

**EPREUVE E41 : DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL** : Selon la position de vos croix, et afin de mieux justifier le profil du candidat, il faut veiller à être le plus précis possible dans les commentaires qui doivent correspondre aux critères d'évaluation du référentiel et reprendre le vocabulaire de la grille nationale (annexe 11). Nous vous proposons donc des commentaires types pour argumenter vos profils :

Compétence ASSURER LA VEILLE INFORMATIONNELLE	
Votre candidat se situe dans un degré de maîtrise : (cf. grille nationale)	Commentaire proposé :
<b>Excellente maîtrise :</b>	Le candidat a su assurer une veille informationnelle en mobilisant et en adaptant des techniques et outils de veille pertinents et appropriés (en citer quelques-uns afin de produire une information fiable, actuelle et pertinente et exploitable afin de pouvoir participer à la prise de décision.
<b>Bonne maîtrise :</b>	Le candidat a su assurer une veille informationnelle en choisissant des outils adaptés (donner exemple outils) qu'ils lui ont permis de produire une information fiable, actuelle et pertinente sur son unité commerciale xxxx et son environnement même si celle-ci aurait dû/pu être approfondie par (donner ce par quoi la veille aurait pu être approfondi : l'utilisation de tel ou tel outil en adéquation avec son unité commerciale...)
<b>Maîtrise partielle</b>	Le candidat a assuré une veille informationnelle en recherchant des informations mais n'a mobilisé correctement que quelques outils qui ne lui ont pas permis de relater une information de grande qualité (fiable, pertinente, actuelle). L'analyse de l'information n'est que partielle puisque celle-ci ne permet pas au candidat de participer à la prise de décision.
<b>Non maîtrisé</b>	Le candidat ne maîtrise pas les outils de veille informationnelle. Il n'atteint donc pas les objectifs de la veille qui est de produire une information de qualité pour pouvoir participer à la prise de décision.
<b>Non évaluable</b>	Le candidat n'a mobilisé aucun outil et produit aucune information qui aurait pu lui permettre de mettre en œuvre cette compétence
Compétence REALISER ET EXPLOITER DES ETUDES COMMERCIALES	
<b>Excellente maîtrise</b>	Le candidat a proposé une méthodologie d'enquête pertinente et cohérente avec des objectifs précis (préciser si c'était par rapport à une étude de la concurrence, ou enquête sur la satisfaction de la clientèle...), ce qui lui a permis de recueillir des données pour en extraire des résultats exploitables afin de pouvoir proposer des améliorations et être force de proposition au sein du point de vente
<b>Bonne maîtrise</b>	Le candidat a mis en œuvre une méthodologie d'étude rigoureuse et cohérente avec ses objectifs (préciser si c'était par rapport à une étude de la concurrence, ou enquête sur la satisfaction de la clientèle...), qui lui a permis de recueillir des données pour en extraire des résultats mais n'a pas proposé d'axes d'amélioration ou n'a pas été force de proposition afin de proposer des mesures correctives.
<b>Maîtrise partielle</b>	Le candidat a mis en œuvre une méthodologie d'étude (préciser quelle étude a été menée) incomplète, il rend compte des résultats sans argumenter. Il n'atteint donc que partiellement ses objectifs en formulant quelques propositions.
<b>Non maîtrisé</b>	Le candidat a produit une étude superficielle sans mettre en œuvre de méthodologie. Il n'a pas défini d'objectif et n'analyse pas ses résultats et ne formule aucune propositions / ou des propositions incohérentes.
<b>Non évaluable</b>	Le candidat n'a mené aucune étude commerciale que ce soit au niveau de la clientèle de l'UC ou de la concurrence ou tout autre donnée concernant son UC et son environnement. Il ne met en place aucun outil ni méthodologie de recueil d'informations. La compétence non mise en œuvre ne peut donc être évaluée.
Compétence VENDRE DANS UN CONTEXTE OMNICANAL	
<b>Excellente maîtrise</b>	Le candidat a mis en œuvre les outils d'aide à la vente dans une démarche de vente conseil pertinente qui lui ont permis de prendre en compte les attentes et évolutions de la clientèle. Il a atteint et dépassé ses objectifs de vente en tenant compte de la fidélisation et de la valeur client en anticipant les contraintes et en étant force de proposition. (Donner l'exemple de ce qu'il a fait). La communication mise en œuvre est pertinente et efficace. (Citez ce qu'il a mis en œuvre)
<b>Bonne maîtrise</b>	Le candidat a mis en œuvre une démarche de vente conseil pertinente. Il a choisi les outils adaptés pour répondre aux attentes et évolutions des clients qui lui ont permis d'atteindre ses objectifs de vente et de fidélisation. Il a proposé et justifié une la mise en œuvre d'une communication commerciale en intégrant les contraintes de son UC et de sa clientèle.

**EPREUVE E41 : DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL** : Selon la position de vos croix, et afin de mieux justifier le profil du candidat, il faut veiller à être le plus précis possible dans les commentaires qui doivent correspondre aux critères d'évaluation du référentiel et reprendre le vocabulaire de la grille nationale (annexe 11). Nous vous proposons donc des commentaires types pour argumenter vos profils :

<b>Maîtrise partielle</b>	Le candidat a mis en œuvre une démarche de vente incomplète : seulement quelques outils d'aide à la vente sont mobilisés, ce qui lui permet de répondre que partiellement aux attentes de ses clients. Les objectifs de vente ne sont atteints qu'en partie car les contraintes ne sont prises en compte que partiellement. La communication commerciale mise en place reste incomplète /ou ne respecte pas les contraintes de l'UC.
<b>Non maîtrisé</b>	Le candidat ne met en place que très peu d'outils d'aide à la vente (ou ne les maîtrise pas) : exemple aucun argumentaire (argumentaire superficiel) défini par rapport à un produit, n'a fait aucune fiche produit... ce qui ne lui permet pas une analyse des besoins du client pour conclure une vente. Aucune communication commerciale n'a été établie ou celle-ci ne respecte pas les contraintes de l'uc et de la clientèle.
<b>Non évaluable</b>	La compétence vendre ne peut être évaluée car celle-ci n'a pas été mise en œuvre que ce soit au niveau de la démarche de vente, de ses objectifs, des attentes clients et de la mise en œuvre de la communication commerciale.
<b>Compétence ENTRETENIR LA RELATION CLIENT</b>	
<b>Excellente maîtrise</b>	Le candidat a élaboré des techniques de fidélisation opérationnelles et pertinentes en adéquation avec son UC et sa clientèle. Il a atteint ses objectifs et a fait adhérer la clientèle pour accroître la valeur de celle-ci. Il est force de proposition quant à la communication mise au service de l'efficacité relationnelle.
<b>Bonne maîtrise</b>	Le candidat a choisi des techniques de fidélisation adaptées à son UC et sa clientèle. Il atteint ses objectifs et sait argumenter ceux-ci en faisant des propositions. La communication mise au service de l'efficacité relationnelle intègre l'ensemble des contraintes énoncées.
<b>Maîtrise partielle</b>	Le candidat a mobilisé quelques techniques de fidélisation cohérentes. Cependant il rend compte de ses objectifs sans argumenter et ne prend pas en compte l'intégralité des contraintes pour atteindre ceux-ci et mettre en place une communication au service de l'efficacité relationnelle.
<b>Non maîtrisé</b>	Le candidat n'utilise aucune technique de fidélisation ou ne maîtrise pas celles-ci. Il n'a défini aucun objectif de vente ou qui permette d'accroître la valeur client. La communication relationnelle n'est pas énoncée ou il fait des propositions incohérentes ou qui ne sont pas en adéquation avec son unité commerciale.
<b>Non évaluable</b>	Cette compétence ne peut être évaluée pour le candidat qui n'a pas mis en œuvre quelque technique ou outils de fidélisation ou n'a défini d'objectif en adéquation avec la relation client sur le long terme.