



# E33: Fidélisation de la clientèle et Développement de la Relation Client – FDRC

BCP Métiers du Commerce et de la Vente

## E33: Fidélisation de la clientèle et Développement de la Relation Client – FDRC

PFMP 5: L'élève propose à l'oral 2 actions de FDRC

PFMP 6: L'élève présente la mise en œuvre de l'action de FDRC retenue

**Commission d'interrogation:**  
Tuteur + un des professeurs d'économie-gestion du candidat

Choix d'une action + feuille de route

**Commission d'interrogation:**  
Tuteur (ou un professeur d'économie-gestion)+ un des professeurs d'économie-gestion du candidat

## E33: FRDC – CCF

### Situation d'évaluation 1: phase préparatoire à la mise en œuvre d'une action FRDC

#### ○ Déroulement de l'interrogation orale

Durée: 20 min max - Quand? PFMP 5 - Où? Entreprise

1<sup>ère</sup> phase: présentation par le candidat (10 min max)

- Présentation de l'analyse de la situation de FDRC et celle de son organisation
- 2 propositions d'actions de FDRC dont il justifie la pertinence et la cohérence pour l'organisation

2<sup>ème</sup> phase: Entretien (10 min)

- Approfondir l'exposé

Feuille de route

Grille nationale E33 – Situation 1

## E33: FDRC – CCF

### Situation d'évaluation 2: phase de présentation de la mise en œuvre de l'action de FDRC retenue

#### ○ Déroulement de l'interrogation orale

Durée: 20 min max - Quand? PFMP 6 - Où? Lieu de formation

1<sup>ère</sup> phase: Présentation de la mise en œuvre de l'action de FDRC (10 min max)

- Présentation de la façon dont l'action de FDRC a été mise en œuvre et fait le bilan
- A l'aide d'un outil de présentation numérique

2<sup>ème</sup> phase: Entretien (10 min)

- Approfondir l'exposé

Grille nationale E33 – Situation 2