

ANNEXE IV

**DÉFINITION DES ÉPREUVES**

**ÉPREUVE E 1 : COMMUNICATION SUR LES PRODUITS**

**U 1**  
**coefficient 4**

● **Objectifs et contenu de l'épreuve :**

Cette épreuve vise à apprécier la maîtrise des compétences mises en œuvre en entreprise pour exploiter les informations sur les produits de l'univers.

Les compétences évaluées sont les suivantes :

- C.1.2. Exploiter les informations sur les produits
- C.1.3. Pratiquer la veille technologique

et les savoirs

- S.1. Environnement professionnel,
- S.2.1. Les bases de la communication
- S.2.4. La transmission des informations

Sont mobilisés les savoirs associés correspondant à l'un des univers spécialisés suivants :

- S.4.1. Carrelage, sanitaire, plomberie
- S.4.2. Droguerie, peinture, luminaire, décoration, revêtement de sols souples
- S.4.3. Bois, menuiserie
- S.4.4. Quincaillerie, outillage, électricité
- S.4.5. Jardins et matériaux

● **Critères d'évaluation :**

L'évaluation prend en compte les éléments suivants :

- l'analyse correcte de l'offre de l'unité commerciale
- l'utilisation du vocabulaire professionnel
- la justesse des comparaisons avancées
- la qualité des informations et des propositions
- la qualité de la communication écrite et/ou orale
- le respect de la réglementation en vigueur, des règles d'hygiène, de sécurité, de protection de la santé et de l'environnement
- le respect des consignes

● **Modes d'évaluation :**

⇒ **Épreuve ponctuelle orale d'une durée de 30 minutes**

Cette épreuve repose sur un dossier professionnel réalisé et présenté par le candidat.

La constitution du dossier comprenant, d'une part des documents administratifs, d'autre part, un rapport de stage, doit être conforme aux dispositions prévues à l'annexe II du diplôme (période de formation en milieu professionnel ; § 2 : organisation).

L'épreuve se déroule en deux phases successives :

- **première phase : exposé** - durée : 10 minutes maximum.

Présentation par le candidat des recherches sur un produit choisi par la commission d'interrogation parmi ceux présentés dans son rapport. Il doit être en mesure de démontrer qu'il maîtrise les compétences constitutives de l'épreuve.

Durant cet exposé, le candidat ne peut être interrompu.

- **deuxième phase : entretien avec le jury** - durée : 20 minutes maximum.

À partir de l'exposé et du rapport, le jury s'entretient avec le candidat et vérifie le degré de maîtrise des compétences et des savoirs associés à mobiliser pour exploiter les informations sur les produits et pratiquer la veille technologique.

Le dossier réalisé par le candidat ne fait pas l'objet d'une évaluation. Il constitue une base de travail pour le jury qui l'utilise pour sélectionner le produit à proposer au candidat lors de l'exposé et pour conduire son entretien.

Le jury est composée d'un professeur (ou formateur) de vente et d'un professionnel de la vente des produits techniques pour l'habitat ; à défaut, deux professeurs, l'un spécialisé dans la vente, le second spécialisé en produits techniques pour l'habitat.

Le recteur fixe la date à laquelle le candidat doit remettre le dossier professionnel en deux exemplaires au service chargé de l'organisation de l'examen.

#### ⇒ **Contrôle en cours de formation**

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation réalisées en centre de formation. La constitution du dossier professionnel comprenant, d'une part des documents administratifs, d'autre part, un rapport de stage, doit être conforme aux dispositions prévues à l'annexe II du diplôme (période de formation en milieu professionnel ; § 2 : organisation).

- **première situation : élaboration du rapport**

L'évaluation porte sur la méthodologie mise en œuvre et sur la maîtrise des compétences et des savoirs associés mobilisés, relatifs aux produits présentés. Elle consiste en une évaluation du rapport présenté. Elle est réalisée conjointement par le professeur ou formateur des enseignements professionnels en produits techniques, et le tuteur ou maître d'apprentissage.

- **deuxième situation : soutenance du rapport**

Le candidat présente et soutient son rapport pendant une durée de 30 minutes maximum  
(exposé : 10 minutes; entretien : 20 minutes).

Pour cette seconde situation d'évaluation, le professeur ou formateur chargé des enseignements professionnels de la vente est accompagné d'un professionnel. Les professionnels des entreprises impliquées dans la formation des candidats seront prioritairement sollicités. En l'absence de professionnel, il est nécessaire de faire appel à un second professeur de vente.

A l'issue des situations d'évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, des fiches d'évaluation du travail réalisé sont établies et transmises au jury, avec une proposition de note.

Après examen des documents, le jury arrête la note et formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles.

Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication de tous documents utiles qui seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée jusqu'à la session suivante.

**ÉPREUVE E 2 : VENTE D'UNE SOLUTION TECHNIQUE**

**U 2**  
**coefficient 4**

● **Objectifs et contenu de l'épreuve :**

Cette épreuve vise à apprécier l'acquisition et la maîtrise des compétences mises en œuvre en entreprise dans la vente d'une solution technique en réponse à un projet « client ».

Les compétences évaluées sont les suivantes :

- C.2. Vendre une solution technique
  - C.2.1. Réaliser des ventes combinant plusieurs produits
  - C.2.2. Proposer des services associés
  - C.2.3. Sécuriser le client
  - C.2.4. Traiter les réclamations
  - C.2.5. S'auto-évaluer en situation de communication
- C.3. Gérer
  - C.3.1. Réaliser les opérations liées au projet « client »

Et les savoirs suivants :

- S.1. Environnement professionnel
- S.2. Vente et communication professionnelle
- S.3. Gestion
  
- S.4.1. Carrelage, sanitaire, plomberie
- S.4.2. Droguerie, peinture, luminaire, décoration, revêtement de sols souples
- S.4.3. Bois, menuiserie
- S.4.4. Quincaillerie, outillage, électricité
- S.4.5. Jardins et matériaux

} Un univers et un seul au choix du candidat

● **Critères d'évaluation :**

Les critères d'évaluation sont :

- la pertinence du diagnostic relatif à la faisabilité du projet du client et celle des propositions ou suggestions
- la mobilisation des connaissances techniques relatives aux produits et aux services proposés
- la mise en œuvre d'une argumentation de vente en adéquation avec les produits proposés
- la pertinence des conseils donnés et des solutions proposées
- la justesse des calculs effectués
- la qualité de la communication professionnelle dans une situation de vente (de l'accueil à la sécurisation du client)
- la finalisation des ventes techniques et celle des services associés dans le respect de la politique de l'unité commerciale
- la fiabilité des opérations liées au projet « client »
- la prise en compte des remarques et propositions du client
- le repérage des points forts et des points faibles de la prestation de vente
- le respect de la réglementation en vigueur, des règles d'hygiène, de sécurité, de protection de la santé et de l'environnement
- le respect des consignes de travail

● **Modes d'évaluation :**

⇒ **Épreuve ponctuelle pratique et orale d'une durée de 45 minutes**

Cette épreuve consiste en une prestation de vente avec opérations d'après-vente ou de suivi de la vente. Elle se déroule dans l'entreprise d'accueil ou d'activité du candidat, en deux phases successives :

- **première phase : prestation de vente** – 30 minutes maximum

Le candidat vend une solution technique en réponse au projet mis au point et présenté par la commission d'interrogation. L'un des membres ou les deux membres de cette commission tiennent le rôle du ou des clients.

- **deuxième phase : entretien avec le jury** – 15 minutes maximum.

À partir de la prestation précédente, les membres du jury s'entretiennent avec le candidat et vérifient le degré de maîtrise des compétences et des savoirs associés à mobiliser pour réaliser la vente et les opérations liées au projet client.

Le jury est composé d'un professeur des enseignements de spécialité en vente et d'un professionnel spécialisé dans la vente des produits techniques pour l'aménagement de l'habitat. En l'absence de professionnel, il est nécessaire de faire appel à un professeur de la spécialité technique correspondant à l'univers choisi par le candidat.

Les membres du jury se concertent au préalable pour mettre au point le cadre du projet client.

Lors de son inscription, le candidat précise l'univers dans lequel se déroulera la prestation de vente (cf. supra)

⇒ **Contrôle en cours de formation**

Deux situations d'évaluation :

**première situation : réalisation de la vente** d'une solution technique en réponse à un projet client,

**seconde situation : réalisation des opérations liées au projet client** (ex. passage d'une commande au fournisseur, demande de renseignements...).

La proposition de note finale est arrêtée conjointement par le tuteur de l'entreprise ou le maître d'apprentissage et les professeurs ou formateurs chargés des enseignements professionnels de spécialité [vente et discipline(s) technique(s)].

La proposition de note et l'appréciation sont accompagnées d'un dossier comportant :

- les fiches décrivant le cadre des deux situations d'évaluation proposées au candidat (projet client : renseignements sur le projet, sur le type de client(s), sur les objections, sur les services attendus... ; réalisation d'opérations liées au projet : recherche de fournisseur, passation d'une commande, consultation de fichiers, relance, mise à disposition des articles...).
- les grilles d'évaluation des deux situations permettant de justifier la note et l'appréciation attribuées au candidat.

Après examen des documents, le jury arrête la note et formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles.

Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication de tous documents utiles qui seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectoriale pour la session considérée jusqu'à la session suivante.

**ÉPREUVE E 3 : GESTION COMMERCIALE**

**U 3**  
**coefficient 2**

● **Objectifs et contenu de l'épreuve :**

Cette épreuve vise à apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser ses compétences et connaissances dans la recherche d'informations et sa maîtrise des méthodes liées à la gestion commerciale des produits techniques d'un rayon.

Les compétences évaluées sont les suivantes :

- C.1. Préparer le conseil et la vente
  - C.1.1. S'informer sur le secteur, le marché, la clientèle
- C.3. Gérer
  - C.3.2. Participer à la gestion commerciale
  - C.3.3. Participer à la réalisation de l'inventaire

et les savoirs

- S.1. Environnement professionnel,
- S.2. Vente et communication professionnelle
- S.3. Gestion

● **Critères d'évaluation:**

L'épreuve doit permettre de prendre en compte les critères suivants :

- la cohérence du raisonnement et de l'interprétation des données fournies et/ou calculées
- la qualité des analyses et comparaisons effectuées
- la justesse des calculs
- la pertinence des solutions proposées
- l'utilisation d'un vocabulaire professionnel
- la fiabilité des informations transmises
- la qualité de la communication écrite
- le respect des procédures et des consignes
- le respect de la réglementation en vigueur, des règles d'hygiène, de sécurité, de protection de la santé et de l'environnement

● **Modes d'évaluation :**

⇒ **Épreuve ponctuelle écrite d'une durée de 3 heures**

Plusieurs situations, éventuellement accompagnées d'une documentation, sont proposées au candidat en vue de leur analyse et résolution.

Elles concernent le secteur d'activité des produits techniques vendus pour l'aménagement de l'habitat.

L'épreuve comporte deux parties d'égale importance :

- première partie : situation(s) relative(s) à l'environnement professionnel,
- deuxième partie : situation(s) relative(s) à la gestion du rayon et de ses produits