ACADÉMIE
DE TOULOUSE

Liberté
Égalité
Fraternité

RECTORAT
DIRECTION DES EXAMENS ET CONCOURS
BUREAU DES EXAMENS DE LA VOIE PROFESSIONNELLE
DEC4

Affaire suivie par :
Nadine CHERFA
Tél : 05 36 25 77 48
Mél : nadine.cherfa@ac-toulouse.fr

75, rue Saint Roch CS 87703
31077 TOULOUSE Cedex 4

GUIDE DU CANDIDAT INDIVIDUEL

(CNED – salariés – ex-apprentis – ex-scolaires – ex-formation continue)

Modalités des épreuves

Baccalauréat Professionnel

Métiers du Commerce et de la Vente – Session 2027

I. Calendrier des épreuves

Les **épreuves écrites** se dérouleront à compter du mois de juin 2027.

Les dates des **épreuves pratiques et/ou orales** vous seront indiquées sur votre convocation.

II. Centres d'examen – convocation

Les coordonnées des centres d'examen vous seront indiquées sur la convocation.

Vous devrez vous munir de **cette convocation et d'une pièce d'identité** pour pouvoir accéder aux salles d'examen et **vous présenter 30 minutes avant le début** de chaque épreuve.

III. Epreuves et dossiers professionnels

Dossiers professionnels à préparer (Cf. Définition des épreuves) :

- **U31** : Vente - Conseil
- **U32** : Suivi des ventes

Une note d'information relative à la transmission de ces dossiers vous sera transmise ultérieurement.

Vous devez être en possession d'un exemplaire de vos dossiers le jour de l'épreuve.

📌 **Important : Les dossiers U31 et U32 sont distincts et doivent être apportés le jour de l'épreuve.**

Le candidat complète l'annexe 1 pour faciliter le contrôle de conformité de son dossier pour les épreuves E31 et E32

- **U33** : Fidélisation de la clientèle et développement de la Relation Client (FDRC)

📌 **Important : le candidat arrive avec son propre matériel pour sa présentation numérique** ou, en l'absence de matériel personnel, s'assure au minimum une semaine avant la date de l'épreuve, de la compatibilité du matériel et des logiciels du centre d'examen avec la solution numérique qu'il a retenue. **En l'absence de présentation numérique le jour de l'interrogation**, **le candidat ne peut être interrogé et se voit attribuer la note zéro.**

IV. Référentiel du diplôme

Toutes les précisions relatives à la forme et au contenu des épreuves sont disponibles sur le référentiel du diplôme, accessible ici :

☞ *https://www.ac-toulouse.fr* Rubrique : Scolarité > Études > Examens > Baccalauréat Professionnel

Ou, cliquez ici : Accès aux référentiels Baccalauréat Professionnel

Baccalauréat Professionnel Métiers du Commerce et de la Vente

EPREUVES	Unités	Coef	Mode	Durée
E.1. Epreuve scientifique et technique		**2**		
➢ sous-épreuve E11: économie - droit	U11	1	écrit	2h30
➢ sous-épreuve E12 : mathématiques	U12	1	écrit + pratique	1h
E.2. Analyse et résolution de situations professionnelles		**4**		
➢ option A : animation et gestion de l'espace commercial	U2	4	écrit	3 h
ou				
➢ option B : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale	U2	4	écrit	3 h
E.3. Epreuve pratique prenant en compte la formation en milieu professionnel		**9**		
➢ sous-épreuve E31 : vente conseil	U31	3	oral	30 min
➢ sous-épreuve E32: suivi des ventes	U32	2	oral	30 min
➢ sous-épreuve E33: fidélisation de la clientèle et développement de la relation client	U33	3	oral	40 min
➢ sous-épreuve E34: prévention – santé - environnement	U34	1	écrit	2 h
E.4. Epreuve de langues vivantes		**4**		
➢ sous-épreuves: E4-A : langue vivante 1	U41	2	oral	20 min
➢ sous-épreuves: E4-B : langue vivante2	U42	2	oral	20 min
E.5. Epreuve de français - histoire-géographie – enseignement moral et civique		**5**		
➢ sous-épreuve E5-A: français	U51	2,5	écrit	2 h 30
➢ sous-épreuve E5-B : histoire, géographie et éducation civique	U52	2,5	écrit	2 h
E.6 : Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques	U6	**1**	écrit	1 h 30
E.7 : Epreuve d'éducation physique et sportive	U7	**1**	pratique	
Epreuve facultative de langue vivante	UF1		oral	20 min

Baccalauréat Professionnel Métiers du Commerce et de la Vente

U11 - ECONOMIE-DROIT

Epreuve écrite : 2 h30 min

☐ **Finalités et objectif**

L'épreuve d'économie-droit des baccalauréats professionnels « tertiaires » a pour objectif d'évaluer, chez les candidats, le niveau de compréhension et d'analyse :
- de l'organisation économique et juridique de la société contemporaine ;
- des contextes dans lesquels s'exercent les activités professionnelles caractéristiques du diplôme considéré.

☐ **Contenu**

L'épreuve vise à évaluer les acquis des candidats en matière de connaissances et de compétence méthodologiques liées aux enseignements d'économie-droit des classes préparant au baccalauréat professionnel.

☐ **Critères d'évaluation**

Plus précisément, l'épreuve doit permettre de mesurer :
- l'acquisition d'un corpus de connaissances juridiques et économiques, associées à celles portant sur la diversité, le fonctionnement et l'analyse des organisations
- la maîtrise de méthodes d'observation, d'interprétation et d'explicitation de situations professionnelles prenant appui sur ces connaissances ;
- la capacité à restituer les résultats de ces analyses sous forme écrite et/ou orale.

☐ **Modalités d'évaluation**

Le sujet porte sur une thématique donnée, il est constitué d'un dossier documentaire et d'un questionnement. Il est demandé au candidat de réinvestir ses connaissances économiques et juridiques ainsi que des compétences méthodologiques notamment mobilisées dans le cadre de la réalisation des études, telles que définies dans le programme.
Le candidat est évalué sur sa capacité à traiter la thématique du sujet, à mettre en œuvre une démarche d'exploitation du dossier documentaire, à dégager des axes d'analyse, à argumenter et illustrer les réponse en se référant à la spécialité du baccalauréat professionnel présenté.

U12 – MATHEMATIQUES

Epreuve écrite : 1 heure

☐ **Finalités et objectif**

L'évaluation est conçue comme sondage probant sur des compétences du programme.
Il s'agit d'évaluer les aptitudes à mobiliser les connaissances et compétences pour résoudre des problèmes, en particulier :
- rechercher, extraire et organiser l'information ;
- choisir et exécuter une méthode de résolution ;

- raisonner, argumenter, critiquer et valider un résultat ;
- présenter, communiquer un résultat.

Le sujet se compose de deux ou trois exercices avec des questions de difficulté progressive recouvrant une part aussi large que possible des capacités mentionnées dans le programme de terminale professionnelle. L'un des exercices comporte des questions dont la résolution nécessite l'utilisation des TIC (logiciels ou calculatrices).

Les thèmes mathématiques concernés portent principalement sur les domaines mathématiques les plus utiles pour résoudre un problème en liaison avec la physique, la chimie, un secteur professionnel ou la vie courante. Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

L'exercice qui comporte des questions dont la résolution nécessite l'utilisation des TIC est noté sur 10 points. Il permet d'apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser les capacités et connaissances du programme pour traiter un problème dont la résolution nécessite l'utilisation de logiciels ou de calculatrices. Il permet d'évaluer les capacités à expérimenter, à simuler, à émettre des conjectures ou contrôler leur vraisemblance. La présentation de la résolution des questions nécessitant l'utilisation des TIC se fait en présence de l'examinateur.

U2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES

OPTION A « ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL »

OPTION B « PROSPECTION CLIENTELE ET VALORISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE »

Evaluation écrite : 3 heures

☐ Finalités de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser ses connaissances et ses compétences en vue de l'analyse et de la résolution d'une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s).
Selon l'option choisie par le candidat, cette épreuve évalue les acquis d'apprentissage liés aux groupes de compétences 4A ou 4B :

- Groupe de compétences 4A : Animer et gérer l'espace commercial
- Groupe de compétences 4B : Prospecter et valoriser l'offre commerciale

☐ Critères d'évaluation

Selon l'option choisie, les critères d'évaluation suivants sont utilisés :

Pour l'option 4A, Animer et gérer l'espace commercial :

- Respect des délais de passation des commandes au meilleur rapport coût/prestation
- Réduction des ruptures, des surstocks et de la démarque
- Propositions argumentées de nouveaux fournisseurs
- Pertinence de l'utilisation des outils d'aide à la décision
- Respect des recommandations du siège en matière d'aménagement de l'espace de vente
- Adaptation de l'aménagement en fonction des attentes des clients et/ ou du contexte
- Mise en place de facteurs d'ambiance appropriés
- Information sur le lieu de vente ou sur le site marchand conforme aux recommandations, visible, compréhensible et utile pour le client
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'économies d'efforts
- Contribution aux actions commerciales engagées par l'entreprise afin de générer du trafic client
- Cohérence des initiatives locales avec les objectifs, les produits, les cibles, les attentes du client et dans le respect des contraintes légales
- Cohérence des choix des moyens d'information et de communication, avec les objectifs commerciaux et financiers
- Qualité des comptes rendus effectués
- Pertinence de l'analyse des résultats/performances

Pour l'option 4B, Prospecter et valoriser l'offre commerciale :

- Pertinence de l'utilisation du système d'information commercial
- Cohérence du choix de la cible avec le contexte
- Adéquation de l'action de prospection avec les moyens humains, financiers et matériels disponibles
- Adaptation des techniques et des outils de prospection mis en œuvre
- Efficacité de la communication commerciale à distance et en face-à-face
- Qualité de la mise à jour et de l'exploitation des données obtenues lors des contacts
- Pertinence de l'analyse des résultats de l'opération
- Réalisme des actions correctives proposées
- Qualité du compte rendu professionnel
- Attractivité de la présentation de l'offre commerciale

U31- VENTE - CONSEIL

Evaluation orale : 30 min

☐ Objectifs et contenus de la sous-épreuve

Cette sous-épreuve vise à apprécier les acquis d'apprentissage liés au groupe de compétences 1 « Conseiller et vendre ».

☐ Critères d'évaluation

- Qualité, maîtrise et utilisation pertinente des informations relevées et sélectionnées sur le marché, l'entreprise et ses produits
- Qualité du questionnement, de l'écoute et de la reformulation des besoins du client
- Proposition d'une offre de produits et/ou de services adaptée et cohérente
- Mise en œuvre d'une argumentation convaincante et efficace
- Mise en place des modalités de règlement et de livraison conformes aux engagements pris vis-à-vis du client, aux intérêts de l'entreprise ainsi qu'à la législation et à la règlementation en vigueur
- Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente

☐ Mode d'évaluation

Dossier support de la sous-épreuve E31

La sous-épreuve prend appui sur un dossier comprenant :

- la liste des trois supports professionnels variés, relatifs à des situations réelles vécues ou observées en milieu professionnel ou des situations simulées en formation, en lien avec le groupe de compétences 1 « Conseiller et vendre ». Ces supports seront apportés obligatoirement par le candidat le jour de la sous-épreuve,
- les attestations de périodes de formation professionnelle en entreprise, ou les certificats de travail accompagnés de l'attestation du nombre d'heures de formation.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant le jour de la sous-épreuve pour permettre au candidat, le cas échéant, de mettre son dossier en conformité le jour de la sous- épreuve (*le candidat complète l'annexe 1 pour faciliter le contrôle de conformité)*
Ce dossier est mis à la disposition de la commission d'interrogation, qui doit disposer du temps nécessaire pour en prendre connaissance avant le début de l'interrogation, selon les modalités fixées par les autorités académiques *(une note d'information relative à la transmission de ces dossiers vous sera transmise ultérieurement)*

Si le jour de la sous-épreuve, le dossier ne comporte pas les attestations de PFMP ou les certificats de travail accompagnés de l'attestation du nombre d'heures de formation ou que le nombre d'heures de formation est insuffisant (sauf dérogation expresse ou positionnement), la mention non valide est prononcée et est signifiée au candidat. Le diplôme ne peut pas lui être délivré.

En l'absence de supports professionnels le candidat ne peut pas être interrogé, la note zéro est attribuée à cette sous-épreuve et est signifiée au candidat.
Dans tous les autres cas, il convient d'interroger le candidat dans des conditions normales. En fin d'interrogation, il est informé des réserves émises par la commission, le cas est signalé au président du jury et une note est proposée. Les lacunes constatées sont pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

☐ Déroulement de l'épreuve orale - durée 30 minutes maximum

La commission d'interrogation sélectionne l'un des trois supports apportés par le candidat.
L'épreuve se déroule en deux phases :

- 10 minutes maximum de présentation par le candidat de la situation relative au support sélectionné, sans être interrompu;
- 20 minutes d'entretien au cours duquel la commission d'interrogation, par un questionnement approprié, évalue le degré d'acquisition des compétences du candidat.

En fin d'interrogation, la commission renseigne les critères d'évaluation dans la grille nationale d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation et attribue une note sur 60 points ramenée à 20. Il importe de rappeler que le dossier-support ne fait l'objet d'aucune notation spécifique.

U32 – SUIVI DES VENTES

Evaluation orale : 30 min

☐ Objectifs et contenus de la sous-épreuve

Cette sous-épreuve vise à apprécier les acquis d'apprentissage liés au groupe de compétences 2 « Suivre les ventes ».

☐ Critères d'évaluation

- Efficacité du suivi de la commande
- Qualité de la mise en œuvre du ou des services associés
- Pertinence du questionnement pour identifier le(s) problème(s) rencontré(s) par le client
- Qualité de la solution proposée
- Qualité de l'information collectée, saisie et transmise sur la satisfaction client
- Pertinence des propositions d'amélioration de la satisfaction client
- Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte du suivi des ventes

☐ Modes d'évaluation

Dossier support de la sous-épreuve E32

La sous-épreuve prend appui sur un dossier comprenant :

- la liste des trois supports professionnels variés, relatifs à des situations réelles vécues ou observées en milieu professionnel ou des situations simulées en formation, en lien avec le groupe de compétences 2 « Suivre les ventes ». Ces supports seront apportés obligatoirement par le candidat le jour de la sous-épreuve,

- les attestations de périodes de formation professionnelle en entreprise ou les certificats de travail accompagnés de l'attestation du nombre d'heures de formation**.**

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant le jour de la sous-épreuve pour permettre au candidat, le cas échéant, de mettre son dossier en conformité le jour de la sous-épreuve (*le candidat complète l'annexe 1 pour faciliter le contrôle de conformité)*.

Ce dossier est mis à la disposition de la commission d'interrogation, qui doit disposer du temps nécessaire pour en prendre connaissance avant le début de l'interrogation, selon les modalités fixées par les autorités académiques *(une note d'information relative à la transmission de ces dossiers vous sera transmise ultérieurement)*

Si le jour de la sous-épreuve, le dossier ne comporte pas les attestations de PFMP ou les certificats de travail accompagnés de l'attestation du nombre d'heures de formation ou que le nombre d'heures de formation est insuffisant (sauf dérogation expresse ou positionnement), la mention non valide est prononcée et est signifiée au candidat. Le diplôme ne peut pas lui être délivré.
En l'absence des supports professionnels, le candidat ne peut pas être interrogé, la note zéro est attribuée à cette sous-épreuve et est signifiée au candidat.
Dans tous les autres cas, il convient d'interroger le candidat dans des conditions normales. En fin d'interrogation, le candidat est informé des réserves émises par la commission, le cas est signalé au président du jury et une note est proposée. Les lacunes constatées sont pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

Déroulement de l'épreuve orale - durée 30 minutes maximum
La commission d'interrogation sélectionne l'un des trois supports apportés par le candidat.
L'épreuve se déroule en deux phases :
- 10 minutes maximum de présentation par le candidat de la situation relative au support sélectionné, sans être interrompu ;
- 20 minutes d'entretien au cours duquel la commission d'interrogation, par un questionnement approprié, évalue le degré d'acquisition des compétences du candidat.

En fin d'interrogation, la commission renseigne les critères d'évaluation dans la grille nationale d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation et attribue une note sur 40 points ramenée à 20. Il importe de rappeler que le dossier-support ne fait l'objet d'aucune notation spécifique.

U33 – FIDELISATION DE LA CLIENTELE ET DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT

Evaluation orale : 40 min

☐ Objectifs et contenus de la sous-épreuve

Cette sous-épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :
- réaliser une analyse de la mise en œuvre de la fidélisation de la clientèle et/ou du développement de la relation client (FDRC) dans l'organisation d'accueil,
- prendre en compte les objectifs, les contraintes et l'environnement de l'organisation en vue de proposer de nouvelles actions de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client,
- contribuer à la mise en œuvre d'une action de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client,
- établir le bilan commercial de l'action et mesurer les apports personnels de la démarche mise en œuvre.

La sous-épreuve se rapporte à la maîtrise du groupe de compétences 3 « Fidéliser la clientèle et développer la relation client ».

☐ Modes d'évaluation

Présentation support de l'interrogation
La présentation numérique prend appui sur l'organisation dans laquelle le candidat effectue sa période de formation en milieu professionnel, son apprentissage dans le cas de centres de formation d'apprentis

non habilités à pratiquer le contrôle en cours de formation, ou son activité professionnelle et se compose de deux parties :

- l'analyse de la situation de fidélisation et/ou de développement de la relation client (FDRC) de l'organisation qui aboutit au choix d'une action de FDRC dont la pertinence et la cohérence pour l'organisation sont justifiées,
- la façon dont l'action de FDRC retenue a été mise en œuvre ainsi que le bilan commercial et personnel que le candidat en fait.

Le candidat arrive avec son propre matériel pour sa présentation numérique ou, en l'absence de matériel personnel, s'assure au minimum une semaine avant la date de l'épreuve, de la compatibilité du matériel et des logiciels du centre d'examen avec la solution numérique retenue.
En l'absence de présentation numérique le jour de l'interrogation, le candidat ne peut être interrogé et se voit attribuer la note zéro.

☐ Critères d'évaluation

Ce sont ceux définis pour les situations 1 et 2 du contrôle en cours de formation.

- Qualité du traitement des sollicitations clients
- Pertinence du choix des sources d'information, des données recueillies et remontées
- Pertinence des actions proposées
- Cohérence du choix des outils de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client avec le contexte
- Qualité de la contribution à l'opération de fidélisation et/ou de développement de la relation client
- Opportunité de la proposition de ventes au rebond
- Justesse de l'enrichissement et de l'actualisation du SIC
- Pertinence de l'analyse des résultats
- Intérêt des propositions d'amélioration
- Qualité de la communication orale et écrite

☐ Déroulement de l'interrogation

L'interrogation dure 40 minutes. Elle se déroule en deux phases :

1ère phase : présentation par le candidat (15 minutes maximum)
Le candidat présente, à l'aide d'un outil de présentation numérique de son choix, l'analyse de la situation de fidélisation de la clientèle et/ou de développement de la relation client (FDRC) de son organisation, l'action de FDRC retenue dont il justifie la pertinence et la cohérence pour l'organisation. Il décrit également sa contribution à la mise en œuvre de cette action et le bilan commercial et personnel qu'il en retire.

2nde phase : entretien (25 minutes)
L'entretien vise à approfondir l'exposé présenté par le candidat, tant sur la phase préparatoire que sur la phase opérationnelle, mais également à vérifier les compétences et connaissances mobilisées à cette occasion.

U4 – LANGUES VIVANTES

Epreuve de langue vivante 1 (LV1) : U41
Epreuve de langue vivante 2 (LV2) : U42 (sauf pour les candidats dispensés de cette dernière épreuve)

Compétences évaluées :

- comprendre la langue orale ;
- comprendre un document écrit ;
- s'exprimer à l'écrit ;
- s'exprimer à l'oral en continu ;
- interagir à l'oral,

Epreuve ponctuelle - Durée : 1 heure et 10 minutes

Elle se déroule en deux temps :

- Le premier temps consiste en une évaluation écrite commune, sur table
  Les candidats reçoivent dès le début de l'épreuve l'intégralité du sujet. L'épreuve commence par l'écoute collective d'un document sonore (enregistrement audio ou vidéo). A l'issue des trois écoutes de ce document, les candidats utilisent le temps dont ils disposent comme ils le souhaitent pour réaliser l'ensemble des tâches demandées dans les trois compétences évaluées.

- Le second temps consiste en une interrogation orale individuelle.
  Cette évaluation prend appui sur un document (enregistrement sonore ou vidéo) d'une durée n'excédant pas 1 minute 30. La thématique du document relève de l'utilisation de la langue vivante dans les situations et les actes de la vie quotidienne, personnelle, sociale et citoyenne ou professionnelle. Les candidats se voient proposer trois écoutes successives du document, espacées d'une minute. Durant les écoutes et les pauses, les candidats peuvent prendre des notes. A l'issue de la troisième écoute les candidats rendent compte, en français et à l'écrit, du document entendu.

Les deux temps d'évaluation sont indépendants l'un de l'autre.

U51 – FRANCAIS

Epreuve écrite : 2h30

Support : un corpus de textes et documents (2 à3).
Première partie : compétences de lecture (10 points)
1) question portant sur le corpus : « présentation du corpus »
Le candidat rédige quelques lignes (de 3 à 6 environ) pour présenter les relations que les documents proposés dans le corpus entretiennent entre eux.
2) question(s) portant sur un ou des documents du corpus : « analyse et interprétation »
Le candidat analyse un ou deux effets d'écriture (inscrits dans le libellé de la ou des deux questions) et en propose une interprétation.
Deuxième partie : compétences d'écriture (10 points)
Dans le libellé du sujet une question est posée en lien avec le corpus proposé en première partie. Le candidat répond à cette question en une quarantaine de lignes et de façon argumentée.

U52 – HISTOIRE-GEOGRAPHIE- ENSEIGNEMENT MORAL ET CIVIQUE

Epreuve écrite : 2h00
L'épreuve comporte 3 parties :
Première partie (9 points) : elle porte sur les sujets d'étude, soit d'histoire soit de géographie. Elle propose deux sujets au choix. Chaque sujet est composé d'une ou plusieurs questions et peut comporter un sujet documentaire.
Deuxième partie (4 points) : elle porte sur le programme d'éducation civique. Elle est composée d'une question et peut comporter un support documentaire.
Troisième partie (7 points) : elle porte sur la discipline qui n'est pas l'objet de la première partie. Elle consiste en une analyse de document(s) portant sur les situations d'un des sujets d'étude.

U6 - EPREUVE D'ARTS APPLIQUES ET CULTURES ARTISTIQUES

Epreuve écrite : **1 heure 30**
Le sujet pose une question simple à partir d'un ensemble documentaire limité (3 formats A4 maximum). Les documents relèvent des champs 1 : « appréhender son espace de vie », 2 : « construire son identité culturelle » et 3 : « élargir sa culture artistique » ; ils intègrent la dimension histoire des arts.

Critères d'évaluation :
Le candidat choisi l'un des champs et doit montrer qu'il est capable :
- de situer une œuvre ou une production dans son contexte de création ;

- de porter un regard critique sur les références proposées ;
- de les commenter graphiquement et par écrit ;

U7 - EPREUVE D'EDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE

Les modalités de l'épreuve d'éducation physique et sportive sont définies par la circulaire du 29 décembre 2020.
Deux activités relevant de 2 champs d'apprentissage doivent être choisies au moment de son inscription parmi les 3 de la liste nationale :

- Danse,
- Demi-fond
- Tennis de table

Les deux épreuves doivent être réalisées au cours d'une seule journée, sauf exception, pour un même candidat. La date est fixée par le Recteur. Chacune des deux épreuves est notée sur 20. La note obtenue résulte de la moyenne de ces deux notes.

ECT - EPREUVE DE CONTROLE

Epreuve orale : 2 X 15 min (temps de préparation : 15 min)

Le candidat n'a aucun document à apporter pour passer l'une ou l'autre des parties de l'épreuve.
Cette épreuve concerne uniquement les candidats qui, à l'issue des délibérations du jury du premier groupe, auront la décision « *passe l'épreuve de contrôle* ».

L'épreuve de contrôle prévoit :

- Une interrogation sur les disciplines suivantes : mathématiques et/ou physique-chimie et/ou économie-droit ou économie-gestion et/ou prévention-santé-environnement d'une part, français ou histoire-géographie-enseignement moral et civique d'autre part ;
- La possibilité pour les candidats de choisir les deux disciplines sur lesquelles ils souhaitent être interrogés :

Pour la première sous-épreuve :
- mathématiques ;
- physique-chimie ;
- économie-droit ou économie-gestion ;
- prévention santé environnement ;

Pour la seconde sous-épreuve :
- français ;
- histoire-géographie et enseignement moral et civique.

Pour chaque sous-épreuve choisie, à l'invitation de l'évaluateur, le candidat tire au sort un sujet (sauf en français), le prépare pendant 15 minutes, puis le présente à l'examinateur.

L'épreuve, d'une durée de 15 minutes, débute par un exposé du candidat sans interruption de l'évaluateur d'une durée maximale de 5 minutes. L'examinateur engage ensuite un échange avec le candidat, soit en poursuivant le même sujet, soit en élargissant le champ de la réflexion sur d'autres parties du programme de la sous-épreuve présentée.

ANNEXE 1

BACCALAUREAT PROFEESSIONNEL MCV Option A ❒ Option B ❒ SESSION 2027

Liste des supports professionnels présentés pour vérification de conformité

N° du candidat :	**Nom & Prénom du candidat :**	**Etablissement de formation :**

EPREUVE E3 – PRATIQUE PROFESIONNELLE : **E31 VENTE CONSEIL** – MODE PONCTUEL

Situations professionnelles réelles vécues, observées ou simulées

	Intitulé du support	**Compétences professionnelles concernées**	**Situation professionnelle décrite**	**Type de support et/ou documents présentés**	**Cadre réservé à l'administration**	
					Conformité pédagogique	**Observations**
Situation Exemple	*Vente-Conseil dans la boutique XX à l'occasion des fêtes de fin d'année*	☒ Assurer la veille commerciale ☒ Réaliser une vente dans un cadre omnicanal ❒ Assurer l'exécution de la vente	*. Actualiser les informations sur l'entreprise, son marché, ses concurrents* *. Actualiser la page Facebook de la boutique, présenter un nouveau produit*	– *Tableau d'analyse (word)* – *Copies d'écran* – *Vidéos postées sur Facebook* – *Catalogue numérique (lien)*	❒ OUI ❒ NON	
Support n° 1		❒ Assurer la veille commerciale ❒ Réaliser une vente dans un cadre omnicanal ❒ Assurer l'exécution de la vente			❒ OUI ❒ NON	
Support n° 2		❒ Assurer la veille commerciale ❒ Réaliser une vente dans un cadre omnicanal ❒ Assurer l'exécution de la vente			❒ OUI ❒ NON	
Support n° 3		❒ Assurer la veille commerciale ❒ Réaliser une vente dans un cadre omnicanal			❒ OUI ❒ NON	

		❒ Assurer l'exécution de la vente				

A décliner en autant de supports proposés par le candidat

Cadre réservé à l'administration
Observations générales :

EPREUVE E3 – PRATIQUE PROFESIONNELLE : **E32 SUIVI DES VENTES** – MODE PONCTUEL						
Situations professionnelles réelles vécues, observées ou simulées						
	Intitulé du support	**Compétences professionnelles concernées**	**Situation professionnelle décrite**	**Type de support et/ou documents présentés**	**Cadre réservé à l'administration**	
					Conformité pédagogique	**Observations**
Situation exemple	*Mettre en œuvre les services associés*	❒ Assurer le suivi de la commande du produit et/ou service ☒ Mettre en œuvre le/les services associés ❒ Traiter les retours ou réclamations client ☒ S'assurer de la satisfaction du client	*. Abonnement à un service de maintenance (après-vente)* *. S'assurer de la satisfaction au terme du processus de vente*	– *Contrat d'abonnement* – *Questionnaire de satisfaction* – *Exploitation du questionnaire sous forme de graphiques*		
Support n° 1		❒ Assurer le suivi de la commande du produit et/ou service ❒ Mettre en œuvre le/les services associés ❒ Traiter les retours ou réclamations client ❒ S'assurer de la satisfaction du client			❒ OUI ❒ NON	
Support n° 2		❒ Assurer le suivi de la commande du produit et/ou service			❒ OUI ❒ NON	

		❒ Mettre en œuvre le/les services associés ❒ Traiter les retours ou réclamations client ❒ S'assurer de la satisfaction du client				
Support n° 3		❒ Assurer le suivi de la commande du produit et/ou service ❒ Mettre en œuvre le/les services associés ❒ Traiter les retours ou réclamations client ❒ S'assurer de la satisfaction du client			❒ OUI ❒ NON	
A décliner en autant de supports proposés par le candidat						
Cadre réservé à l'administration Observations générales :						

Conseils aux candidats

E31 – Vente-Conseil
E32 – Suivi des ventes

Chacune des deux sous-épreuves prend appui sur un dossier distinct comprenant trois supports professionnels variés, relatifs à des situations réelles vécues ou observées en milieu professionnel ou des situations simulées en formation. Afin de donner de l'ambition aux travaux professionnels attendus, ces derniers ne doivent être ni anecdotiques ni accessoires. Le candidat doit être en mesure d'adopter une démarche réflexive lors de l'explicitation de ses travaux professionnels : il évitera donc de choisir une simple tâche d'exécution et de se cantonner à une simple description.

📌***Important : Les dossiers U31 et U32 sont distincts.*** *Au total, ce sont donc bien 6 fiches qui sont attendues (E31 x 3 / E32 x 3). Chaque fiche devra présenter une activité différente*

Le candidat est encouragé à faire le lien entre son activité et ses compétences, à les contextualiser dans l'activité globale de l'entreprise, à expliciter les finalités de l'activité, son intérêt et les critères de réussite liés aux attendus professionnels. Une situation professionnelle (un support) peut tout à fait inclure plusieurs compétences *(Cf. Exemples donnés en annexe 1)*
Le règlement d'examen ne prévoit pas de format spécifique aux dossiers E31 et E32 ni aux supports qui les composent. La ressource présentée ci-contre a pour seule vocation d'accompagner la réflexion du candidat mais ne s'impose aucunement à lui. **Le candidat est libre de la forme adoptée.**

NB : le candidat peut joindre des documents d'entreprises, documents numériques, photos, vidéos, ***utiles*** *pour illustrer ses propos.*
.

Activité réalisée : ***Indiquez ici le nom de l'activité qui fait l'objet du travail professionnel sur lequel le compte rendu va être rédigé. Précisez si cette activité porte sur les compétences du bloc 1 et/ou 2.***

1-Contexte

Je décris ***le contexte*** de l'activité en **faisant des phrases**. Voici quelques pistes pour rédiger :

- ➔ Où ? ***Où avez-vous mené cette activité ? Dans quelle entreprise ? Quel est son nom ? Où est-elle située ? Quel est son secteur d'activité ?***
- ➔ Quand ? ***Quand avez-vous réalisé cette activité ? Précisez la date ou la période commerciale ou le moment dans votre année scolaire***
- ➔ Qui ? ***Précisez les acteurs impliqués. Combien il y avait de personnes ? Leurs fonctions ? Leurs noms ?***

2-Activité conduite

Je décris ***l'activité que j'ai réalisée***

- ➔ Quelles sont les consignes ***qui vous ont été assignées et par qui ? (Tuteur, professeur…)***
- ➔ Quel est l'objectif de cette activité ?
- ➔ Quelles sont les tâches effectuées ***dans l'ordre chronologique (en utilisant des connecteurs logiques) ? Description de ce que vous avez fait ? comment ?***
- ➔ Quels outils (matériels) et supports sont utilisés ? ***De quels outils, supports ou matériels, informations, avez eu besoin pour réaliser cette activité ?***

3- Les contraintes

Je décris ***les contraintes ou obstacles rencontrés***

Je précise ***comment j'ai pu surmonter les obstacles/difficultés ;*** si c'est le cas. ***Quelles solutions j'ai apportées ?***

4-Résultats ***quantitatifs (données chiffrées) ou qualitatifs (satisfaction, fidélisation, positionnement, relation client…)***

Avez-vous ***atteint le ou les objectifs qui vous avaient été donnés par le professeur ou le tuteur pour cette activité*** ?

- Au niveau ***qualitatif*** : satisfaction client, satisfaction de la direction ….
- Au niveau ***quantitatif*** : augmentation du chiffre d'affaires, écoulement des stocks..

Figure 1 : Source - Marjolaine Jaubert