

<b>MENTION COMPLEMENTAIRE VENDEUR-CONSEIL EN ALIMENTATION</b>
<b>Épreuve E2 (Unité professionnelle) - Coefficient : 6</b>
<b>Bloc de compétences 2</b> <b>METTRE EN ŒUVRE, PERSONNALISER &amp; DEVELOPPER LA RELATION CLIENT</b>
<b>GRILLE D'ÉVALUATION ÉPREUVE :</b> <b>MISE EN ŒUVRE, PERSONNALISATION &amp; DEVELOPPEMENT</b> <b>DE LA RELATION CLIENT</b>  <b>E2 - CCF</b>

<b>Session :</b>  <b>Date de l'épreuve :</b>	<b>Établissement :</b>
<b>Nom et prénom du (de la) candidat(e)</b>  <b>Numéro du (de la) candidat(e) :</b>	
<b><u>Composition de la commission d'évaluation :</u></b>  Mme / M. Professeur(e) d'enseignement professionnel du (de la) candidat(e)  &  Mme / M. Professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente en alimentation Fonction Entreprise  Ou  Mme / M. Professeur(e) d'enseignement professionnel du (de la) candidat(e)	

Mention Complémentaire Vendeur-conseil en alimentation  
E2 - Mettre en œuvre, personnaliser et développer la relation client

	Compétences	Critères et indicateurs d'évaluation	Descripteurs des différents profils			
			1 : novice	2 : débrouillé	3 : averti	4 : expert
<b>CONSEILLER ET VENDRE</b>	Accueillir le client	Adaptation de l'accueil au client et à la politique commerciale de l'entreprise				
	Découvrir, identifier et reformuler les besoins du client	Qualité du questionnement, de l'écoute et de la reformulation des besoins du client				
	Présenter des produits alimentaires et argumenter	Adéquation de la proposition à la demande du client				
	Conseiller le client	Pertinence des conseils apportés au client				
	Prendre les commandes physiques et virtuelles	Adéquation de la prise de commande à la demande du client				

Mention Complémentaire Vendeur-conseil en alimentation  
E2 - Mettre en œuvre, personnaliser et développer la relation client

	Proposer des ventes additionnelles et des services associés personnalisés	Personnalisation de la proposition de ventes additionnelles et/ou de services				
	Encaisser et réaliser les opérations complémentaires à l'encaissement	Fiabilité de l'encaissement et des opérations complémentaires à l'encaissement				
	S'adapter au contexte commercial et au comportement du client	Pertinence de la contribution à la personnalisation de l'expérience d'achat				
<b>Développer l'activité commerciale et fidéliser</b>	Mettre en œuvre des animations commerciales	Adéquation de la mise en œuvre des animations commerciales aux consignes				
	Participer à la communication commerciale digitale	Respect des consignes lors d'actions de communication commerciale digitale				
	Présenter et mettre en œuvre des outils de fidélisation	Adéquation de la mise en œuvre d'outils de fidélisation à la politique commerciale de l'entreprise				

Mention Complémentaire Vendeur-conseil en alimentation  
E2 - Mettre en œuvre, personnaliser et développer la relation client

	Finaliser la prise en charge personnalisée du client	Adaptation de la prise de congé à la politique commerciale				
	Identifier le type de réclamation et proposer une solution adaptée	Efficacité de la gestion des réclamations				

Mention Complémentaire Vendeur-conseil en alimentation  
E2 - Mettre en œuvre, personnaliser et développer la relation client

Compétences	Critères et indicateurs d'évaluation	PROFIL			
		1	2	3	4
<b>CONSEILLER ET VENDRE</b>					
Accueillir le client	Adaptation de l'accueil au client et à la politique commerciale de l'entreprise				
Découvrir, identifier et reformuler les besoins du client	Qualité du questionnement, de l'écoute et de la reformulation des besoins du client				
Présenter des produits alimentaires et argumenter	Adéquation de la proposition à la demande du client				
Conseiller le client	Pertinence des conseils apportés au client				
Prendre les commandes physiques et virtuelles	Adéquation de la prise de commande à la demande du client				
Proposer des ventes additionnelles et des services associés personnalisés	Personnalisation de la proposition de ventes additionnelles et/ou de services				
Encaisser et réaliser les opérations complémentaires à l'encaissement	Encaisser et réaliser les opérations complémentaires à l'encaissement				
S'adapter au contexte commercial et au comportement du client	Pertinence de la contribution à la personnalisation de l'expérience d'achat				
<b>Développer l'activité commerciale et fidéliser</b>					
Mettre en œuvre des animations commerciales	Adéquation de la mise en œuvre des animations commerciales aux consignes				

Mention Complémentaire Vendeur-conseil en alimentation  
E2 - Mettre en œuvre, personnaliser et développer la relation client

Participer à la communication commerciale digitale	Respect des consignes lors d'actions de communication commerciale digitale				
Présenter et mettre en œuvre des outils de fidélisation	Adéquation de la mise en œuvre d'outils de fidélisation à la politique commerciale de l'entreprise				
Finaliser la prise en charge personnalisée du client	Adaptation de la prise de congé à la politique commerciale				
Identifier le type de réclamation et proposer une solution adaptée	Efficacité de la gestion des réclamations				

1 : Novice    2 : Débrouillé    3 : Averti    4 : Expert (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

**Appréciation motivée obligatoire au verso**

Mention Complémentaire Vendeur-conseil en alimentation  
E2 - Mettre en œuvre, personnaliser et développer la relation client

**Observations, commentaires** (justification de la note)

**Note proposée pour le  
candidat :**

.../20\*

\*Note arrondie au demi-  
point supérieur

**Nom et signature des membres de la commission d'évaluation :**

-

-