

ANNEXE IV

**DÉFINITION DES ÉPREUVES**

**ÉPREUVE 1 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE - RELATION CLIENTÈLE**

**U 1  
coefficient 3**

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

L'objectif est d'apprécier l'aptitude du candidat à analyser et à conduire une situation de communication professionnelle, dans un contexte de relation de face à face ou par téléphone avec un client. L'épreuve prend appui sur les activités figurant dans l'unité U 1 "communication professionnelle – relation clientèle".

La situation proposée doit conduire le candidat à :

- caractériser une situation de relation professionnelle avec un client,
- accueillir un client,
- repérer les attentes et les besoins d'un client,
- argumenter
- apporter des réponses et/ou des solutions pertinentes
- répondre aux objections,
- conclure et prendre congé.

● **Critères d'évaluation:**

L'évaluation doit permettre d'évaluer :

- la pertinence de l'analyse de la situation commerciale,
- l'aptitude à préparer et à conduire l'entretien(
- la capacité d'écoute
- la capacité d'argumentation,
- la pertinence des solutions proposées ou la capacité à orienter
- la maîtrise et l'explicitation du vocabulaire technique,
- la maîtrise des techniques de communication orale,
- la maîtrise des techniques de communication écrite, la maîtrise des outils bureautiques et de communication.

● **Modes d'évaluation :**

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

L'épreuve est conduite par une commission d'interrogation comprenant deux personnes : un professeur dispensant l'enseignement professionnel de l'unité U1 ou à défaut un professeur de vente et un professionnel du secteur considéré, à défaut un autre professeur.

Elle comporte deux phases :

**1<sup>re</sup> phase** : simulation d'entretien commercial (durée 15 minutes) :

Cette épreuve prend appui obligatoirement sur un dossier constitué par le candidat comportant :

- la présentation de la ou les entreprises d'accueil (1 ou 2 pages).
- Les activités assumées : trois situations différentes de commercialisation de services financiers standard. Chaque situation décrit en deux pages maximum les caractéristiques du produit commercialisé, les différents besoins des clients auxquels le produit répond, les arguments à mettre en avant en fonction de ces besoins et une situation commerciale vécue par le candidat (de l'ordre d'une demi-page).
- Une conclusion (d'une page maximum).

La commission d'interrogation prend appui sur au moins un des services présentés par le candidat et définit la situation de commercialisation. L'un des membres de la commission joue le rôle d'un client.

**2ème phase** : entretien avec la commission (durée 15 minutes) :

La commission s'entretient avec le candidat sur le déroulement de la simulation et sur les techniques de communication mises en œuvre. Il s'agit d'un échange qui doit permettre au candidat de justifier ses choix et de montrer son aptitude à prendre du recul par rapport à ses pratiques.

⇒ **Contrôle en cours de formation**

La situation d'évaluation est proposée par l'équipe pédagogique entre la treizième et la dix-septième semaine de la formation en entreprise. Elle est identique par son esprit et ses critères d'évaluation à celle définie dans l'épreuve ponctuelle. Sa durée est de 30 minutes.

Cette épreuve s'appuie sur un dossier obligatoirement constitué par le candidat comportant :

- la présentation de la ou les entreprises d'accueil (1 ou 2 pages).
- les activités assumées : trois situations différentes de relation clientèle réellement vécues par le candidat.. Chaque situation décrit en deux pages maximum :
  - les différentes phases d'un entretien commercial avec un client mettant en évidence les techniques de communication mises en œuvre
  - le bilan de cet entretien
- une conclusion (une page maximum)

**1<sup>re</sup> phase** : simulation d'entretien commercial (durée 15 minutes) :

Le candidat présente l'une des trois situations de relation clientèle choisie par la commission

**2ème phase** : entretien avec la commission (durée 15 minutes) :

La commission s'entretient avec le candidat sur ses compétences à accueillir, informer, mener un entretien commercial en s'appuyant sur la situation présentée par le candidat ou sur les autres situations du dossier.

L'évaluation de cette prestation s'effectue à l'aide d'une grille fournie par les services rectoraux et permet de juger des compétences relationnelles du candidat face aux clients ou à l'occasion d'un contact au téléphone.

La proposition de note est jointe au dossier du candidat et transmise au jury.

**ÉPREUVE E2 : SERVICES FINANCIERS**

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

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

Cette épreuve a pour but d'apprécier la connaissance et le degré de maîtrise des compétences techniques liées à la vente et la gestion de services financiers standard, dans le cadre d'un point de vente déterminé.

L'épreuve prend appui sur les activités figurant dans l'unité U 2, et tout particulièrement :

- la gestion de comptes clients,
- la gestion des contrats,
- la mise en œuvre de techniques liées aux services financiers et d'assurance standard,
- la commercialisation de services financiers standard.

● **Critères d'évaluation:**

L'épreuve apprécie l'aptitude du candidat à :

- analyser une ou plusieurs situations professionnelles en faisant preuve de réalisme et de cohérence dans les raisonnements,
- rechercher des solutions techniques pertinentes en réponse aux problèmes posés ou détectés,
- justifier les solutions retenues et/ou les actions à réaliser avec le souci d'utiliser un vocabulaire professionnel.

En plus des compétences spécifiques à l'unité citée précédemment, l'épreuve peut également solliciter des connaissances et des compétences liées à :

- U 1 Communication professionnelle – relation clientèle
- U 3 Environnement des services

la finalité de l'épreuve, n'étant cependant pas de mener une analyse juridique, économique et commerciale.

● **Modes d'évaluation :**

⇒ **Épreuve ponctuelle écrite d'une durée de 4 heures**

L'épreuve est conçue comme une étude de cas composée de plusieurs parties indépendantes.

À partir de documents en nombre limité, cette épreuve prend la forme d'un cas pratique se rapportant à une situation prenant appui sur les activités professionnelles caractéristiques de l'unité U 2 « Services financiers et d'assurance », dans un contexte de relation avec la clientèle.

⇒ **Contrôle en cours de formation**

L'évaluation des acquis s'effectue à l'occasion de 2 situations comptant chacune pour moitié

**situation n° 1 :** situation d'évaluation en entreprise : oral d'une durée de 30 minutes.

Sur la base de l'expérience professionnelle du candidat, l'équipe pédagogique sélectionne une situation de commercialisation de services financiers parmi celles présentées dans le dossier (dossier unique servant de support aux épreuves U1 et U2).

La situation retenue est portée à la connaissance du candidat une semaine avant l'évaluation.

Cette évaluation se décompose en 2 phases.

phase n° 1 : 15 minutes maximum

Exposé de la situation par le candidat, en particulier sur les points suivants :

- le contexte
- le profil du client
- le produit concerné
- les difficultés rencontrées
- les solutions apportées
- les enseignements à en retirer

phase n° 2 : 15 minutes maximum

Entretien portant d'une part sur la présentation et d'autre part sur l'activité globale menée par le candidat au sein de l'entreprise.

**situation n° 2 :** en centre de formation : écrit d'une durée de 2 heures

Il s'agit d'une étude de cas conçue par le formateur et portant sur des activités non mises en pratique ou abordées de façon peu approfondies par le candidat au sein de l'entreprise ou de l'organisme d'accueil.

À partir de documents en nombre limité, cette situation prend appui sur les activités professionnelles caractéristiques de l'unité U 2 « Services financiers », dans un contexte de relation avec la clientèle.

La proposition de note est jointe au dossier du candidat et transmise au jury.

**ÉPREUVE E3 ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE DES SERVICES**

**U 3  
coefficient 2**

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

Elle a pour but d'apprécier le degré de maîtrise des compétences et des connaissances dans les deux composantes économique et juridique de l'environnement dans lequel se réalise la commercialisation des services financiers.

L'épreuve est conçue comme une étude, composée de plusieurs parties indépendantes, se rapportant à l'unité U 3 « Environnement économique et juridique des services » du référentiel de certification.

● **Critères d'évaluation :**

L'épreuve apprécie l'aptitude du candidat à :

- . appréhender et analyser le contexte des activités professionnelles caractéristiques du diplôme,
- . identifier les éléments économiques et juridiques qui sont sous-tendus par ces activités,

● **Modes d'évaluation :**

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

Elle comporte :

- la description d'une situation commerciale et/ou de la vie courante susceptible d'avoir été rencontrée par le candidat ;
- quelques documents d'appui / support (nombre limité à 5 pages A4) ;
- plusieurs séries indépendantes de questions thématiques devant obligatoirement aborder les thèmes suivants : droit, économie générale, économie d'entreprise, fiscalité.

Le droit et l'économie seront de poids sensiblement égal. Les réponses attendues, selon la thématique abordée, seront simples ou argumentées, et non sous forme de dissertation.