

UNITES CONSTITUTIVES DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Liste des unités constitutives du référentiel de certification

Unité U11 : épreuve E1 / sous-épreuve E11 : préparation et suivi de l'activité commerciale

Unité U12 : épreuve E1 / sous-épreuve E12 : économie et droit

Unité U13 : épreuve E1 / sous-épreuve E13 : mathématiques

Unité U2 : épreuve E2 : négociation - vente

Unité U31 : épreuve E3 / sous-épreuve E31 : évaluation de la formation en milieu professionnel (pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle)

Unité U32 : épreuve E3 / sous-épreuve E32 : projet de prospection

Unité U4 : épreuve E4 : langue vivante

Unité U51 : épreuve E5 / sous-épreuve E51 : français

Unité U52 : épreuve E5 / sous-épreuve E52 : histoire géographie

Unité U6 : épreuve E6 : éducation artistique - arts appliqués

Unité U7 : épreuve E7 : éducation physique et sportive

Unité facultative UF1 : épreuve facultative : langue vivante

Unités professionnelles du diplôme Compétences professionnelles	U11 Préparation et suivi de l'activité commerciale	U12 Économie et Droit	U2 Négociation - Vente	U31 Pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle	U32 Projet de prospection
C1. PROSPECTER					
1.1 - Élaborer un projet de prospection					
111. Exploiter les sources documentaires relatives au marché, à l'entreprise et à ses produits					
112. Exploiter les informations informatisées relatives à la clientèle					
113. Élaborer une stratégie de prospection					
114. Présenter le projet					
1.2 - Organiser une opération de prospection					
121. Élaborer un plan de prospection et un plan de tournée					
122. Construire et/ou mettre à jour un fichier prospect					
123. Sélectionner et/ou concevoir des outils d'aide à la prospection tels que fiches prospect, plan d'appel téléphonique, lettre de publipostage...					
1.3 - Réaliser une opération de prospection					
131. Établir le contact avec le prospect par différentes techniques relationnelles dans des situations de face à face, d'appels téléphoniques, de foires, d'expositions, de salons professionnels, de publipostages					
132. Traiter et exploiter les contacts résultant de l'utilisation des techniques de prospection					
133. Prendre rendez-vous avec le prospect					
1.4 - Analyser les résultats et rétroagir					
141. Déterminer les résultats de l'opération de prospection					
142. Calculer les ratios de prospection					
143. Mesurer les écarts avec les objectifs					
144. Rechercher les causes des écarts					
145. Apprécier les résultats de l'opération					
146. Déterminer les éventuelles corrections à apporter pour des opérations de prospection à venir					
1.5 - Rendre compte de l'opération de prospection à l'équipe de vente et/ou au responsable des ventes, et/ou aux personnels d'administration commerciale					
151. Produire une synthèse écrite					
152. Présenter oralement cette synthèse					

Baccalauréat professionnel vente (prospection - négociation - suivi de clientèle)

Unités professionnelles du diplôme	U11 : Préparation et suivi de l'activité commerciale	U12 : Économie et Droit	U2 : Négociation - Vente	U31 : Pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle	U32 : Projet de prospection
Compétences					
C2. NÉGOCIER					
2.1 - Préparer la visite					
211. Rechercher et sélectionner les informations relatives au client, à l'entreprise et aux transactions passées					
212. Fixer les objectifs de la visite					
213. Regrouper les éléments matériels nécessaires aux visites, préparer le matériel de démonstration (éventuellement)					
2.2 - Effectuer la découverte du client					
221. Établir le contact en utilisant des techniques relationnelles					
222. Collecter des informations sur la situation du client en utilisant des techniques de questionnement					
223. Pratiquer l'écoute active					
224. Dégager les motivations et les freins					
225. Valider la découverte					
2.3 - Présenter l'offre commerciale					
231. Présenter le(s) produit(s) et/ou le(s) service(s)					
232. Argumenter					
233. Présenter le prix					
234. Traiter les objections					
235. Négocier les prix et les conditions					
2.4 - Conclure la Négociation					
241. Repérer les signaux d'achat					
242. Conclure la visite					
243. Consolider la relation avec le client					
244. Prendre congé					
2.5 - Analyser les résultats de la visite, noter les éléments essentiels					

Baccalauréat professionnel vente (prospection - négociation - suivi de clientèle)

Unités professionnelles du diplôme	U11 : Préparation et suivi de l'activité commerciale	U12 : Économie et Droit	U2 : Négociation - Vente	U31 : Pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle	U32 : Projet de prospection
Compétences					
C3. SUIVRE ET FIDÉLISER LA CLIENTÈLE					
3.1 - Exécuter les tâches consécutives aux visites					
311. Constituer ou tenir à jour les documents de suivi des visites					
312. Assurer la remontée de l'information					
3.2 - Suivre l'exécution : des commandes, des livraisons, de la mise en service, du paiement					
321. Transmettre les bons de commande au service concerné					
322. Contrôler en liaison avec les services concernés de l'entreprise, le déroulement des livraisons, la mise en service des produits commandés et leur paiement					
3.3 - Assurer le suivi et la fidélisation du client					
331. Effectuer les relances clients					
332. Effectuer des ventes de réapprovisionnement					
333. Mener une action permanente du suivi de la satisfaction de sa clientèle					
334. Exploiter des opérations ponctuelles de fidélisation de la clientèle organisées par l'entreprise : enquêtes de satisfaction, supports de fidélisation, événements commerciaux (animations chez les clients, foires, salons ...).					
3.4 - Analyser les résultats du suivi et de la fidélisation de sa clientèle					
341. Exploiter les informations issues de ses fichiers clients					
342. Proposer des modalités de suivi et de fidélisation de sa clientèle					
3.5 - Effectuer le suivi de son activité et de ses résultats					
351. Mettre à jour son tableau de bord d'activité et calculer ses résultats					
352. Exploiter les informations issues de son tableau de bord d'activité					
353. Déterminer les éventuelles corrections à apporter à son activité pour améliorer ses résultats					
3.6 - Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats lors : d'entretiens avec le chef des ventes, de réunions de l'équipe de vente					
361. Produire une synthèse écrite					
362. Présenter oralement cette synthèse					

Légende :



Totalemment évaluées



Partiellement évaluées

UNITÉ U13

Épreuve E1 / Sous-épreuve E13 : Mathématiques

Les objectifs, capacités et compétences de l'unité de mathématiques sont définis par l'arrêté du 9 mai 1995 modifié relatif aux programmes de mathématiques applicables dans les classes préparant au baccalauréat professionnel (BOEN spécial n°11 du 15 juin 1995).

Ils sont constitués des éléments suivants :

- Activités numériques et graphiques (I)
- Fonctions numériques (II)
- Activités statistiques (III)
- Techniques mathématiques de gestion (IV)

UNITÉ U4

Épreuve E 4 : Langue vivante

L'unité englobe l'ensemble des objectifs, capacités et compétences énumérés dans l'arrêté du 23 mars 1988 relatif aux programmes de langues vivantes étrangères des classes préparant au baccalauréat professionnel (B.O. n°18 du 12 mai 1988).

UNITÉ U51

Épreuve E 5 / sous-épreuve E51 : Français

L'unité est définie par les compétences établies par l'arrêté du 9 mai 1995 relatif aux objectifs, contenus et capacités de l'enseignement du français dans les classes préparant au baccalauréat professionnel (B.O. n°11 du 15 juin 1995).

UNITÉ U52

Épreuve E 5 / sous-épreuve E52 : Histoire géographie

L'unité est définie par les compétences établies par l'arrêté du 9 mai 1995 relatif aux objectifs et contenus de l'enseignement de l'histoire et de la géographie dans les classes préparant au baccalauréat professionnel (B.O. n°11 du 15 juin 1995).

UNITÉ U6

Épreuve E 6 : Éducation artistique - arts appliqués

L'unité englobe l'ensemble des capacités et des compétences présentées par le programme - référentiel défini par l'annexe III de l'arrêté du 17 août 1987 aux programmes des classes préparant au baccalauréat professionnel (B.O. n°32 du 17 septembre 1987).

UNITÉ U7

Épreuve E 7 : Éducation physique et sportive

L'unité englobe l'ensemble des objectifs, capacités et compétences énumérés dans l'arrêté du 22 novembre 1995 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen terminal pour l'éducation physique et sportive en lycée (B.O. n°46 du 14 décembre 1995).

UNITÉ FACULTATIVE UF1

Épreuve de langue vivante

L'épreuve a pour but de vérifier la capacité du candidat de comprendre une langue vivante parlée et la capacité de s'exprimer de manière intelligible pour un interlocuteur n'exigeant pas de particularités linguistiques excessives sur un sujet d'intérêt général.