

<b>Date:</b>		<b>Centre d'examen:</b>											
<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>		<b>Barème/ 20</b>											
		<b>N° candidat :</b>				<b>N° candidat :</b>				<b>N° candidat :</b>			
		<b>N° sujet:</b>				<b>N° sujet:</b>				<b>N° sujet:</b>			
		<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>T.S</b>	<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>T.S</b>	<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>T.S</b>
<b>1/ L'exactitude du diagnostic</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Recenser les attentes et besoins du client (recherche des besoins par questionnaire, observation et écoute active)</li> <li>Reformuler</li> </ul>				/3				/3			
<b>2/ La pertinence du conseil</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Présenter des produits, des matériels et des services en réponse à une demande ou un besoin d'un client</li> <li>Conseiller le client (présentation de l'offre et du prix, vente additionnelle et /ou complémentaire)</li> </ul>				/5				/5			
<b>3/ La qualité de l'argumentation au regard du diagnostic et des attentes du client</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Argumenter la sélection effectuée (arguments convaincants, valorisants, pertinents)</li> <li>Répondre à une objection.</li> </ul>				/7				/7			
<b>4/ La qualité de la communication: de l'accueil à la prise de congé du client</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en œuvre une stratégie favorisant la communication (salutations, attitude avenante, présentation, aptitude générale à la communication verbale et non verbale, écoute active...)</li> <li>Respecter la politique commerciale de l'entreprise (fiche ou fichier de suivi clientèle et/ou carte de fidélité) et évaluer la satisfaction du client</li> </ul>				/5				/5			
<b>Note sur 20*</b>													
*Note arrondie au 1/2 point supérieur. Toute note inférieure à la moyenne est JUSTIFIÉE au dos de la feuille.													

Guidance : indicateurs d'évaluation	T.I	I	S	T.S
<b>1/ Sur 3</b>	0	0,5 à 1	1,5 à 2,5	3
<b>2/ Sur 5</b>	0 à 1	1,5 à 2	2,5 à 3,5	4 à 5
<b>3/ Sur 7</b>	0 à 2	2,5 à 3	3,5 à 5	5,5 à 7
<b>4/ Sur 5</b>	0 à 1	1,5 à 2	2,5 à 3,5	4 à 5

**Nom et signature des membres jury :**

Professionnel :

Enseignant de vente  de coiffure

<b>BPCOIFFURE</b>	<b>Code : 2018-U41-02</b>	<b>GRILLE D'ÉVALUATION</b>
<b>E 4 - U41- Vente Conseil ORAL</b>	<b>Durée: 00 h 10</b>	<b>Page S1/2</b>
	<b>Coefficient : 2</b>	

**OBSERVATIONS POUR TOUTES LES NOTES INFÉRIEURES À LA MOYENNE**

N° Candidat	N° de sujet	Note/20	Observations objectives et précises

<b>BPCOIFFURE</b>	Code : 2018-U41-02	<b>GRILLE D'ÉVALUATION</b>
E 4 - U41- Vente Conseil ORAL	Durée: 00 h 10    1Coefficient : 2	Page S2/2