Le 4 octobre 2002

BEP VAM

**BREVET D'ÉTUDES PROFESSIONNELLES
VENTE ACTION MARCHANDE**

**INSTRUCTIONS POUR LA CONSTITUTION DES DOSSIERS
DES ÉPREUVES EP1 ET EP3**

CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION

INTRODUCTION

Instructions générales

Rappel des textes réglementaires :

- Décret 92-153 du 19 février 1992 : modifiant le règlement général des BEP (BO n° 12 du 19/03/92)
- Note de service n° 92-329 du 9 novembre 1992 : P.F.E – CCF dans les CAP et BEP (BO n° 44 du 19/11/92)
- Arrêté du 29 juillet 1992 : conditions d’habilitation des centres de formation d’apprentis à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance des BEP et CAP
- Arrêté du 14 janvier 1993 : institution d’une formation en entreprise prise en compte dans l’examen dans tous les BEP et CAP en vue de la délivrance de ces diplômes (BO n° 5/1993)
- Arrêté du 26 avril 1995 et du 5 août 1998 : dispenses des domaines généraux des BEP et des CAP
- Arrêté du 22 novembre 1995 : modalités d’organisation du contrôle en cours de formation et de l’examen ponctuel terminal prévus pour l’éducation physique et sportive des lycées
- Arrêté du 11 juillet 2000 : définition et conditions de délivrance du BEP vente action marchande

Ce fascicule remplace le fascicule du 5 janvier 1998, Académie de Versailles

Rappel de la définition de l’épreuve EP1 : Pratique du merchandising et de la vente

Cette épreuve a pour objectif de vérifier le niveau de compétences professionnelles du candidat ainsi que ses attitudes professionnelles dans le ou les points de vente d’accueil.

Elle doit mettre le candidat en situation de relever les compétences professionnelles acquises en vente et en merchandising :

- présenter un point de vente (partie C.4.1)
- communiquer – vendre (partie C.3)
- participer à tout ou partie d’activités de gestion – présentation marchande des produits (partie C.2)

Les critères d’évaluation porteront sur :

- le niveau de maîtrise des compétences professionnelles en communication-vente et en gestion-présentation marchande des produits
- les attitudes professionnelles manifestées
- la pertinence d’utilisation des documents et le degré de maîtrise des outils professionnels (outil informatique, de communication...)

Rappel de la définition de l'épreuve EP3 : Épreuve économique et juridique

Cette épreuve a pour objectif d'évaluer la capacité du candidat à appréhender des aspects économiques, juridiques, sociaux dans des situations simples et courantes à partir de documents d'entreprise, d'articles d'actualité..., et à mobiliser, pour les éclairer, le vocabulaire adapté et les notions de base correspondantes. Elle permet aussi d'apprécier comment le candidat se tient informé sur l'actualité.

L'épreuve porte sur des informations à caractère économique, juridique et social que le candidat recherche dans le cadre d'extraits de documents d'entreprise (commerciale notamment), d'articles de presse... Ces informations sont à relier aux notions et savoirs du pôle S5 Pôle économique et juridique.

Les critères d'évaluation porteront sur :

- la pertinence de la recherche d'informations économiques, juridiques et sociales
- la rigueur de l'explicitation du vocabulaire économique, juridique et social utilisé
- la cohérence de la mise en relation de la production avec les savoirs du pôle économique et juridique et avec le domaine professionnel
- la qualité de la présentation

ont participé à l'élaboration de ce fascicule :

Mesdames CARRE (Louis Armand Eaubonne)
CHEVRINAIS (G Eiffel Rueil)
GAILLARD (Nadar Draveil)
GAUTIER et LEBRETON (A. Bolland Poissy)
GLANGEAUD (J Monnet La Queue lez Yvelines)
Messieurs CHERPIN (G Monod Enghien)
COUTELLE (L Michel Nanterre)
LORANT RAZE et TEXIER (La Tournelle La Garenne-Colombes)
NARDIN (L Armand Yerres)
NOUNOU (P Belmondo Arpajon)
OPINEL (parc de Villegénis Massy)
PIERRE (Escoffier Eragny)
SOUEL (Colbert La Celle St Cloud)

Retrouvez les instructions sur le site Internet www.ac-versailles.fr

SOMMAIRE

1^e partie : Epreuve EP1

INTRODUCTION

- Instructions générales..... 2

1 INSTRUCTIONS CONCERNANT LES DOSSIERS EP1

- Destination : tableau récapitulatif..... 5
- Forme des dossiers (matériel à utiliser)..... 5

2 INSTRUCTIONS SUR LE CONTENU DES DOSSIERS EP1

- 2.1 Le dossier professionnel (dossier type)..... 6
- 2.2 Le dossier établissement (dossier type)..... 19

3 INSTRUCTIONS CONCERNANT LES P.F.E..... 24

4 INSTRUCTIONS RELATIVES AUX TRAVAUX D'ÉLÈVES.....26

5 ANNEXES

- Grilles d'aide à l'évaluation..... 28

2^e partie : Epreuve EP3

INTRODUCTION..... 35

GRILLE RÉCAPITULATIVE DES NOTES..... 36

1 ÉPREUVES ÉCRITES DANS LE CADRE DU CCF..... 37

2 RECHERCHES DOCUMENTAIRES PERSONNELLES..... 38

- Annexe 1 : fiche documentaire..... 39
- Annexe 2 : tableau synoptique des fiches documentaires..... 40

3 EXPOSES..... 41

- Annexe 3 : grille d'évaluation de l'exposé écrit..... 42
- Annexe 4 : modèle de fiche d'exposé..... 43

1. INSTRUCTIONS SUR LA DESTINATION ET LA FORME DES DOSSIERS EP1

1.1 DESTINATION : tableau récapitulatif

	DOSSIER PROFESSIONNEL	DOSSIER ÉTABLISSEMENT
CENTRE JURY du département	1 exemplaire	1 exemplaire
ÉTABLISSEMENT D'ORIGINE	1 exemplaire	1 exemplaire

1.2 FORME DES DOSSIERS : (matériel à utiliser)

A. Dossier professionnel :

Ce dossier devra être présenté sous la forme suivante :

- Dossier avec pochettes plastiques transparentes (type « Lutin ») 21 x 29.7 cm
- Couverture vierge

B. Dossier établissement :

Ce dossier devra être présenté dans une chemise cartonnée jaune avec élastiques et sous la forme suivante :

- une feuille A3 composée des 3 feuilles du dossier (page de garde, fiche récapitulative des notes de la classe et le document de synthèse)
- une feuille A4 (document récapitulatif de l'évaluation en établissement de formation et en entreprise)

ATTENTION !

Veillez à ce que les noms et prénoms inscrits sur les 2 dossiers soient identiques à ceux portés lors de l'inscription au B.E.P.

2. INSTRUCTIONS SUR LE CONTENU DES DOSSIERS DE L'ÉPREUVE EPI

2.1 LE DOSSIER PROFESSIONNEL

Comporte 2 parties : **une partie administrative et une partie pédagogique.**

- Le dossier type
(voir les pages suivantes)

- Liste des documents devant figurer dans le dossier

A. Partie administrative

Document de négociation et de suivi des périodes de formation en entreprise (compétences professionnelles, attitudes professionnelles, attestation des entreprises) : document en A3.

Situation d'évaluation en entreprise – grille récapitulative : document en A4.

Attestation du chef d'établissement prenant en compte la formation en entreprise : document en A4.

Situation en établissement de formation (entretiens, communication écrite) : document en A3.

B. Partie pédagogique

Une fiche signalétique du point de vente (annexe 1)

Deux fiches d'analyse de produits (annexe 2)

Une fiche descriptive d'activité de merchandising (annexe 3)

BEP Vente – action marchande

Document de négociation et de suivi **des périodes de formation en entreprise**

EP1 - Contrôle en cours de formation

Nom et prénom du candidat :

Établissement d'origine :

¹ Cochez la case correspondante

- (a) Cochez les cases correspondant aux activités négociées
- (b) Cochez les cases correspondant aux activités réalisées
- (c) Activités effectuées avec aide
- (d) Activités effectuées en autonomie

A. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	PFE N° ... du au			
	ENTREPRISE :			
OBJECTIFS DE LA FORMATION	Choix ¹	Conditions ¹	Observations	
☛ Présenter les produits à la vente				
ACTIVITÉS	(a)	(b)	(c)	(d)
<ul style="list-style-type: none"> • Mise en rayon des produits • Mise en avant des produits dans le cadre d'opérations événementielles et promotionnelles 	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐
☛ Participer à la signalétique				
ACTIVITÉS	(a)	(b)	(c)	(d)
<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour de l'étiquetage • Installation des supports publicitaires 	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐
☛ Maintenir l'attractivité de la surface de vente				
ACTIVITÉS	(a)	(b)	(c)	(d)
<ul style="list-style-type: none"> • Opérations de lutte contre la démarque • Opérations liées au maintien de l'espace de vente en état vendeur (détection des produits impropres, mise en valeur.) • Opérations liées à la gestion des produits (le réassortiment, la rotation des produits) 	☐ ☐ ☐			
☛ Préparer la vente				
ACTIVITÉS	(a)	(b)	(c)	(d)
<ul style="list-style-type: none"> • Découverte et reconnaissance de l'assortiment (familles, sous – familles) 	☐	☐	☐	☐
☛ Prendre en charge le client				
ACTIVITÉS	(a)	(b)	(c)	(d)
<ul style="list-style-type: none"> • Accueil du client • Orientation du client 	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐
☛ Mener le dialogue de vente				
ACTIVITÉS	(a)	(b)	(c)	(d)
<ul style="list-style-type: none"> • Recherche des besoins, questionnement, • Proposition de produits adaptés, choix des arguments • Proposition de produits additionnels • Conclusion de la vente 	☐ ☐ ☐ ☐			
☛ Finaliser la vente				
ACTIVITÉS	(a)	(b)	(c)	(d)
<ul style="list-style-type: none"> • Emballage, ensachage • Établissement des documents consécutifs à la vente • Prise de congé 	☐ ☐ ☐			
☛ Participer à la fidélisation de la clientèle				
ACTIVITÉS	(a)	(b)	(c)	(d)
<ul style="list-style-type: none"> • Proposition d'une carte de fidélité et d'échantillons • Les techniques de fidélisation du point de vente (carte de fidélité, échantillon, échange, remboursement, fiche client, S.A.V. gratuit, ...) 	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐	☐ ☐

PFE N° ... du au

ENTREPRISE :

Choix ¹		Conditions ₁		Observations
(a)	(b)	(c)	(d)	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	
(a)	(b)	(c)	(d)	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	
(a)	(b)	(c)	(d)	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	
(a)	(b)	(c)	(d)	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	
(a)	(b)	(c)	(d)	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	
(a)	(b)	(c)	(d)	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	
(a)	(b)	(c)	(d)	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	
(a)	(b)	(c)	(d)	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	

PFE N° ... du au

ENTREPRISE :

Choix ¹		Conditions ₁		Observations
(a)	(b)	(c)	(d)	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	
(a)	(b)	(c)	(d)	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	
(a)	(b)	(c)	(d)	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	
(a)	(b)	(c)	(d)	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	
(a)	(b)	(c)	(d)	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	
(a)	(b)	(c)	(d)	
☐	☐	☐	☐	
☐	☐	☐	☐	

B. ATTITUDES PROFESSIONNELLES			
OBJECTIFS DE FORMATION	PFE N°... du au	PFE N°... du au	PFE N° ... du au
	Commentaires	Commentaires	Commentaires
☛ Adopter une tenue adaptée			
☛ Adopter un comportement adapté			
☛ Respecter les horaires			
☛ Appliquer les consignes			
☛ S'impliquer dans son travail			

	PFE N° ...	PFE N° ...	PFE N° ...
ENTREPRISE (Cachet de l'entreprise et signature du tuteur)			
TUTEUR			
PROFESSEUR			
PHASE DE NÉGOCIATION	Date :	Date :	Date :
PHASE DE SUIVI	Date :	Date :	Date :

BEP VENTE – ACTION MARCHANDE	Session 20..
CANDIDAT : NOM..... Prénom	C.C.F

SITUATION D'ÉVALUATION EN ENTREPRISE
GRILLE RÉCAPITULATIVE

OBJECTIFS DE FORMATION		PFE N° 1				PFE N° 2			
		Du Au				Du Au			
A	COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	TI	I	S	TS	TI	I	S	TS
A1	Intervenir dans la gestion et la présentation marchande des produits – C.2.								
	Présenter les produits à la vente– C.2.2.								
	Participer à la signalétique– C.2.2.								
	Maintenir l'attractivité de la surface de vente – C.2.3.								
	Note A1	... / 7				... / 10			
A2	Communiquer – vendre – C.3.								
	Préparer la vente – C.3.2.1.								
	Prendre en charge le client– C.3.2.2.								
	Mener le dialogue de vente – C.3.2.3.								
	Finaliser la vente – C.3.2.4.								
	Participer à la fidélisation de la clientèle – C.3.2.5.								
	Note A2	... / 3				... / 20			
	Sous-total	... / 10				... / 30			

/ 40

B	ATTITUDES PROFESSIONNELLES ET SCOLAIRES	TI	I	S	T S	TI	I	S	T S
	Adopter une tenue et un comportement adaptés								
	Respecter les horaires								
	Appliquer les consignes								
	S'impliquer dans son travail								
	Note B	... / 10				... / 10			

/ 20

	PFE N° 1	PFE N° 2
Entreprise :		
Nom du tuteur :		
Signature et cachet:		
Nom du professeur :		
Authentification :		
Cachet de l'établissement scolaire		

**ÉPREUVE PRENANT EN COMPTE
LA FORMATION EN ENTREPRISE**

ATTESTATION

Je soussigné(e)

Nom :

Fonction : ¹

certifie que : (Nom) (Prénom)

candidat inscrit dans l'établissement que je dirige a suivi, conformément à la réglementation en vigueur, des périodes de formation en entreprise d'une durée de semaines ².

ÉTABLISSEMENT	NOM DU TUTEUR	PÉRIODE

Le ... / ... / 200..

Signature (et cachet de l'établissement scolaire)

¹ Proviseur, Directeur d'établissement privé sous contrat, Directeur de CFA

² 6 semaines pour le BEP VAM, 16 semaines pour le CAP EVS / ECMS

BEP Vente Action Marchande

EP1 – PRATIQUE DU MARCHANDISAGE ET DE LA VENTE

Situation en établissement de formation

Évaluation en contrôle en cours de formation (CCF)

Lycée :

Candidat	Évaluateurs	
	Nom(s)	Visa(s)
Nom : Prénom : Classe :		

ENTRETIENS ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

	1 ^{er} entretien	2 ^{ème} entretien
Date		
Durée		

PRESTATIONS ORALES	TI ³	I	S	TS	TI	I	S	TS
Fiche « produit » n° 1 ou 2⁴								
. Construction des arguments proposés								
. Adaptation des arguments au client								
. Pertinence des arguments exposés								
Note	... / 7							
Fiche signalétique du point de vente								
. Énoncé des éléments constitutifs de la politique commerciale								
. Comparaison du point de vente avec les concurrents								
Note	... / 4							
Activité « marchandisage »								
. Description de l'activité								
. Justification de la méthode mise en œuvre								
Note					... / 15			
Outils d'information et de communication <i>(dans le point de vente ou en centre de formation)</i>								
. Présentation des outils utilisés								
. Utilisation des outils								
. Intérêt des outils utilisés pour les tâches réalisées								
Note	... / 4							
Communication								
. Communication verbale								
. Communication non verbale								
. Utilisation du vocabulaire professionnel								
. Indépendance par rapport à la fiche								
Note	... / 5				... / 5			
Sous-total	... / 20				... / 20			

BILAN DES ENTRETIENS

Entretien 1 + Entretien 2 ...

Appréciation globale du candidat :

.....

Nom des évaluateurs « vente » :

Visa(s) :

NOTE PROPOSÉE

... / 40*

(Ne pas arrondir)

* ne pas communiquer cette proposition de note au candidat

³ TI = très insuffisant ; I = insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant (nécessité de se reporter aux indicateurs d'évaluation, explicités dans le guide de l'évaluation)

⁴ Le professeur (ou formateur) choisit la fiche « produit » sur laquelle va porter l'entretien. Il précise au candidat le type de client et les mobiles d'achat.

COMMUNICATION ÉCRITE

N°	DOCUMENT	TI	I	S	TS
1	Fiche signalétique du point de vente				
	Contenu				
	Rédaction				
	Vocabulaire professionnel				
	Outil informatique				
	Présentation				
	Note	... / 5			
2	Fiche « produit » n°1				
	Contenu				
	Rédaction				
	Vocabulaire professionnel				
	Outil informatique				
	Présentation				
	Note	... / 3			
3	Fiche « produit n°2 »				
	Contenu				
	Rédaction				
	Vocabulaire professionnel				
	Outil informatique				
	Présentation				
	Note	... / 3			
4	Fiche descriptive d'une activité de merchandising				
	Contenu				
	Rédaction				
	Vocabulaire professionnel				
	Outil informatique				
	Présentation				
	Note	... / 9			

NOTE PROPOSÉE

20* ... /

(ne pas arrondir)

Observations de l'équipe pédagogique :

Nom des évaluateurs	Visas

* Ne pas communiquer cette proposition de note au candidat

FICHE SIGNALÉTIQUE DU POINT DE VENTE

I – IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE

- Enseigne
- Adresse et téléphone
- Raison sociale
- Activité principale
- Effectif
- Nom du responsable

II – IMPLANTATION

- Environnement commercial (Plan de la rue ou Centre Commercial)
- Concurrence
- Zone de chalandise

III – PRÉSENTATION DU MAGASIN

- Disposition de l'enseigne
- La ou les vitrine(s)
- Aménagement intérieur : plan
 - implantation
 - Implantation des mobiliers utilisés et des réserves
- Surface de vente

IV – POLITIQUE COMMERCIALE

- Forme de commerce
- Assortiment proposé (uniquement les familles de produits)
- Principales marques
- Principaux fournisseurs
- Nombre de références
- Fourchette de prix pratiqués par famille de produits
- Méthode(s) de vente pratiquée(s)
- Type de clientèle
- Valeur de l'achat moyen
- Image de marque du magasin
- Communication(s) publicitaire(s) et promotionnelle(s)
- Moyens de fidélisation de la clientèle

FICHE D'ANALYSE PRODUIT

CARACTÉRISTIQUES	ARGUMENTS
IDENTIFICATION Dénomination : Marque : Référence : Origine : Place dans l'assortiment :	
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES Description : Couleurs : Matière : Tailles : Entretien : Autres caractéristiques :	
CARACTÉRISTIQUES COMMERCIALES Prix : Règlement : Lieu de vente : Service après vente : Garantie : Règles de merchandising liées au produit :	
VENTE COMPLÉMENTAIRE	
CARACTÉRISTIQUES PSYCHOLOGIQUES Mobiles d'achat *: Profil type de clientèle : Action publicitaire, promotionnelle :	

- selon SONCAS ou SABONE
- Certaines rubriques seront adaptées en fonction de la nature du produit

FICHE DESCRIPTIVE D'UNE ACTIVITÉ DE MARCHANDISAGE

1. IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE

- Raison sociale :
- Secteur d'activité :
- Département ou rayon où s'est déroulée l'activité :

2. SITUATION PROFESSIONNELLE

- Personne concernée :
- Présentation du thème :
- Objectifs de l'action (pourquoi le magasin réalise-t-il de tels travaux de merchandising ? A quoi cela lui sert-il ?) :

3. ACTION DU STAGIAIRE

- Conditions de réalisation et analyse :
 - relevez les activités réalisées
 - analysez les activités menées et justifiez les décisions prises
- Évaluation des résultats :
 - points positifs, points négatifs
 - l'objectif a-t-il été atteint ? Si non pourquoi ?
 - si cela vous paraît nécessaire, proposez des améliorations pour l'implantation observée
 - si possible, donnez des éléments chiffrés d'évaluation

4. APPORTS TIRÉS DE L'EXPÉRIENCE

2.2 LE DOSSIER ÉTABLISSEMENT

A. Le dossier type

(voir les pages suivantes)

B. Liste des documents devant figurer dans le dossier

Fiche récapitulative des notes proposées, document de synthèse (document A3).

Document récapitulatif de l'évaluation en établissement de formation et en entreprise (document A4).

Ces fiches élèves doivent être remises sous enveloppe au centre de jury.

B.E.P. VENTE ACTION MARCHANDE

DOSSIER ÉTABLISSEMENT

EP 1

CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION

SESSION :

ÉTABLISSEMENT :

Établissement :

N° candidat : Nom : Prénom :

BEP VENTE – ACTION MARCHANDE

EPI - PRATIQUE DU MARCHANDISAGE ET DE LA VENTE

Document récapitulatif de l'évaluation en établissement de formation et en entreprise

A - EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

- Entretiens / 40
- Communication écrite / 20

... / 60

B - EN ENTREPRISE

- Compétences professionnelles / 40
- Attitudes professionnelles / 20

... / 60

TOTAL A + B

... / 120

NOTE PROPOSÉE

... / 20*

Appréciation globale de l'équipe pédagogique :

* Arrondir au 1/2 point supérieur, ne pas communiquer cette note au candidat

3. INSTRUCTIONS CONCERNANT LES P.F.E.

3.1 Grilles d'aide à l'évaluation

En annexe 4 et 5, 2 grilles d'aide à l'évaluation proposent des indicateurs relatifs aux niveaux TI, I, S, TS.

Ces documents peuvent être utilisés lors de la négociation des objectifs de période en entreprise. Ils constituent des outils qui préparent le tuteur à l'évaluation.

3.2 Instructions générales

- L'équipe pédagogique doit assurer le suivi des P.F.E.
- L'évaluation sera faite sous forme de co-évaluation par le tuteur et le professeur.
- Une évaluation sera systématiquement réalisée après chaque P.F.E.
- Les évaluations définitives se font en terminale BEP VAM.
- Pour être valide, le document de négociation et de suivi des P.F.E. comportera :
nom du tuteur + sa signature + le cachet de l'entreprise + nom du professeur + date phase de négociation + date phase de suivi.
- Les P.F.E. peuvent être réparties comme suit :
2 semaines en seconde professionnelle
4 semaines en terminale BEP VAM en une ou deux séquences.

3.3 Le remplissage du document P.F.E. : partie « conditions »

- La condition d'exécution « avec aide » (c) concerne les travaux exécutés avec des consignes détaillées.
- La condition d'exécution « en autonomie » (d) concerne les travaux exécutés avec des consignes très générales. Cette condition « en autonomie » prend aussi en compte une exécution accompagnée du tuteur, quand la présence du tuteur est un souhait de ce dernier et non une nécessité pour le stagiaire.

3.4 Le remplissage de la grille P.F.E. : partie « Evaluation »

- L'évaluation des compétences professionnelles se fera précisément en fonction des grilles d'aide à l'évaluation ci-jointes (voir en annexes 4 et 5)). A ce propos, il appartient au professeur d'expliquer ce mode d'évaluation au tuteur de stage à l'aide de ces grilles explicatives.
- L'évaluation des attitudes professionnelles donnera lieu à une négociation entre le tuteur (attitude en entreprise) et le professeur (attitude en milieu scolaire).

3.5 Le remplissage du document : situation en établissement de formation

En terminale professionnelle, évaluation :

a) de la communication écrite

b) des deux entretiens

- N°1 : Fiche produit, fiche signalétique / Outils d'information et de communication
- N°2 : Activité merchandising + communication

Des indicateurs d'évaluation se trouvent en annexes 6, 7, 8..

ATTENTION, LA NOTE 0/20 SERA ATTRIBUÉE, A CHACUNE DES PRESTATIONS ORALES, AU CANDIDAT QUI SE PRÉSENTERAIT AU 1ER ENTRETIEN ET/OU AU 2ÈME ENTRETIEN SANS SON DOSSIER PROFESSIONNEL.

L'ÉVALUATION TS CORRESPOND A UNE MAÎTRISE PARFAITE DE LA COMPÉTENCE OU DE L'ATTITUDE PROFESSIONNELLE. ELLE NE PEUT ÊTRE DÉLIVRÉE QU'À TITRE EXCEPTIONNEL.

4. LES INSTRUCTIONS RELATIVES AUX TRAVAUX D'ÉLÈVES

4.1 LA FICHE SIGNALÉTIQUE-(S) DU POINT DE VENTE

Instructions générales

- Longueur : 1 feuille maximum (recto - verso)
- Toutes les rubriques et sous - rubriques de l'exemplaire type joint (annexe 1) devront figurer sur la fiche dans la mesure du possible

4.2 LES 2 FICHES - PRODUIT

Instructions générales

- Longueur : 2 pages maximum par fiche (hors photos et annexes)
- Toutes les rubriques (identification, caractéristiques techniques,...) de l'exemplaire type (annexe 2) joint devront figurer sur les fiches - produit. Les sous - rubriques de l'exemplaire type joint sont indicatives et devront figurer sur les fiches - produit dans la mesure du possible.
- L'argumentaire de la fiche - produit est un critère d'évaluation majeur.
- La photo du produit est obligatoire.

4.3 LA FICHE DESCRIPTIVE D'UNE ACTIVITÉ DE MARCHANDISAGE

- Longueur 2 pages maximum hors schémas ou annexes éventuels (annexe 3).

Exemples de thèmes :

- participation à l'implantation du magasin : description des travaux, raisons de ce choix d'implantation, principes de merchandising appliqués, comparaison avec l'ancienne implantation
- participation à l'implantation d'un rayon : responsabilité, description des travaux, raisons de ce choix d'implantation, principes de merchandising appliqués, comparaison avec l'ancienne implantation
- participation à l'implantation d'une vitrine : responsabilité, description des travaux, raisons de ce choix d'implantation, principes de mise en place d'une vitrine appliqués, comparaison avec l'ancienne vitrine
- participation à la mise en place d'une action promotionnelle (fête des mères, soldes, thème d'animation, etc.) : description des travaux de mise en place, rôle, responsabilités, justification des choix, principes d'animation et de merchandising appliqués, analyse de l'impact
- etc.

5. SUIVI DES TRAVAUX D'ÉLÈVES EN COURS D'ANNEE

REMEDIATION = Avis, conseil pour améliorer le travail
Pas de note

DOSSIER	REMEDIATION
- Fiche Signalétique	1 fois
- Fiches d'Analyse Produits	1 fois
- Fiche Descriptive d'une Activité de Marchandisage	2 fois

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Les indicateurs présentés ci-dessous permettent au professeur (ou au formateur) de vente d'expliquer ce mode d'évaluation au tuteur de stage.

INDICATEURS D'ÉVALUATION	ÉVALUATION
<p>Présenter les produits à la vente</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ne parvient pas à exécuter une consigne liée à la mise en rayon et en avant des produits ➤ Ne parvient pas à travailler sans une assistance permanente ➤ Parvient à réaliser les travaux de mise en rayon et en avant des produits à partir de consignes précises ➤ Assure la mise en rayon et en avant des produits à partir de consignes générales 	<p>TI</p> <p>I</p> <p>S</p> <p>TS</p>
<p>Participer à la signalétique</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ne parvient pas à exécuter une consigne liée à la signalétique ➤ Ne parvient pas à travailler sans une assistance permanente ➤ Parvient à réaliser les travaux à partir de consignes précises ➤ Assure les opérations de la signalétique à partir de consignes générales 	<p>TI</p> <p>I</p> <p>S</p> <p>TS</p>
<p>Maintenir l'attractivité de la surface de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ne parvient pas à exécuter une consigne liée à l'attractivité ➤ Ne parvient pas à travailler sans une assistance permanente ➤ Parvient à présenter et à maintenir l'attractivité avec des consignes précises ➤ Maintient l'attractivité du rayon selon les règles de merchandising et à partir de consignes générales 	<p>TI</p> <p>I</p> <p>S</p> <p>TS</p>
<p>Préparer la vente</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ne parvient pas à découvrir et à reconnaître l'assortiment ➤ Ne parvient pas à travailler sans une assistance permanente ➤ Parvient à réaliser les travaux d'assortiment à partir de consignes précises ➤ Assure l'assortiment à partir de consignes générales 	<p>TI</p> <p>I</p> <p>S</p> <p>TS</p>
<p>Prendre en charge le client</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ne parvient pas à accueillir le client, ni à l'orienter ➤ Sait accueillir le client mais l'oriente très maladroitement et/ou partiellement ➤ Sait accueillir le client et l'orienter ➤ Sait accueillir, orienter avec efficacité et créer un climat favorable 	<p>TI</p> <p>I</p> <p>S</p> <p>TS</p>
<p>Mener le dialogue de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ne sait pas déterminer les besoins ➤ Parvient à présenter les produits mais n'argumente pas ➤ Sait présenter les produits mais argumente ou répond partiellement ➤ Parvient à conduire une vente avec aisance et efficacité 	<p>TI</p> <p>I</p> <p>S</p> <p>TS</p>

<p>Finaliser la vente</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ne sait pas finaliser la vente (emballage, documents, prise de congés) ➤ Propose mais ne réalise pas lui-même ➤ Parvient à proposer et à réaliser partiellement ➤ S'efforce en général de proposer et de réaliser efficacement la finalisation de la vente 	<p style="text-align: center;">TI I S TS</p>
<p>Participe à la fidélisation de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ne propose pas les moyens de fidélisation de l'entreprise ➤ Propose avec des consignes précises et une assistance permanente ➤ Parvient à proposer avec des consignes et une assistance ponctuelle ➤ Participe à la mise en place des moyens de fidélisation en toute autonomie 	<p style="text-align: center;">TI I S TS</p>

ATTITUDES PROFESSIONNELLES ET SCOLAIRES

Les indicateurs présentés ci-dessous permettent au professeur (ou au formateur) de vente d'expliquer ce mode d'évaluation au tuteur de stage.

INDICATEURS D'ÉVALUATION	ÉVALUATION
Adopter une tenue et un comportement adaptés <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ne respecte pas les consignes ➤ Ne suit pas toutes les consignes de tenue et de comportement spécifiques au point de vente ➤ Respecte et adapte les consignes de tenue et son comportement aux exigences du point de vente ➤ Recherche une tenue et un comportement parfaitement adaptés 	TI I S TS
Respecter les horaires <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ne fait preuve d'aucune ponctualité ➤ Oublie parfois la ponctualité ➤ Respecte la ponctualité sous surveillance et seul ➤ Fait preuve de disponibilité de façon adaptée et en toute autonomie 	TI I S TS
Appliquer les consignes <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ne fait preuve d'aucun respect des consignes ➤ Oublie parfois le respect des consignes ➤ Respecte les consignes sous surveillance et seul ➤ Respecte les consignes de façon adaptée et en toute autonomie 	TI I S TS
S'impliquer dans son travail <ul style="list-style-type: none"> ➤ A peine à s'impliquer ➤ Ne parvient qu'avec aide à réaliser le travail demandé ➤ Réalise le travail demandé simplement ➤ Cherche à participer activement à la réalisation du travail demandé 	TI I S TS

COMMUNICATION ORALE

Les indicateurs présentés ci-dessous permettent au professeur (ou au formateur) de vente de tracer le profil du candidat en ce qui concerne sa capacité à communiquer oralement.

INDICATEURS D'ÉVALUATION	Évaluation
Communication verbale ⇒ Langage et paralangage inadaptés (<i>niveau, articulation, ton, rythme</i>) ⇒ Langage ou paralangage inadapté ⇒ Langage et paralangage corrects ⇒ Expression claire et agréable	TI I S TS
Communication non-verbale ⇒ Non-verbale inadapté (<i>regard, tenue, gestes, mimiques</i>) ⇒ Non-verbal partiellement inadapté ⇒ Gestuelle adaptée ⇒ Gestuelle parfaitement adaptée tout au long de l'entretien	TI I S TS
Utilisation du vocabulaire professionnel ⇒ Aucune utilisation du vocabulaire professionnel ⇒ Vocabulaire professionnel utilisé sur sollicitation de l'interlocuteur ⇒ Vocabulaire professionnel utilisé partiellement ⇒ Vocabulaire professionnel utilisé à bon escient	TI I S TS
Indépendance par rapport à la fiche ⇒ Recours systématique ⇒ Recours fréquent ou quasi - lecture ⇒ Recours limité ⇒ Indépendance complète	TI I S TS

ARGUMENTATION « PRODUIT »

Les indicateurs présentés ci-dessous permettent au professeur (ou au formateur) de vente de tracer le profil du candidat lors de l'entretien sur l'argumentation « produit ».

INDICATEURS D'ÉVALUATION	Évaluation
Construction des arguments proposés ⇒ Description simple du produit (aucun avantage) ⇒ Traduction superficielle des caractéristiques en avantages ⇒ Avantages « client » cités mais insuffisamment développés ⇒ Avantages « client » clairs, développés et justifiés	TI I S TS
Adaptation des arguments au client ⇒ Aucun argument ⇒ Arguments inadaptés en totalité aux besoins du client ⇒ Arguments partiellement adaptés ⇒ Argumentation en adéquation avec les besoins identifiés	TI I S TS
Pertinence des arguments exposés ⇒ Aucun argument pertinent ⇒ Mise en avant d'arguments secondaires en majorité ⇒ Association d'arguments secondaires et pertinents ⇒ Utilisation d'arguments majeurs et déterminants du produit	TI I S TS

AUTRE(S) PRESTATION(S) ORALE(S)

Les indicateurs présentés ci-dessous permettent au professeur (ou au formateur) de vente de tracer le profil du candidat.

INDICATEURS D'ÉVALUATION	Évaluation
1. Fiche signalétique du point de vente	
<ul style="list-style-type: none"> • Énoncé des éléments constitutifs de la politique commerciale <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Aucune maîtrise de la politique commerciale ⇒ Évocation partielle de la politique commerciale ⇒ Évocation de l'ensemble de la politique commerciale ⇒ Mise en évidence de la relation produit / communication/prix 	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> • Comparaison du point de vente avec les concurrents <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Aucune comparaison ⇒ Comparaison partielle ⇒ Positionnement correct Positionnement du point de vente différencié et justifié 	TI I S TS
2. Activité « marchandisage »	
<ul style="list-style-type: none"> • Description de l'activité <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Description incompréhensible ⇒ Description très partielle de l'activité menée ⇒ Des oublis dans la description ⇒ Activité de marchandisage décrite complètement 	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> • Justification de la méthode mise en œuvre <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Aucune restitution des règles de marchandisage ⇒ Restitution partielle des règles de marchandisage ⇒ Restitution complète sans analyse ⇒ Analyse pertinente et complète des pratiques de marchandisage 	TI I S TS
3. Outils d'information et de communication (dans le point de vente ou en centre de formation)	
<ul style="list-style-type: none"> • Présentation des outils utilisés (téléphone, télécopieur, micro - ordinateur...) <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Présentation inexistante des outils utilisés ⇒ Présentation erronée des outils utilisés ⇒ Présentation partielle des outils utilisés Présentation complète des outils utilisés 	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation des outils <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Ignorance des fonctions des outils de communication et d'information ⇒ Connaissance partielle des fonctions des différents outils ⇒ Maîtrise partielle des outils Utilisation efficace des outils 	TI I S TS
<ul style="list-style-type: none"> • Intérêt des outils pour les tâches réalisées <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Aucune perception de l'intérêt des outils ⇒ Perception partielle ⇒ Intérêt connu et évoqué ⇒ Intérêt connu et bien argumenté 	TI I S TS

COMMUNICATION ÉCRITE

Les quatre documents du dossier du candidat (fiche signalétique du point de vente, fiches « produit » n°1 et 2, fiche descriptive d'une activité de merchandising) sont évalués à l'aide des indicateurs précisés ci-dessous. Il est rappelé que les masques de saisie informatiques peuvent être fournis.

INDICATEURS D'ÉVALUATION	Évaluation
Contenu	
⇒ Éléments incontournables du document absents	TI
⇒ Éléments incontournables du document partiellement renseignés	I
⇒ Des éléments mineurs absents	S
⇒ Fond parfaitement maîtrisé	TS
Rédaction (style, orthographe, ponctuation)	
⇒ Document inacceptable	TI
⇒ Présence de nombreuses fautes de style et d'orthographe	I
⇒ Présence de deux fautes d'orthographe, ou de style, ou de ponctuation	S
⇒ Document sans faute	TS
Vocabulaire professionnel	
⇒ Vocabulaire professionnel insuffisamment utilisé	TI
⇒ Vocabulaire professionnel utilisé mais inadapté	I
⇒ Vocabulaire professionnel présent	S
⇒ Vocabulaire professionnel présent et utilisé à bon escient	TS
Outil informatique	
⇒ Pas d'utilisation de l'outil informatique	TI
⇒ Utilisation incorrecte	I
⇒ Utilisation correcte des différentes fonctionnalités de l'outil informatique	S
⇒ Excellente utilisation des différentes fonctionnalités de l'outil informatique	TS
Présentation	
⇒ Aucun soin (document raturé, froissé ou taché)	TI
⇒ Manque de soin, soin insuffisant et irrégulier	I
⇒ Présentation correcte du document	S
⇒ Recherche dans la présentation	TS

BEP Vente – action marchande Épreuve EP1 en contrôle ponctuel PRATIQUE DU MARCHANDISAGE ET DE LA VENTE	Candidat : N° d’inscription :
---	--

1^{ère} partie : SIMULATION DE VENTE sur un produit connu					<i>10 à 15 minutes</i>
	TI ⁽¹⁾	I	S	TS	
• Accueil et recherche des besoins					
• Présentation du produit et argumentation					
• Réponse aux objections					
• Opérations complémentaires (vente additionnelle...)					
• Calcul du prix à payer					
• Conclusion de la vente					
					/ 08

2^{ème} partie : ENTRETIEN avec la commission d’interrogation					<i>20 à 25 minutes</i>
	TI ⁽¹⁾	I	S	TS	
• Analyse de la prestation réalisée (<i>Découverte des points forts et des points faibles de chaque phase de la simulation</i>)					
• Analyse de la pratique du merchandising					
• Analyse de la pratique des outils d’information et de communication					
• Échange sur les 4 documents présents dans le dossier :					
⇨ Pertinence des observations					
⇨ Vocabulaire professionnel utilisé					
⇨ Communication orale					
					/ 08

3^{ème} partie : COMMUNICATION ÉCRITE DU DOSSIER					
	TI ⁽¹⁾	I	S	TS	
• Contenu					
• Rédaction					
• Vocabulaire professionnel					
• Outil informatique					
• Présentation					
					/ 04

TOTAL	/ 20
--------------	-------------

(1) TI = très insuffisant ; I = insuffisant ; S = satisfaisant ; TS = très satisfaisant (nécessité de se reporter aux indicateurs d’évaluation, explicités dans le guide de l’évaluation)

Observations du jury :	
Nom du professionnel :	Visa :
Nom du professeur de vente :	Visa :

Prière de consulter les recommandations au verso

BEP VENTE – ACTION MARCHANDE

Rappel de la définition de l'épreuve EP1

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale qui prend appui sur le dossier professionnel préparé par le candidat. Il s'agit d'une simulation de vente de contact ou vente - conseil suivie d'un entretien avec les membres de la commission d'interrogation (un professeur de vente et un professionnel en principe), à partir des éléments du dossier.

Au début de l'épreuve, le candidat remet son dossier qui respecte, tant au niveau du fond que de la forme, les dispositions décrites au paragraphe « support d'évaluation ».

L'épreuve se passe, en fonction des possibilités locales, sur les lieux de vente, lieux de stage ou d'apprentissage, ou d'activité professionnelle du candidat. Elle se déroule en deux temps :

- ⇒ Une simulation de vente : de 10 à 15 minutes. Elle porte sur un produit connu du candidat ou faisant partie du dossier : un membre de la commission d'interrogation tient le rôle du client. Le candidat doit déceler les besoins, les motivations de cet acheteur, adapter l'argumentation, conclure l'entretien de vente, et éventuellement procéder aux opérations complémentaires et effectuer quelques calculs.
- ⇒ Un entretien avec la commission d'interrogation : 20 à 25 minutes. Les membres de la commission orientent les échanges sur la simulation de vente, sur la pratique du merchandising et des outils d'information et de communication, sur les éléments du dossier, à savoir :
 - la fiche signalétique ;
 - les deux fiches « produit » ;
 - la fiche descriptive d'une activité de merchandising.

Avant cette épreuve, les membres de la commission se concertent et définissent les modalités pratiques. Ils harmonisent le type de questions à poser.

Vérification à effectuer :

• Partie administrative :	oui	non
- Attestation sur la durée des périodes de formation	☐	☐
ou		
- Attestation relative à l'activité salariée	☐	☐

Si la partie administrative est absente, l'épreuve ne peut être notée et le diplôme ne peut être délivré : INDIQUER NV dans la case TOTAL
--

• Partie commerciale :	oui	non
- Fiche signalétique	☐	☐
- Fiche « produit » n° 1	☐	☐
- Fiche « produit » n° 2	☐	☐
- Fiche descriptive d'une activité de merchandising	☐	☐

Pénalités

Enlever 5 points par document absent.

Le manque de soin, la médiocrité du contenu des fiches donneront lieu à une pénalisation comprise entre - 1 et - 5 points.