Consultation des détails des modules

Culture de service - Encadrement client - FORVE3

| | |
|---|---|
| **Code du module:** | FORVE3 |
| **Unité capitalisable:** | Appliquer les processus élémentaires de vente 2 (VENT2) |
| **Méthodes d'évaluations fixés:** | 1 |
| **Profession:** | Conseiller en vente |
| **Diplôme / Certificat:** | Diplôme d'aptitude professionnelle |
| **Méthodes d'évaluation:** | Evaluation continue des compétences |

Grille d'évaluation du module en entreprise

1

L'apprenti est capable d'observer les structures fondamentales de l'entreprise et d'appliquer les règles internes.

Obligatoire

INDICATEURS

L'apprenti connaît l'organigramme de son entreprise formatrice et il sait en décrire les principes.
Il connaît et observe le règlement interne en matière: • de structure des travaux, • d'attribution des tâches, • de responsabilités, • de pouvoir d'instructions.

SOCLES

Il a correctement expliqué l'organigramme de son entreprise formatrice.
Il a correctement répondu aux questions à propos des responsabilités.

2

L’apprenti connaît l'attitude à adopter à l’égard des différents types de clients et il est capable d'accorder dans ce conte une attention adaptée au client lors de l'entretien de vente.

Obligatoire

INDICATEURS

L’apprenti applique différentes techniques au cours de l'entretien de vente.
Il distingue les attitudes à adopter à l'égard de différents clients et il s'adapte en conséquence.
Il adopte une attitude attentionnée et pose des questions adaptées aux circonstances pour répondre aux demandes du client.
Il veille à ce que le client soit à l'aise au cours de l'entretien.

SOCLES

Il a mené l'entretien d'une manière ciblée et efficace.
Il s'est adressé au client d'une manière appropriée.
Il a utilisé les deux langues (le luxembourgeois et le français ou le luxembourgeois et l'allemand) d'une manière correcte.

3

L’apprenti est capable de proposer au client un choix de produits qui correspond à ses besoins et de donner des explica à propos des articles en luxembourgeois, en français ou en allemand.

Obligatoire

INDICATEURS

L’apprenti présente un choix d'articles correspondant à la demande du client.
Il explique les différences des produits proposés d’une manière compréhensible en luxembourgeois, en français ou en allemand.

SOCLES

Il a présenté des articles correspondant aux souhaits du client.
Il a expliqué les différences des produits proposés d’une manière compréhensible.
Il s'est exprimé d'une manière correcte sur le plan linguistique.

4

L’apprenti est capable de se familiariser avec les caractéristiques d'un produit proposé et de les nommer.

Obligatoire

INDICATEURS

L’apprenti comprend et nomme les caractéristiques du produit.
Il connaît les données concernant le produit et il les explique à ses supérieurs et aux clients: • le mode d'emploi, • les indications sur l'emballage, • les données techniques • la carte de garantie, • …

SOCLES

Il a correctement reproduit les caractéristiques fondamentales des produits.
Il a décrit les conditions de garantie (légales et prolongées).
Il a expliqué les caractéristiques spécifiques des produits d'une manière compétente.

5

L’apprenti est capable de réceptionner une réclamation courante et d’en vérifier la justification en appliquant les règles e vigueur ainsi que les consignes internes.

Obligatoire

INDICATEURS

L’apprenti réceptionne les marchandises retournées.
Il s'informe sur la raison qui pousse le client à soumettre une réclamation.
Il visualise les défauts et vérifie si la réclamation est justifiée.
Il connaît et applique les conditions de garantie ainsi que le règlement interne.

SOCLES

Il a vérifié la justification de la réclamation.
Il a respecté les règlements en matière de garantie.

6

L’apprenti est capable de participer au traitement de réclamations.

Obligatoire

INDICATEURS

L’apprenti est en mesure de distinguer et d’appliquer les différentes possibilités de dédommagement (retouches et réparations, échange, indemnisation, remise de prix, note de crédit).
Il se concerte avec son supérieur en vue des différentes étapes du traitement de la réclamation.
Il sélectionne un type de dédommagement et justifie son choix devant son supérieur.

SOCLES

Il a différencié et appliqué de façon correcte les différentes options de dédommagement.
Il a sélectionné et justifié face à son supérieur hiérarchique le choix de dédommagement approprié.
Il a effectué son travail avec professionnalisme.

7

L’apprenti est capable de respecter les consignes de sécurité internes en vigueur.

Obligatoire

INDICATEURS

En cas d'alerte ou d'urgence, l’apprenti respecte les consignes de sécurité avec le calme et les précautions de rigueur.
Il est en mesure de décrire correctement les sorties de secours ainsi que les points de rassemblement.
Il identifie correctement les sons des différentes alertes de même que les annonces internes spécifiques.
Il applique les consignes de sécurité correspondantes.

SOCLES

Il a respecté l'ensemble des consignes de sécurité internes.
Il a correctement décrit les sorties de secours ainsi que les points de rassemblement

8

L’apprenti est capable d'appliquer les procédures antivol en vigueur dans l'entreprise.

Obligatoire

INDICATEURS

L’apprenti observe les bases légales et les consignes internes à appliquer en cas de vol à l'étalage.
Il connaît les différents outils de prévention des vols et il les applique en fonction des produits.

SOCLES

Il a appliqué toutes les mesures antivol internes.

9

L’apprenti est capable de répondre aux besoins d'un client interne en respectant les délais.

Obligatoire

INDICATEURS

L’apprenti considère et traite tous les clients internes, qu’il s’agisse de collaborateurs ou de supérieurs, comme des clients externes.
Il répond dans les délais aux besoins des clients internes.

SOCLES

Il a traité les collaborateurs et supérieurs en tant que clients.
Il a soigneusement répondu au souhait du client interne dans les délais imposés.

10

L’apprenti est capable de s'informer au sujet des produits actuels ainsi que des nouveautés dans l’assortiment en consu différents médias.

Sélective

INDICATEURS

L’apprenti analyse systématiquement l’assortiment actuel.
Il se procure des informations et des documents de manière autonome et il les assemble.
Il évalue les informations et les consigne dans son carnet d’apprentissage.

SOCLES

Il a effectué ses recherches de manière autonome.
Il a présenté des informations au sujet des produits actuels ainsi que de nouveautés.

11

L’apprenti est capable d'emballer les marchandises de manière adaptée aux occasions, en respectant les règles internes.

Sélective

INDICATEURS

L’apprenti connaît les exigences en matière d'emballage de marchandises et les met en pratique.
Il connaît et observe le règlement interne en matière d'emballage.
Il respecte les souhaits du client en matière d'emballages-cadeaux.

SOCLES

Il a emballé les articles de manière compétente et adaptée aux occasions.

12

L'élève est capable de tenir, sous guidance, un carnet d'apprentissage de manière régulière et claire et d'y consigner en allemand ou en français correct les sujets à traiter au cours de la formation.

Obligatoire

INDICATEURS

En vue de rédiger son carnet d’apprentissage, l’élevé accepte les consignes et les instructions du tuteur ainsi que du conseiller à l’apprentissage. Il les met en œuvre et les reformule.
Il consigne par écrit les sujets traités au cours de sa formation. Il rédige ses rapports de façon claire et régulière.
Il veille à s’exprimer de façon compréhensible et à adopter une formulation correcte, aussi bien en allemand qu’en français.
Il veille à ce que les rapports soient structurés, exacts et complets.

SOCLES

Lors de la rédaction de son carnet d’apprentissage, l’élevé a accepté les consignes et les instructions du tuteur ainsi que du conseiller à l’apprentissage. Il les a mises en œuvre et reformulées.
Il a tenu son carnet d’apprentissage de façon structurée, claire et régulière.
Il a consigné toutes les données essentielles relatives aux sujets fixés pour les différentes étapes de formation.
Il a rédigé ses rapports de façon correcte en français ou en allemand.
Il a rédigé au moins cinq rapports par semestre.