

Code du module:	FORVE4
Unité capitalisable:	Accueil client (CONCL)
Méthodes d'évaluations fixés:	2
Profession:	
Diplôme / Certificat:	Certificat de capacité professionnelle
Méthodes d'évaluation:	Evaluation continue des compétences

Grille d'évaluation du module en entreprise

1	<p>L'apprenti est capable d'aborder le client de manière appropriée en conformité avec les exigences de l'entreprise lors d'un entretien commercial.</p> <p>Obligatoire</p>
<p>INDICATEURS</p> <p>Appliquer les bases d'un entretien commercial. Répondre aux attentes du client par des questions ciblées. Veiller à ce que le client se sente bien lors de l'entretien.</p> <p>SOCLES</p> <p>L'apprenti a mené l'entretien de manière ciblée. L'apprenti s'est adressé convenablement au client. L'apprenti a mené l'entretien quasi correctement en luxembourgeois et en français ou en allemand.</p>	

2

L'apprenti est capable d'offrir au client une gamme de produits qui répond à sa requête. Il est capable de donner au client des explications sur la gamme de produits en langue luxembourgeoise et allemande ou française.

Obligatoire

INDICATEURS

Présenter au client des produits/marchandises/articles des ensembles de variétés/d'articles de l'assortiment/d'offres de produits correspondants à ses souhaits.

Expliquer de manière compréhensible en luxembourgeois et en allemand ou en français les différences entre les produits de l'assortiment présenté.

SOCLES

L'apprenti a présenté au client des articles correspondant à ses souhaits.

L'apprenti a su expliquer les différences de produits dans l'assortiment.

80% des explications données par l'apprenti sont correctes.

L'apprenti a employé les 2 langues quasi correctement.

L'apprenti s'est exprimé à 80% de manière correcte. Sa façon de s'exprimer correspond au niveau B1.

3

L'apprenti est capable de traiter une réclamation en respectant les règles existantes et les directives de l'entreprise et d'examiner son bien-fondé.

Obligatoire

INDICATEURS

Réceptionner les produits retournés.

S'informer sur les causes/raisons de la réclamation/du type de contestation.

Inspecter les défauts.

Vérifier le bien-fondé de la réclamation/contestation.

Préparer la note de crédit conformément aux directives de l'entreprise et la soumettre pour validation au supérieur hiérarchique.

SOCLES

L'apprenti a respecté les directives de l'entreprise.

L'apprenti a su vérifier le bien-fondé de la réclamation.

4

L'apprenti est capable d'emballer les produits en fonction de l'occasion et du thème respectant les règles de l'entreprise.

Obligatoire

INDICATEURS

Connaître les exigences en matière d'emballage des produits et y répondre correctement.
Connaître les directives internes à l'entreprise en matière d'emballage et les respecter.
Donner suite aux souhaits du client concernant l'emballage des produits et les satisfaire.

SOCLES

L'apprenti a emballé les articles correctement, en fonction de l'occasion et du thème.

5

L'apprenti est capable de participer au traitement des réclamations en entreprise.

Sélective

INDICATEURS

Déterminer avec son formateur les différentes étapes du traitement des réclamations.
Différencier les possibilités de compensation existantes telles que réparation, nouvelle livraison, indemnisation, réduction et les adapter au contexte.
Choisir le mode de compensation et le justifier auprès du formateur.
Préparer l'avis conformément aux directives de l'entreprise et le soumettre à l'acceptation et l'approbation du formateur.

SOCLES

L'apprenti a effectué son travail de manière totalement réfléchi.
L'apprenti a établi un programme bien défini pour la réalisation de son travail.
L'apprenti a expliqué correctement les différentes possibilités de compensation existantes et y a eu recours.

6

L'apprenti est capable de se familiariser avec les renseignements techniques accompagnant un produit mis en vente et capable de les nommer.

Sélective

INDICATEURS

Comprendre les indications de la notice.

- Connaître les :
 - Informations sur le produit
 - Modes d'emploi
 - Informations sur l'emballage
 - Renseignements techniques
 - Bons de garantie

et pouvoir les expliquer (selon la commande) de manière professionnelle à son formateur/au client.

SOCLES

L'apprenti a été capable de nommer correctement les indications essentielles le produit.

L'apprenti a été capable de décrire les garanties (garantie légale, extension de garantie).

L'apprenti a été capable d'expliquer correctement les conditions de vente spécifiques aux produits.

7

L'apprenti est capable de veiller à se comporter avec total respect envers le client et d'avoir conscience de l'importance service à la clientèle.

Sélective

INDICATEURS

L'apprenti s'adresse de manière courtoise, calme et compréhensive au client.
S'exprimer poliment, avec tact et de manière conciliante.

SOCLES

L'apprenti a traité le client avec tout le respect nécessaire.

L'apprenti a réagi de façon mesurée aux souhaits exprimés par le client.