
Épreuve E2 : Communication orale en situation de vente	U2	Épreuve E2 : Épreuve pratique et orale de Négociation - Vente	U2				
Épreuve E3 : Épreuve prenant en compte la formation en entreprise	U3	Sous-épreuve E31 : Evaluation de la formation en milieu professionnel (Pratique de la prospection, du suivi et de la fidélisation de la clientèle)	U31				
Épreuve E4 : Épreuve de langue vivante	U4	Épreuve E4 : Épreuve de langue vivante	U4				
Épreuve E5 : Épreuve de français et histoire - géographie		Épreuve E5 : Épreuve de français, histoire géographie					
Sous-épreuve A5 : Français	U51	Sous-épreuve E51 : Français	U51				
Sous-épreuve B5 : Histoire Géographie	U52	Sous-épreuve E52 : Histoire Géographie	U52				
Épreuve E6 : Épreuve d'éducation artistique arts appliqués	U6	Épreuve E6 : Épreuve d'éducation artistique arts appliqués	U6				
Épreuve E7 : Épreuve d'éducation physique et sportive	U7	Épreuve E7 : Épreuve d'éducation physique et sportive	U7				