

	Activités professionnelles prévues <b>PFMP 5</b>	Niveau de compétences atteint					Activités professionnelles prévues <b>PFMP 6</b>	Niveau de compétences atteint				
		NE*	MI*	MF*	MS*	TBM*		NE*	MI*	MF*	MS*	TBM*
<b>Compétences 4B - Rechercher et analyser les informations à des fins d'exploitation</b>												
• Identifier, au sein du SIC (système d'information commercial), les informations internes utiles à l'opération de prospection, les extraire et les analyser												
• Collecter, traiter et analyser les informations externes												
• Mettre à jour le système d'information commercial												
<b>Compétences 4B - Participer à la conception d'une opération de prospection</b>												
• Définir la cible en cohérence avec la stratégie de l'organisation et des moyens alloués												
• Fixer les objectifs quantitatifs et qualitatifs de l'opération en fonction des moyens alloués												
• Déterminer la durée de l'opération en fonction des moyens alloués												
• Déterminer la ou les techniques de prospection adaptées aux objectifs du projet et aux moyens alloués												

\*MI : maîtrise insuffisante    \*MF : maîtrise fragile    \*MS : maîtrise satisfaisante    \*TBM : très bonne maîtrise    \*NE : non évaluable

-	Activités professionnelles	Niveau de compétences	Activités professionnelles	Niveau de compétences
---	----------------------------	-----------------------	----------------------------	-----------------------

	prévues	atteint					prévues	atteint				
	PFMP 5	NE*	MI*	MF*	MS*	TBM*	PFMP 6	NE*	MI*	MF*	MS*	TBM*
<b>Compétences 4B - Mettre en œuvre une opération de prospection</b>												
• Elaborer le plan de prospection et le plan de tournée												
• Construire et/ou mettre à jour le fichier prospects												
• Sélectionner et/ou concevoir des outils d'aide à la prospection et des supports de communication												
• Etablir le contact avec le prospect dans des situations de prospection physique et/ou à distance												
• Identifier les besoins du prospect												
• Argumenter												
• Traiter les objections												
• Conclure												
• Prendre congé												

\*MI : maîtrise insuffisante

\*MF : maîtrise fragile

\*MS : maîtrise satisfaisante

\*TBM : très bonne maîtrise

\*NE : non évaluable

	Activités professionnelles prévues <b>PFMP 5</b>	Niveau de compétences atteint					Activités professionnelles prévues <b>PFMP 6</b>	Niveau de compétences atteint				
		NE*	MI*	MF*	MS*	TBM*		NE*	MI*	MF*	MS*	TBM*
<b>Compétences 4B - Suivre et évaluer l'action de prospection</b>												
• Traiter et exploiter les contacts obtenus lors d'une opération de prospection												
• Mettre à jour le fichier prospect et le système d'information mercatique												
• Qualifier les contacts												
• Définir les actions à mener auprès des contacts												
• Mesurer et analyser les résultats de l'opération de prospection et les écarts par rapport aux objectifs												
• Déterminer les causes des écarts												
• Proposer des actions correctives												
• Rendre compte de l'opération de prospection												
<b>Compétences 4B - Valoriser les produits et/ou les services</b>												
• Mettre en valeur l'offre dans un salon, showroom, un espace de vente éphémère, chez le client, sur les sites marchands et sur les réseaux sociaux												

\*MI : maîtrise insuffisante

\*MF : maîtrise fragile

\*MS : maîtrise satisfaisante

\*TBM : très bonne maîtrise

\*NE : non évaluable

COMPETENCES à mettre en œuvre pour l'épreuve bac E33	Activités professionnelles Prévues PFMP 5	Niveau de compétences atteint					Activités professionnelles Prévues PFMP 6	Niveau de compétences atteint				
		NE	MI	MF	MS	TBM		NE	MI	MF	MS	TBM
<b>Compétences 3 - Fidéliser la clientèle et développer la relation client</b>												
<b>3-1 Traiter et exploiter l'information ou le contact client</b>												
• Traiter les messages et/ou les demandes des clients												
• Recueillir, extraire, exploiter, synthétiser les données : « de sources internes ; de sources externes »												
• Rendre compte des données appropriées												
• Proposer ces actions de fidélisation et/ou de développement de la relation client en adéquation avec les données recueillies et orientation commerciale de l'entreprise												
<b>3-2 Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client</b>												
• Sélectionner et mettre en œuvre les outils de fidélisation et/ou de développement de la relation client de l'entreprise												
• Concourir à la préparation et à l'organisation d'événements et/ou d'opérations de fidélisation/développement de la relation client												
• Participer à la mise en œuvre des événements et/ou opérations de fidélisation/ développement de la relation client												
• Effectuer des ventes au rebond												
• Réaliser les opérations de suivi post événement												
• Mobiliser les outils d'internet et les réseaux sociaux												
<b>3-3 Evaluer les actions de fidélisation et de développement de la relation client</b>												
▪ Enrichir et actualiser le SIC												
▪ Mesurer et analyser les résultats												
▪ Rendre compte des actions et des résultats par écrit et/ou à l'oral												
▪ Proposer des axes d'amélioration												

MI : maîtrise insuffisante

\*MF : maîtrise fragile

\*MS : maîtrise satisfaisante

\*TBM : très bonne maîtrise

\*NE : non évaluable