

# **EPREUVE E5 : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE**

**Coefficient : 4**

## **1. Objectif**

Cette épreuve permet d'évaluer les aptitudes du candidat à prendre en responsabilité des activités commerciales courantes dans une unité commerciale, et les connaissances mobilisées à cette occasion.

## **2. Contenu**

<b>Compétences</b>	<b>Savoirs associés</b>
C41 Vendre	S41 les bases de la mercatique
C42 Assurer la qualité de service à la clientèle	S42 la relation commerciale
C53 Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel	S71 introduction à la communication
C54 Dynamiser l'offre de produits et de services	S72 la communication dans la relation interpersonnelle
C6 Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale	S74 la communication dans la relation commerciale
	S8 informatique commerciale

Les activités commerciales courantes menées en unité commerciale relèvent des domaines suivants :

- de la maîtrise de la relation commerciale avec la clientèle,
- du contact efficace avec les autres intervenants dans la chaîne de la valeur de l'unité commerciale,
- de l'animation de l'offre,
- de l'utilisation courante et efficace de l'informatique commerciale dédiée aux activités courantes.

Au total, le candidat doit réaliser 6 fiches d'activités professionnelles :

- Une fiche d'activité mettant en œuvre la compétence « Vendre »,
- Une fiche d'activité mettant en œuvre la compétence « Assurer la qualité de service à la clientèle »,
- Une fiche d'activité mettant en œuvre la compétence « Mettre en place un espace attractif et fonctionnel »,
- Une fiche d'activité mettant en œuvre la compétence « Dynamiser l'offre de produits et de services »,

- Deux fiches d'activité mettant en œuvre la compétence « Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale ».
  - ↪ Voir la fiche : « Exemples d'activité à réaliser ».
  - ↪ Voir les différentes fiches ressource pour chaque activité.

### **3. Modalités d'évaluation du CCF**

#### **3.1. Modalités d'évaluation du CCF**

Le contrôle en cours de formation (CCF) prend appui sur un dossier professionnel élaboré par le candidat au fur et à mesure de sa formation.

Pour chacune des compétences décrites ci-dessus, ce dossier comporte une ou plusieurs fiches jugées significatives, décrivant :

- La date et la durée de l'activité,
- Le contexte professionnel de l'activité,
- Les objectifs poursuivis,
- La méthodologie utilisée,
- Les moyens et les techniques mis en œuvre,
- Les résultats obtenus.

↪ Voir la fiche : « Explications fiche d'activité ».

Pour chacune de ces activités est jointe l'évaluation qui en a été faite par le ou les professeurs.

↪ Voir la fiche : « Grille d'évaluation PROF ».

Pour chacune de ces activités est jointe l'auto-évaluation qui en a été faite par le candidat.

↪ Voir la fiche : « Grille d'évaluation Etudiant ».

Pour chacune de ces activités est jointe l'évaluation qui en a été faite par le tuteur.

↪ Voir la fiche : « Grille d'évaluation Tuteur ».

#### **3.2. Critères d'évaluation**

Les critères d'évaluation sont les suivants :

- La qualité de l'analyse des spécificités de l'unité commerciale,
- La qualité de l'analyse des situations professionnelles,
- L'utilisation pertinente des outils et méthodes,
- Le degré d'autonomie dans les missions menées,
- L'efficacité du recours aux technologies de l'information et de la communication,
- L'efficacité de l'interrogation du système d'information commercial,

- La qualité de l'exploitation du système d'information commercial,
- Le degré de couverture des activités constituant le cahier des charges de l'épreuve,
- La qualité de la communication.

L'évaluation donne lieu à une note sur 20.

La mention non valide (NV) peut être prononcée lorsqu'une des situations suivantes est constatée :

- Absence du dossier professionnel,
- Durée de stage inférieure à la durée requise par la réglementation de l'examen,
- Dossier non visé ou signé par les personnes habilitées à cet effet.