

# B. P. "ESTHÉTIQUE"

## GRILLE D'EVALUATION

### E3.A – SUIVI DE CLIENTELE ET ANIMATION

#### Présentation du dossier (10 min maxi) et Entretien de soutenance (20 min)

**Élément du dossier choisi par le jury :**

- Situations relatives à l'accueil, à la prise en charge d'un(e) client(e), au conseil, au suivi, à la fidélisation d'une clientèle
- Situations relatives à la mise en place et à l'animation d'une action promotionnelle de produits cosmétiques, de produits de parfumerie ou de services

*L'épreuve s'appuie sur les connaissances suivantes : Méthodes et technologies, Cadre organisationnel et réglementaire, Gestion d'entreprise*

COMPÉTENCES ÉVALUÉES	INDICATEURS D'ÉVALUATION	POSITIONNEMENT								OBSERVATIONS	NOTE	BARE ME	
		Exposé				Soutenance							
		TS	S	I		TS	S	I	TI				
C.24 – Assurer le suivi de la clientèle	- Élaboration correcte d'une fiche client et enregistrement précis d'informations - Choix pertinent des critères de sélection de la clientèle cible - Analyse des potentialités de la clientèle sélectionnée												8
C.34 – Mettre en place et animer des actions de promotion de produits cosmétiques, de produits de parfumerie, de soins esthétiques	- Présentation argumentée des éléments fondamentaux et de leurs règles d'utilisation - Organisation argumentée de l'animation - Maîtrise de la démarche d'animation, des méthodes et des moyens de communication - Propositions d'exploitation argumentées et conformes à la réglementation												8



NOM – Prénom du candidat : .....

Session

Établissement : .....

# B. P. "ESTHÉTIQUE"

## GRILLE D'EVALUATION

### E3.A – SUIVI DE CLIENTELE ET ANIMATION

**Mise en situation d'accueil, d'identification de besoins d'un(e) client(e), de vente (10 min maxi)**

Situation d'évaluation proposée :

COMPÉTENCES ÉVALUÉES	INDICATEURS D'ÉVALUATION	POSITIONNEMENT				OBSERVATIONS	NOTE	BAREME
		TS	S	I	TI			
C.12 – Transmettre des informations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Messages adaptés et pertinents</li> <li>- Expression précise, structurée, correcte</li> <li>- Présentation correcte (audibilité, ton, rythme, ...)</li> </ul>							4
C.13 – Accueillir le (la) client(e) et assurer son suivi au cours de la prestation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenue professionnelle adaptée</li> <li>- Attitude avenante</li> <li>- Questions pertinentes et réponses argumentées</li> <li>- Présentation aux moments opportuns de commentaires adaptés</li> </ul>							4
C.14 – Identifier les besoins du (de la) client(e)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Méthode d'identification adaptée (observation, questionnement, ...)</li> <li>- Repérage des éléments significatifs</li> <li>- Diagnostic exact</li> <li>- Report conforme des caractéristiques sur la fiche client</li> </ul>							6
C.31 – Conseiller et vendre les services et les produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation et argumentation du choix des produits et des prestations proposées</li> <li>- Formulation appropriée de conseils donnés par rapport aux attentes, aux besoins, aux objections du (de la) client(e)</li> </ul>							6
<b>Total</b>								<b>20</b>

NOM des examinateurs et  
signatures :

