

Présentation de l'épreuve E4

1. Finalités et objectifs

L'épreuve E4 a pour objectif d'apprécier la capacité du candidat à exercer les activités du pôle 1 et d'évaluer l'acquisition des compétences associées au bloc 1 du référentiel « Relation client et négociation-vente » :

Les activités	Les compétences
- Développement de clientèle - Négociation, vente et valorisation de la relation client - Animation de la relation client - Veille et expertise commerciales	- Cibler et prospecter la clientèle - Négocier et accompagner la relation client - Organiser et animer un évènement commercial - Exploiter et mutualiser l'information commerciale

2. Le dossier support de l'évaluation

À partir d'activités réelles, vécues ou observées, le dossier présenté par le candidat, sous forme professionnelle et revêtant un caractère personnel et authentique, doit comprendre deux fiches descriptives d'activités professionnelles de nature différente :

- l'une relative à une négociation-vente et à l'accompagnement d'une relation client ;
- l'autre relative à l'organisation et l'animation d'un évènement commercial ;
- les attestations de stage (et le cas échéant les attestations d'activités réalisées hors stage) ou les certificats de travail, attestant de la réalité des activités décrites et des situations professionnelles figurant dans le dossier support de l'épreuve.

3. Mode d'évaluation

La commission d'interrogation évalue les compétences à partir de simulations et d'entretiens avec le candidat permettant de vérifier son degré de maîtrise des compétences relatives au bloc 1 « Relation client et négociation - vente » du référentiel de certification.

Règlement d'examen

			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Épreuves	Unité	coef	Forme	Duré	Forme	Durée	Forme	Durée
E4 Relation client et négociation- vente	U4	5	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		Oral	40 min* + 1h

*Temps de préparation

4. Organisation et déroulement de l'épreuve

Contrôle en cours de formation - 2 situations d'évaluation

Situation A : Ciblage et prospection de clientèle - Exploitation et mutualisation de l'information commerciale	Situation B : Simulation - 20 minutes
<ul style="list-style-type: none">- Une évaluation tout au long de la formation- L'évaluation porte sur les deux activités professionnelles référencées- Le candidat doit conserver ses activités- Le candidat a été en mesure pendant la formation d'explicitier les démarches entreprises, les travaux effectués, les outils mobilisés et les résultats obtenus ainsi que de procéder à des bilans réflexifs	<ul style="list-style-type: none">- Une fiche sujet élaborée par la commission (modification des paramètres) et remis au candidat avant la simulation- Une simulation sur une des deux activités référencées (le candidat en tant qu'acteur impliqué dans la situation simulée)- Des échanges entre la commission et le candidat

5. Forme ponctuelle - épreuve orale - durée 1 heure (préparation 40 minutes)

Le candidat doit analyser et traiter les modifications de paramètres apportées à une activité choisie par la commission parmi les deux activités.

Préparation en loge - 40 minutes

Entretien et simulation avec la commission d'interrogation - 1 heure

1. Exposé (10 min) + entretien (10 min) relatifs au ciblage et à la prospection de clientèle.

Exposé : le candidat présente l'activité originale choisie par la commission (avant modifications des paramètres) en explicitant les démarches entreprises, les travaux effectués, les outils mobilisés et les résultats obtenus pour ce qui concerne le ciblage et la prospection de clientèle et il en dresse un bilan réflexif.

Entretien : pour éclaircir ou approfondir tout ou partie des points abordés précédemment.

2. Simulation (20 minutes au maximum).

Le candidat traite la fiche-sujet dans le cadre d'une simulation avec l'un ou les deux membres de la commission d'interrogation (entretien de vente, négociation avec son supérieur sur le choix d'un événement commercial, réunion de présentation des résultats d'un événement commercial, etc.).

3. Présentation et entretien relatifs à l'exploitation et la mutualisation de l'information commerciale (20 minutes au maximum).

Dans un premier temps (10 minutes au maximum), le candidat présente à la commission d'interrogation les démarches, les travaux, les outils et les résultats mobilisant ses compétences d'exploitation et de mutualisation de l'information commerciale dans les deux activités décrites dans le dossier support d'épreuve, y compris celle qui n'a pas fait l'objet de simulation.

Dans un second temps (10 minutes maximum), la commission d'interrogation conduit un entretien avec le candidat pour lui permettre de préciser et justifier sa démarche et ses choix, d'approfondir ses analyses et de valoriser globalement son approche des informations commerciales.