



Date :		Horaire début d'épreuve :				Horaire fin d'épreuve :												
CRITÈRES D'ÉVALUATION						Barème /20												
						Initiales et/ou n° candidat				Initiales et/ou n° candidat				Initiales et/ou n° candidat				
						T.I	I	S	T.S	T.I	I	S	T.S	T.I	I	S	T.S	
1/ L 'exactitude du diagnostic - Recenser les attentes et besoins du client (observation, questionnement). - Reformuler.																		
						/3				/3				/3				
2/ La pertinence du conseil - Choisir des produits, des matériels et des services en réponse à une demande ou à un besoin d'un client. - Conseiller le client (présentation de l'offre et du prix, vente additionnelle).																		
						/5				/5				/5				
3/ La qualité de l'argumentation au regard du diagnostic et des attentes du client - Argumenter la sélection effectuée (arguments convaincants, valorisants, pertinents). - Répondre à une objection.																		
						/7				/7				/7				
4/ La qualité à la communication : de l'accueil à la prise de congé du client - Mettre en œuvre une stratégie favorisant la communication (attitude avenante, présentation, aptitude générale à la communication verbale et non verbale, écoute active). - Participer à la politique commerciale (fiche suivi clientèle et/ou carte de fidélité) et évaluer les satisfactions du client.																		
						/5				/5				/5				
Note sur 20*																		
* Note arrondie au ½ point supérieur. Toute note inférieure à la moyenne est justifiée au dos de la feuille																		

Nom et signature
des membres du jury

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

OBSERVATIONS POUR TOUTES LES NOTES INFERIEURES A LA MOYENNE

Nom et/ou n° du candidat-stagiaire	N° de sujet	Note/20	Observations objectives et précises