



BACCALAUREAT PROFESSIONNEL VENTE

RECOMMANDATIONS EPREUVE E2

SOUS - EPREUVE E21 NEGOCIATION -VENTE

DOCUMENT RECAPITULATIF

DESTINE AUX MEMBRES DE CHAQUE COMMISSION

SESSION 2018

Sommaire

- Déroulement de la sous-épreuve E21 p. 3
- Organisation des commissions d'interrogation P. 4
- Document cadre « client » destiné au jury p. 5
- Documents de cadrage candidat et jury p. 6
- Rappel Grille d'évaluation p. 7
- Outil d'aide à la conformité du Dossier « Produit-Entreprise-Marché » p. 8
- Outil d'aide à l'analyse de la simulation de vente par l'observateur p. 9
- Exemple de planification p. 10
- Compte – rendu : commentaires et résultats p. 11

Déroulement de l'épreuve de négociation-vente

- La commission d'interrogation définit, à partir du dossier « Produits - Entreprises - Marché » présenté par le candidat et remis préalablement dans chaque centre d'examen, les éléments de négociation-vente qu'il devra simuler. La situation proposée est une **situation recomposée** à partir de l'une des 3 fiches de négociation du candidat. Comme indiqué dans la définition des épreuves : "Les trois situations décrites doivent être nettement différenciées et permettre à la commission d'interrogation de disposer de plusieurs contextes, de plusieurs types de clients et de plusieurs gammes ou lignes de produits/services" .
 - Cela suppose que :
 - le candidat présente les différents contextes de négociation possibles dans chaque fiche. Cette précision permet de délimiter le contexte qui lui sera proposé.
 - le candidat propose une gamme suffisante de produits dans chaque fiche pour permettre au jury de faire un choix sur un produit au cours de la négociation.
 - le candidat décrit la catégorie de clients dans chaque fiche pour permettre au jury de faire varier les situations sur la nature des clients.

En dehors de ces trois éléments qui peuvent varier, le jury s'attachera à rester dans le cadre (objectif commercial à atteindre notamment) de la fiche de négociation présentée par l'élève.
- A l'aide d'un document de cadrage qui lui est remis, le candidat prépare en loge son intervention orale pendant 30 minutes (il se met dans la peau du commercial, affine son plan de découverte...).
- Un des membres du jury vient le chercher en loge pour rejoindre la salle dans laquelle il doit simuler l'entretien de négociation-vente (15 minutes) face au client (ou prospect). Enfin, il analyse sa prestation pendant 15 minutes face aux deux membres de la commission.
- Le candidat peut utiliser des outils liés aux nouvelles technologies pour réaliser sa simulation de vente (tablette, ordinateur portable...).

Organisation des commissions d'interrogation

- Il est important de prévoir un temps de concertation en début de journée pour rappeler les attendus de l'épreuve, notamment pour les professionnels ou nouveaux professeurs.
- Il est essentiel de prévoir une harmonisation pour justifier des écarts de notation qui peuvent se produire entre les différents jurys d'interrogation. Dans la mesure du possible, les binômes d'interrogation pourront être remaniés afin de mesurer, le cas échéant, les écarts d'appréciation.
- Les commissions d'interrogation complètent la partie "appréciations" des grilles d'évaluation afin de justifier la note obtenue par le candidat, notamment lorsque le candidat est loin des attendus.
- Le rapport de jury (1 seul par centre pour l'ensemble des commissions d'interrogation) précise les points à améliorer, les points positifs et rapporte, le cas échéant, les situations particulières. Il est validé par l'ensemble des commissions.

| BAC VENTE (Mis en place Session 2004 et Changement durée en 2012) | Forme | Durée | Coef. | PARTICULARITES |
|---|---------------------|---|-----------------|--|
| <p>E2 – Négociation Vente :</p> <p>Rappel fait lors de la commission d'harmonisation du 27/05/11 au regard de la Grille d'évaluation ←</p> <p>- Simulation</p> <p>- Entretien avec jury</p> | <p>Orale</p> | <p>30'</p> <p>15'</p> <p>15'</p> | <p>4</p> | <p><u>Support utilisé</u> : 1 dossier « Produits-Entreprises-Marché » de 8 à 10 pages maxi, élaboré à l'aide de l'outil informatique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - présentation de l'entreprise dans son marché (1 à 2 entreprises), - description de trois situations de vente différentes (lieu ou type de clientèle ou produits). Le jury s'inspire d'une situation parmi les trois proposées. <p>Si non présentation du dossier = 0 et non interrogation du candidat. Si fiches de situation ou entreprise manquantes = - 20 pts/fiche manquante. Si deux situations identiques : - 20 points Si trois situations identiques : - 40 points</p> <p>Documents de cadrage à renseigner annexes III1 et III2 pour construire la situation envisagée par le jury : <u>entre 8h et 9h30 /10h à partir des dossiers élèves (attention premier candidat entre en loge à 9h30).</u></p> <p><u>Temps de préparation du candidat en loge avant sa simulation</u> : 30 minutes à l'aide du document de cadrage « candidat » travaillé par les membres du jury</p> <p>→ Contraintes : étude des dossiers et renseignements des documents de cadrage par les membres des commissions en début de chaque ½ journée (si deux professionnels dans la même journée pour un jury), ou en début de journée si un seul professionnel pour un jour donné.</p> <p><u>Simulation proprement dite</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre à l'aise le candidat, se présenter, - 1 seul membre du jury joue le rôle du client (il n'est pas le spécialiste du produit ou du service), l'autre membre est observateur et en retrait (disposition des tables = position ¾ arrière par exemple permet de « voir sans être vu »), - Avoir une attitude positive (j'ai besoin du produit et je veux comprendre), - Ne pas multiplier à souhait les objections et éviter les « fausses objections » : 3 objections au maximum. <p>Temps de préparation de maximum 5 minutes accordé au candidat pour son auto-analyse dans la même salle où s'est déroulée la simulation (au fond de la salle). Les membres du jury lui remettent une feuille blanche pour cette préparation. Pendant ce temps, les membres de la commission procèdent à l'évaluation de sa simulation de vente :</p> <p>Grille d'évaluation Phase 1 Simulation de négociation vente en annexe IV.</p> <p><u>Analyse par le candidat de sa prestation</u> : il est conseillé de ne pas l'interrompre dans son auto-analyse puis les membres de la commission peuvent procéder au questionnement. Evaluation Grille d'évaluation Phase 2 Entretien en annexe IV.</p> |

Documents de cadrage

A garder par le jury pour la simulation

| | |
|---|--|
| Baccalauréat Professionnel VENTE SESSION 2014 ANNEXE III₁ | E2 (U21) : Négociation - Vente DOCUMENT JURY / CADRE CLIENT |
|---|--|

Ce document est **réservé** à la commission d'interrogation qui doit le compléter. Il lui permet de préciser le rôle et les attentes du client interprété par un des membres de la commission dans la simulation de la situation de négociation - vente.

Nom du candidat : _____ **Temps de préparation : 30 minutes**

✓ **Type de client :**

Client Prospect

✓ **Informations sur le client :**

| | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Particulier Nom : _____ PCS : _____ Situation familiale : _____ Revenus : _____ Autres informations : _____ | <input type="checkbox"/> Professionnel • Utilisateur <input type="checkbox"/> • Prescripteur <input type="checkbox"/> • Distributeur <input type="checkbox"/> Nom de l'entreprise : _____ Nom de la personne rencontrée : _____ Qualité : _____ Autres informations : _____ |
|---|--|

✓ **Motifs d'achat :**

| | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Sécurité <input type="checkbox"/> Orgueil <input type="checkbox"/> Nouveauté | <input type="checkbox"/> Confort <input type="checkbox"/> Argent <input type="checkbox"/> Sympathie |
|---|---|

✓ **Propositions d'objections :**

| | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Trésorerie <input type="checkbox"/> Besoin inexistant <input type="checkbox"/> Stock existant <input type="checkbox"/> Autre fournisseur en place <input type="checkbox"/> Délai : _____ <input type="checkbox"/> Autres offres concurrentes <input type="checkbox"/> Autres (à préciser) : _____ | <input type="checkbox"/> Pouvoir de décision <input type="checkbox"/> Période, saison <input type="checkbox"/> Décision retardée <input type="checkbox"/> Place dans le linéaire <input type="checkbox"/> Manque de cohérence avec l'image de l'entreprise |
|--|--|

A remettre au candidat pour la préparation en loge

| | |
|---|---|
| Baccalauréat Professionnel VENTE SESSION 2014 ANNEXE III₂ | E2 (U21) : Négociation - Vente Coefficient : 4 |
|---|---|

Temps de préparation : 30 minutes **Durée de l'épreuve : 30 minutes maximum**

| | |
|--|--|
| 1. Simulation d'une négociation - vente : 15 minutes maximum | 2. Entretien avec le jury : 15 minutes maximum |
|--|--|

Académie de : _____ Session : _____

Centre d'interrogation : _____ Nom du candidat : _____

DOCUMENT CANDIDAT
CADRAGE DE LA SITUATION DE NÉGOCIATION - VENTE

✓ **Contexte de la situation de négociation - vente à partir du dossier « Produits - Entreprises - Marché »**

- Identification de l'entreprise :
- Localisation géographique : Identique à la **fiche présentation entreprise**.
- Clientèle :
- Produits vendus : Rester dans la même gamme ou typologie de produits de la **fiche négociation-vente** choisie.

✓ **Situation de négociation - vente** Possibilité d'ajouter le N° de la fiche choisie parmi les 3

- Contexte de la situation :
 A préciser : 1^{er} ou 2^{ème} contact, lieu d'accueil : veiller à ne pas trop s'éloigner du contexte de la fiche négociation-vente proposée.
- Type de client concerné :
 Rester sur la même catégorie de client : client ou prospect, particulier ou professionnel (seul le métier peut changer).
- Objectif commercial à atteindre : Ne pas aller au-delà des principaux objectifs proposés.

- Si client habituel, ne pas oublier d'indiquer son nom et préciser une adresse, un n° de tél.

- Garder le même type de client que dans la fiche proposée par le candidat et choisi par les membres de la commission ; Ex : Si le commercial propose un véhicule utilitaire à un client professionnel électricien utilisateur dans sa fiche négociation vente, le client reste un professionnel qui peut néanmoins exercer dans un autre domaine d'activité (ex être un fleuriste).

Rappel grille d'évaluation

ANNEXE IV

| | | | | | |
|--|----|--|---|----|-----------------------------|
| BACCALAUREAT PROFESSIONNEL VENTE Prospection - Négociation - Suivi de clientèle E2 (U21) : Négociation - Vente / coefficient 4 Temps de préparation : 30 minutes Durée : 30 Minutes maximum | | Académie de : Centre d'interrogation : session : | | | |
| Nom du candidat : | | N° | | | |
| GRILLE D'ÉVALUATION E2 (U2) / Épreuve orale ponctuelle Maîtrise des techniques de vente - Aptitude à mener une négociation | | | | | |
| Phase .1. SIMULATION de Négociation - Vente Durée : 15 Minutes maximum | | | | | |
| • Aptitude à mettre en œuvre des techniques de négociation lors de la simulation de négociation vente | -- | - | + | ++ | / 30 Pts |
| - Prise en compte des déterminants de la négociation : le profil du client, le repérage des besoins, les caractéristiques des produits vendus, les objectifs de négociation | | | | | |
| - Habileté à utiliser des techniques de vente liées à la présentation de l'offre, à l'argumentation, au traitement des objections, à la conclusion | | | | | |
| - Mise en avant d'une démarche de négociation permettant d'atteindre les objectifs fixés | | | | | |
| Phase .2. ENTRETIEN avec la commission Durée : 15 Minutes maximum | | | | | |
| • Pertinence et rigueur de l'analyse de la négociation | -- | - | + | ++ | / 30 Pts |
| - Repérage des points forts et des points faibles de la simulation de négociation vente | | | | | |
| - Explicitation des attitudes et des techniques de vente mises en œuvre dans la simulation | | | | | |
| - Justification de la cohérence de la démarche de négociation avec la situation donnée et avec la stratégie de l'entreprise | | | | | |
| COMMUNICATION | | | | | |
| • Qualité de la communication orale professionnelle dans une situation de négociation vente | -- | - | + | ++ | / 20 Pts |
| - Communication orale lors de la simulation | | | | | |
| - Communication orale lors de l'entretien | | | | | |
| - Aptitude à convaincre | | | | | |
| APPRECIATIONS DE LA COMMISSION D'INTERROGATION | | | | | |
| Points forts | | Points faibles | | | |
| Noms et Signatures des examinateurs : | | Pénalisation : | | | |
| Date : | | Note : / 80 / 20 | | | |
| Pénalisation : - 20 points sur 80 par élément manquant (fiche ou partie entreprise) dans le dossier. La commission d'interrogation se réserve le droit de pénaliser le candidat dans une limite de 40 points sur 80, pour des situations non différenciées contenues dans le dossier qui lui est présenté. NB : Joindre les documents de cadrage (jury et candidat) à la grille d'évaluation du candidat. | | | | | |
| Note sur 20 arrondie au ½ point supérieur | | | | | |

Rappel : Les trois fiches « négociation-vente » doivent être différenciées

| Fiche N° | Type de client | | Profil client | | Offre produits | Lieu de la négociation | | | Prise de contact | | Comment ? | |
|--------------------------|----------------|--------|---------------|------|------------------------------------|------------------------|----------|--------------|------------------|-----------|-------------------------|-------------------------|
| | Prospect | Client | Pro | Part | | Point de vente | Domicile | Salon, Stand | RDV | Spontanée | 1 ^{er} contact | 2 nd contact |
| 1 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | |
| Situations différenciées | | | Oui | Non | Justification de la non-conformité | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

Le dossier est remis en main propre, en 2 exemplaires reliés, à _____, professeur de spécialité, le _____ dans les délais fixés.

Le candidat
Prénom NOM

Signature

Le professeur en charge
Prénom NOM

Signature

Outil d'aide à l'analyse de la simulation de vente par l'observateur

| Phases de la vente | Techniques utilisées | + | - | Remédiations éventuelles proposées |
|--|----------------------|-----------|------------|------------------------------------|
| | | (en quoi) | (pourquoi) | |
| Prise de contact | | | | |
| Découverte du client Recherche des attentes et des besoins | | | | |
| Argumentation | | | | |
| Réponses aux objections | | | | |
| Conclusion de la vente | | | | |
| Prise de congé | | | | |
| Communication orale et non-verbale → Attitude professionnelle d'ensemble | | | | |

Objectifs :

- Du client :

- Du commercial en fonction de la politique commerciale de l'entreprise :

Objectifs atteints : oui

non

Justifications :

Exemple de planification des préparations et interrogations

sur une journée pour une commission (selon les convocations des candidats par le rectorat)

| PREPARATION | | SIMULATION = 1 ^{ER} PASSAGE | EVALUATION SIMULATION et PREPARATION AUTO-ANALYSE CANDIDAT | ENTRETIEN = 2 ^{ème} PASSAGE | EVALUATION ENTRETIEN |
|--|---------------------|--|---|---|-------------------------|
| JURY | CANDIDAT EN LOGE | | | | |
| 8H00 10H00 | 9H30 -10H00 | 10H00 -10H15 | 10H15-10H20 | 10H20-10H35 | 10H35-10H40 |
| | 10H10-10H40 | 10H40-10H55 | 10H55-11H00 | 11H00-11H15 | 11H15-11H20 |
| | 10H50-11H20 | 11H20-11H35 | 11H35-11H40 | 11H40-11H55 | 11H55-12H00 |
| | 11H30-12H00 | 12H00-12H15 | 12H15-12H20 | 12H20-12H35 | 12H35-12H40 |
| HARMONISATION OBLIGATOIRE - REPAS | | | | | |

| PREPARATION | | SIMULATION = 1 ^{ER} PASSAGE | EVALUATION SIMULATION et PREPARATION AUTO-ANALYSE CANDIDAT | ENTRETIEN = 2 ^{ème} PASSAGE | EVALUATION ENTRETIEN |
|--|---------------------|--|---|---|-------------------------|
| JURY | CANDIDAT EN LOGE | | | | |
| | 13H30-14H00 | 14H00-14H15 | 14H15-14H20 | 14H20-14H35 | 14H35-14H40 |
| | 14H10-14H40 | 14H40-14H55 | 14H55-15H00 | 15H00-15H15 | 15H15-15H20 |
| | 14H50-15H20 | 15H20-15H35 | 15H35-15H40 | 15H40-15H55 | 15H55-16H00 |
| | 15H30-16H00 | 16H00-16H15 | 16H15-16H20 | 16h20-16H35 | 16H35-16H40 |
| (éventuellement) | 15H10-16H40 | 16H40-16H55 | 16H55-17H00 | 17H00-17H15 | 17H15-17H20 |
| HARMONISATION OBLIGATOIRE ET REPORT DES NOTES | | | | | |

Si deux professionnels par journée et par commission : les documents de cadrage peuvent-être préparés le matin mais un temps en début d'après-midi (avant 13 heures 30) semble nécessaire pour tenir informé le professionnel intervenant lors de la deuxième 1/2 journée (lui préciser le déroulement de l'épreuve et les choix effectués dans les documents de cadrage).

Compte - rendu Sous - Épreuve E21 Négociation Vente

Transmettre au vice-président de jury dès la fin des interrogations.

Responsable de commission :

Lieu de l'épreuve :

| | | Points positifs | Points à améliorer |
|---|----------------------------|-----------------|--------------------|
| ACCUEIL | | | |
| DOSSIERS « Produits - Entreprises - Marché » support épreuve E21 | | | |
| EPREUVE ORALE | SIMULATION DE VENTE | | |
| | ENTRETIEN | | |

Résultats

Transmettre au vice-président du jury

| SESSION 2018 Commission 1 Nombre de candidats = | | MOYENNES | | | | | | | | | | | |
|---|--|------------|-------------|-------------|----------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|
| | | MOY /20 | MOY Maxi | MOY Mini | Simulation /30 | | | Entretien /30 | | | Communication /20 | | |
| | | | | | Moy. | Note maxi | Note mini | Moy. | Note maxi | Note mini | Moy. | Note maxi | Note mini |
| Jour 1 | | | | | | | | | | | | | |
| Jour 2 | | | | | | | | | | | | | |

| SESSION 2018 Commission 2 Nombre de candidats = | | MOYENNES | | | | | | | | | | | |
|---|--|------------|-------------|-------------|----------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|
| | | MOY /20 | MOY Maxi | MOY Mini | Simulation /30 | | | Entretien /30 | | | Communication /20 | | |
| | | | | | Moy. | Note maxi | Note mini | Moy. | Note maxi | Note mini | Moy. | Note maxi | Note mini |
| Jour 1 | | | | | | | | | | | | | |
| Jour 2 | | | | | | | | | | | | | |

| SESSION 2018 Commission 3 Nombre de candidats = | | MOYENNES | | | | | | | | | | | |
|---|--|------------|-------------|-------------|----------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|
| | | MOY /20 | MOY Maxi | MOY Mini | Simulation /30 | | | Entretien /30 | | | Communication /20 | | |
| | | | | | Moy. | Note maxi | Note mini | Moy. | Note maxi | Note mini | Moy. | Note maxi | Note mini |
| Jour 1 | | | | | | | | | | | | | |
| Jour 2 | | | | | | | | | | | | | |

| SESSION 2018 Commission 4 Nombre de candidats = | | MOYENNES | | | | | | | | | | | |
|---|--|------------|-------------|-------------|----------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|
| | | MOY /20 | MOY Maxi | MOY Mini | Simulation /30 | | | Entretien /30 | | | Communication /20 | | |
| | | | | | Moy. | Note maxi | Note mini | Moy. | Note maxi | Note mini | Moy. | Note maxi | Note mini |
| Jour 1 | | | | | | | | | | | | | |
| Jour 2 | | | | | | | | | | | | | |

PS : Le nombre de commissions dépend du nombre de candidats présentés dans les différents centres d'interrogation.