

➤ **Modalités d'évaluation : Forme ponctuelle**

Durée : 20 minutes d'évaluation, précédées de 20 minutes de préparation.

L'évaluation est mise en œuvre, selon la progression des élèves, au cours de la deuxième année de formation. L'évaluation est fondée sur un dossier composé d'au moins deux documents de nature variée, associés à une mise en situation se rattachant aux secteurs bancaire et financier.

L'évaluation se déroule en deux temps menés dans la langue vivante :

- une prise de parole en continu au cours de laquelle le candidat fait la présentation du dossier qui lui a été fourni et amorce l'analyse de la situation professionnelle qui lui a été soumise (5 minutes environ) ;
- la commission conduit ensuite un entretien qui doit permettre au candidat d'approfondir et de compléter les points abordés. Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications (15 minutes).

➤ **Modalités d'évaluation : Contrôle en cours de formation**

Durée : 20 minutes d'évaluation, précédées de 20 minutes de préparation.

Cette épreuve est constituée d'une situation d'évaluation se déroulant au cours de la deuxième année entre février et mai et correspondant aux activités langagières évaluées en épreuve ponctuelle : compréhension orale et écrite, expression orale en continu et interaction.

La nature des supports d'évaluation ainsi que le déroulement de l'épreuve sont identiques à celles de l'épreuve sous forme ponctuelle.

3.2. Épreuve professionnelle E4 – Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers (Coefficient 3)

L'objectif de l'épreuve est de valoriser l'expérience professionnelle du candidat et d'évaluer le degré d'acquisition des compétences correspondant au bloc « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers ».

➤ **Modalités d'évaluation : Contrôle en cours de formation**

L'épreuve repose sur un dossier professionnel élaboré par le candidat au cours de sa formation. Ce dossier est composé :

- d'une fiche récapitulative des situations professionnelles et des compétences évaluées ;
- de situations professionnelles prioritairement vécues ou observées au sein d'une entreprise ou à défaut construites en établissement de formation.

Le dossier professionnel constitue une production originale et personnelle soumise à la réglementation de la fraude aux examens ; tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude. Les modèles de fiche récapitulative et de description de la situation professionnelle sont proposés en annexes 7 et 8.

La commission d'évaluation est composée de deux membres :

- d'un professeur chargé des enseignements du bloc de compétences « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers » ou, à défaut, d'un professeur en charge d'un autre enseignement professionnel ;
- d'un professionnel ou, à défaut, d'un professeur en charge des enseignements professionnels.

La commission d'évaluation est chargée d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant du bloc « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers » après avoir procédé au contrôle de conformité du dossier selon les modalités prévues en annexe 4. L'évaluation donne lieu à une note sur 20.

À l'issue de cette évaluation, la commission établit la grille d'évaluation correspondante, conformément au modèle en annexe 6b, et la transmet aux autorités académiques selon le calendrier et les modalités qu'elles ont définies. Le jury final pourra disposer de tous les documents utilisés lors de l'évaluation ainsi que des productions élaborées par le candidat pour cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et des autorités académiques pour la session considérée et jusqu'à la session suivante. Après examen des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utiles et arrête la note définitive.

➤ **Modalités d'évaluation : Forme ponctuelle**

L'épreuve repose sur un dossier professionnel élaboré par le candidat au cours de sa formation. Ce dossier est composé :

- d'une fiche récapitulative des situations professionnelles et des compétences évaluées ;
- de quatre situations professionnelles, correspondant aux quatre activités du référentiel des activités professionnelles : accompagnement du parcours client, orientation du client vers le bon interlocuteur interne ou externe, traitement des alertes au quotidien et accompagnement des usages numériques.

Le dossier professionnel constitue une production originale et personnelle soumise à la réglementation de la fraude aux examens ; tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude.

Les modèles de fiches récapitulative et de description de la situation professionnelle sont proposés en annexes 7 et 8.

Le candidat transmet son dossier aux autorités académiques dont il relève conformément aux consignes qui lui sont transmises afin que le contrôle de conformité soit effectué.

La commission d'évaluation est composée de deux membres :

- d'un professeur chargé des enseignements du bloc de compétences « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers » ou, à défaut, d'un professeur en charge d'un autre enseignement professionnel ;
- d'un professionnel ou, à défaut, d'un professeur en charge des enseignements professionnels.

L'épreuve se déroule en deux parties :

- première partie (10 minutes maximum) : le candidat présente la synthèse des quatre situations de son dossier professionnel, à travers les compétences mobilisées ;
- seconde partie (20 minutes) : la commission s'entretient avec le candidat afin d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant du bloc « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers ».

L'évaluation donne lieu à une note sur 20.

À l'appui de l'épreuve, le candidat peut produire un support numérique de présentation, sous sa responsabilité en termes d'organisation matérielle et d'accès à ses ressources, et tous les documents complémentaires qu'il juge pertinents pour illustrer sa présentation.

3.3. Épreuve professionnelle E5 – Développement commercial

L'objectif de l'épreuve est de valoriser l'expérience professionnelle du candidat et d'évaluer le degré d'acquisition des compétences correspondant au bloc « Développement commercial ».

➤ **Modalités d'évaluation**

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'épreuve prend appui sur des situations professionnelles vécues ou observées par le candidat durant sa formation ou à défaut sur des activités construites en établissement de formation. Ces situations sont décrites dans le dossier professionnel support de l'épreuve.

Ce dossier est composé de cinq fiches :

- une fiche relative à la mise en œuvre d'une action commerciale ;
- une fiche explicitant une situation de vente-conseil pour chacun des quatre univers de besoins suivants : banque au quotidien ; crédit ; placement ; assurance.

Le modèle de ces fiches est précisé en annexes 10 et 11.

Le dossier professionnel constitue une production originale et personnelle soumise à la réglementation de la fraude aux examens ; tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude.

- **Contrôle en cours de formation**

La commission d'évaluation est composée de deux membres :

- d'un professeur chargé des enseignements du bloc de compétences « Développement commercial » ou, à défaut, d'un professeur en charge d'un autre enseignement professionnel ;
- d'un professionnel ou, à défaut, d'un professeur en charge des enseignements professionnels.

La commission d'évaluation est chargée d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant du bloc « Développement commercial » après avoir procédé au contrôle de conformité du dossier selon les modalités définies au point 3.4. de la présente circulaire et en annexe 4.

L'épreuve comprend deux situations d'évaluation, situation A et situation B.

La situation A porte sur l'évaluation des compétences relatives à la mise en œuvre d'une action commerciale.

L'évaluation se déroule en deux parties :

- première partie (10 minutes maximum) : la commission d'évaluation prend connaissance de la fiche relative à la mise en œuvre d'une action commerciale présentée par le candidat. Le candidat réalise un exposé qui explicite notamment le contexte de l'action commerciale, les objectifs poursuivis, les modalités de réalisation, les difficultés rencontrées, les résultats obtenus et justifie ses choix opérationnels. Le candidat peut produire un support numérique de présentation, sous sa responsabilité en termes d'organisation matérielle et d'accès à ses ressources, et tous les documents complémentaires qu'il juge pertinents pour illustrer sa présentation ;
- seconde partie (10 minutes) : la commission s'entretient avec le candidat afin d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant de l'activité « Mise en œuvre d'actions commerciales » du bloc « Développement commercial ».

L'évaluation donne lieu à une note sur 20 qui compte pour un tiers de la note finale.

À l'issue de cette évaluation, la commission établit la grille d'évaluation correspondante, conformément au modèle en annexe 9b, et la transmet aux autorités académiques selon le calendrier et les modalités qu'elles ont définies. La proposition de note figurant sur cette grille n'est pas communiquée au candidat.

Avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques selon les modalités qu'elles ont définies.

La situation B porte sur l'évaluation des compétences mobilisées dans le cadre de la vente-conseil.

La commission choisit une des quatre fiches relatives à la vente-conseil issue du dossier professionnel du candidat et propose une modification de paramètres. Le candidat dispose d'un temps de préparation de 15 minutes qui lui permet de prendre connaissance des paramètres modifiés et de préparer son entretien.

L'évaluation se déroule ensuite en deux parties :

- première partie (25 minutes maximum) : le candidat et l'un des membres de la commission procèdent à la simulation de la nouvelle situation de négociation ;
- seconde partie (5 minutes) : la commission s'entretient avec le candidat afin d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant de la vente-conseil du bloc « Développement commercial ».

L'évaluation donne lieu à une note sur 20 qui compte pour un tiers de la note finale.

À l'issue de cette évaluation, la commission établit la grille d'évaluation correspondante, conformément au modèle en annexe 9b, et la transmet aux autorités académiques selon le calendrier et les modalités qu'elles ont définies. La proposition de note figurant sur cette grille n'est pas communiquée au candidat.

Avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques selon les modalités qu'elles ont définies.

Le jury final pourra disposer de tous les documents utilisés lors de l'évaluation ainsi que des productions élaborées par le candidat pour cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et des autorités académiques pour la session considérée et jusqu'à la session suivante. Après examen des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utiles et arrête la note définitive.

- **Forme ponctuelle**

La commission d'évaluation est composée de deux membres :

- d'un professeur chargé des enseignements du bloc de compétences « Développement commercial » ou, à défaut, d'un professeur en charge d'un autre enseignement professionnel ;
- d'un professionnel ou, à défaut, d'un professeur en charge des enseignements professionnels.

La commission d'évaluation est chargée d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant du bloc « Développement commercial » après avoir procédé au contrôle de conformité du dossier selon les modalités définies au point 3.4. de la présente circulaire et en annexe 4.

L'évaluation donne lieu à une note sur 20.

L'épreuve porte sur la préparation, la conduite et la consolidation d'une vente-conseil et sur la mise en œuvre d'une action commerciale.

Dans un premier temps, la commission choisit une des quatre fiches relatives à la vente-conseil par univers de besoin issue du dossier professionnel du candidat, et propose une modification de paramètres. Le candidat dispose d'un temps de préparation de 15 minutes qui lui permet de prendre connaissance des paramètres modifiés et de préparer son entretien.

L'évaluation se déroule ensuite en trois parties :

- première partie (25 minutes maximum) : le candidat et l'un des membres de la commission procèdent à la simulation de la nouvelle situation de négociation ;
- seconde partie (5 minutes maximum) : la commission s'entretient avec le candidat afin d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant de la réalisation la vente-conseil du bloc « Développement commercial » ;
- troisième partie (15 minutes maximum) : la commission s'entretient avec le candidat afin d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant de la mise en œuvre d'une action commerciale, à partir de la fiche préparée par le candidat.