

# EPREUVE E33 BAC MCV OPTION B – SITUATION 2

Déroulement de l'interrogation (10 minutes de présentation + 10 minutes d'entretien)

- ✓ **QUAND** : la dernière semaine de stage ;
- ✓ **QUI** : le professeur de spécialité et le tuteur ;
- ✓ **OU** : sur le lieu de stage, dans une pièce à l'écart si possible ;
- ✓ **COMMENT** : préparer une présentation sur support numérique obligatoirement ;
- ✓ **QUOI** : présentation de l'action de fidélisation et/ou de développement de la relation client (FDRC) mentionnée sur la feuille de route ;
- ✓ **POURQUOI** : expliquer la préparation de l'action, décrire sa mise en œuvre et présenter ses résultats.

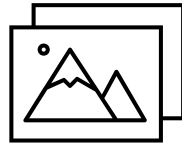
## SEMAINE 1

Pendant votre première semaine de PFMP, vous préparez action de FDRC à l'aide du tableau ci-dessous :

Préparation de l'action	
<b>1- Déterminer les objectifs de l'action</b>	
➤ Objectif(s) quantitatif(s)	<b>Exemples :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Augmenter le chiffre d'affaires</li> <li>✓ Améliorer la fréquence d'achat</li> <li>✓ Augmenter les ventes au rebond</li> </ul>
➤ Objectif(s) qualitatif(s)	<b>Exemples :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Améliorer la satisfaction de la clientèle</li> <li>✓ Améliorer la qualité de la relation client</li> <li>✓ Amélioration du système d'information commerciale (SIC)</li> </ul>
<b>2- Prévoir les moyens nécessaires à l'action et les ressources et contraintes de l'entreprise.</b>	
➤ Moyens humains	Quels sont les personnes physiques (personnels, intervenants extérieurs, etc.) dont vous avez besoin pour la réalisation de l'action ?
➤ Moyens matériels	De quels matériels, fournitures, logiciels, outillages et/ou équipements techniques avez-vous besoin pour réaliser votre action ?
➤ Moyens financiers	Quel est le budget de votre action ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les <b>ressources</b> sont les moyens humains, matériels et financiers, que l'entreprise possède ou qu'elle est capable de mobiliser.</li> <li>✓ Les <b>contraintes</b> sont les limites des moyens humains, matériels et financiers d'une entreprise.</li> </ul>	
<b>3- Etablir la liste des tâches à effectuer et s'organiser</b>	
➤ Préparer une To-Do List	Dans un tableau : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Décomposer l'action en tâches simples à planifier ;</li> <li>- Différencier les tâches prioritaires et secondaires (attribuer par exemple 2 couleurs spécifiques) ;</li> <li>- Classez les tâches de la plus urgente à la moins urgente ;</li> <li>- Tenir compte de l'interdépendance de certaines tâches.</li> </ul>
<b>4- Débuter les tâches les plus urgentes (demande de devis ; commandes de fournitures ; réalisation de prototype de flyer ou d'affiche, etc.)</b>	
<b>Votre action de FDRC s'effectue en accord avec votre tuteur. Prenez soins de valider toutes les étapes avec lui.</b>	

## SEMAINE 2

Pendant votre deuxième semaine de PFMP, vous réalisez l'action de FDRC.



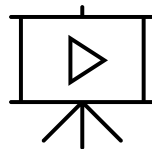
- **Veillez à conserver un exemplaire de tous les travaux réalisés (mail, devis, affiche, etc.).**
- **Pensez bien à prendre des photos de votre action à chaque étape de réalisation pour étayer votre présentation.**

## SEMAINE 3

Pendant votre troisième semaine de PFMP, vous analysez les résultats de votre action de FDRC et préparez votre présentation assistée par ordinateur.



- **Analyse des résultats :**
  - ✓ Répondre à la question : « Les objectifs ont-ils été atteints ? » en justifiant notamment avec des données chiffrées ;
  - ✓ Répondre à la question : « Mon action a-t-elle été rentable ? » en justifiant obligatoirement avec des données chiffrées (rapport coûts/bénéfices).



- **Plan de la présentation (avec support numérique obligatoire) :**
  - 1- Présenter rapidement l'**entreprise** et son **contexte** (maximum 2 diapos);
  - 2- **Expliciter l'action de FDRC et ses objectifs**
    - ✓ Identifier le type d'action, la cible et les objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs.
  - 3- **Exposer les moyens nécessaires à l'action**
    - ✓ Répertorier les moyens humains, matériels et financiers nécessaires à la réalisation de l'action ;
    - ✓ Préciser les ressources et les contraintes commerciales, techniques, organisationnelles, temporelles, humaines et budgétaires éventuelles.
  - 4- **Décrire la mise en œuvre de mon action et ma participation**
    - ✓ Expliquer le déroulement de chaque étape de l'action de FDRC en illustrant avec des documents, photos, etc. ;
    - ✓ Expliquer précisément quelle a été votre participation.
  - 5- **Bilan de l'action de FDRC**
    - ✓ Atteinte des objectifs et rentabilité de l'action
    - ✓ Auto-évaluation

Pendant votre quatrième semaine de PFMP, vous allez passer une épreuve orale certificative.

### Déroulement de l'interrogation :

- La présentation numérique doit être terminée au moment de l'interrogation. Assurez-vous d'avoir accès à un ordinateur ou à une tablette pour présenter votre travail.
- L'interrogation se déroule en 2 phases :

#### **Phase 1 : présentation par le candidat (10mn max.)**

Le candidat présente, à l'aide d'un outil de présentation numérique la façon dont l'action de FDRC retenue a été mise en œuvre et fait le bilan de son action.

#### **Phase 2 : entretien (maximum 10mn max.)**

L'entretien vise à approfondir l'exposé présenté par le candidat.

- ✓ La commission d'interrogation est composée d'un de vos professeurs d'enseignement professionnel et de votre tuteur de stage. Si celui-ci n'est pas disponible, un autre professeur d'enseignement professionnel peut le remplacer.

**Vous devez vous présenter en tenue professionnelle le jour de l'épreuve.**

Pour plus d'information , rendez-vous sur le site

[www.droitaleco.com](http://www.droitaleco.com) rubrique *Droit à la Vente*

