Consultation des détails des modules

Culture de service - Service dans le point de vente - FOVEF2

Code du module:	FOVEF2
Unité capitalisable:	Appliquer les processus élémentaires de vente 1 (VENT1)
Méthodes d'évaluations fixés:	3
Profession:	Conseiller en vente - francophone
Diplôme / Certificat:	Diplôme d'aptitude professionnelle
Méthodes d'évaluation:	Entretien professionnel, Epreuve écrite

Grille d'évaluation du module en entreprise

1	L'élève est capable de saluer le client de façon aimable et polie et d'en prendre congé en s'exprimant en luxembourgeo en français ou en luxembourgeois et allemand (également au téléphone) en fonction de la situation et en tenant compte consignes internes.

Obligatoire

INDICATEURS

L'élève connaît et applique les règles internes en matière d'accueil/de prise de congé (également au téléphone). L'élève s'adresse au client de manière aimable et polie. L'élève adopte une attitude prévenante à l'égard du client. L'élève s'exprime dans la langue du client.

SOCLES

L'élève a accueilli le client et en a pris congé dans le respect des règles internes du client. L'élève a accueilli le client et en a pris congé en luxembourgeois et en français ou en luxembourgeois et allemand (en face à face ou au téléphone).

2

L'élève est capable de comprendre l'importance d'une attitude prévenante à l'égard du client, il est en mesure d'identifie d'esprit du client et d'adapter sa propre attitude en conséquence.

Sélective

INDICATEURS

L'élève tient compte de l'état d'esprit du client.
Il établit le contact visuel avec le client.
Il connaît les signes qui permettent de déterminer l'état d'esprit du client.
Il se montre compréhensif face à l'état d'esprit du client.
Il connaît et applique les mesures à prendre pour réagir face à l'humeur du client.
Il se montre aimable et compréhensif.

SOCLES

L'élève a expliqué à son supérieur l'importance d'une attitude prévenante à l'égard du client.
Il a adopté une attitude adaptée aux circonstances.

3

L'élève est capable de réagir aux attentes du client au cours d'un entretien (en face à face ou au téléphone). Le cas éch il de donne des informations simples adaptées aux circonstances en luxembourgeois et en français ou en luxembourge en allemand.

Obligatoire

INDICATEURS

L'élève s'enquiert des besoins du client en face à face ou au téléphone. L'élève est à l'écoute du client, il comprend et reproduit correctement ses souhaits. L'élève donne des informations simples et adaptées aux circonstances en luxembourgeois et en français ou en luxembourgeois et en allemand.

SOCLES

L'élève a compris les besoins du client. L'élève a donné des informations en luxembourgeois et en français ou en luxembourgeois et en allemand.

4

L'élève est capable de distinguer différentes formes d'organisation, de méthodes de vente et de concepts de service da commerce de détail. Il est en mesure de déterminer les caractéristiques de son entreprise formatrice.

Obligatoire

INDICATEURS

L'élève connaît et sait désigner différentes formes d'organisation, méthodes de vente et différents concepts de service dans le commerce de détail. L'élève est en mesure de comparer ces données avec celles de son entreprise formatrice. L'élève sait expliquer les principales caractéristiques de son entreprise formatrice.

SOCLES

L'élève a désigné différentes formes d'organisation, méthodes de vente et concepts de service dans le commerce de détail. L'élève a expliqué les caractéristiques essentielles de son entreprise formatrice.

5

L'élève est capable d'effectuer des tâches quotidiennes dans le point de vente, en particulier l'entretien des surfaces de vente, et ce de manière autonome et en concertation avec ses collègues. Il est capable de respecter le règlement interr de manipuler les matériaux et les marchandises avec précaution.

Obligatoire

INDICATEURS

L'élève connaît les tâches à réaliser dans le point de vente et il sait les nommer.
Il se concerte avec ses collègues de travail en vue des tâches à réaliser.
Il effectue d'une manière autonome la totalité de ses tâches en respectant le règlement interne ainsi que les consignes de sécurité correspondantes.
Il veille à la propreté des différentes zones du point de vente et des supports de marchandises (réfrigérateurs, congélateurs, vitrines, rayons, gondoles, etc.). L'élève manipule les matériaux et les marchandises avec précaution.

SOCLES

L'élève a réalisé les principales tâches de manière autonome et correcte.
Il a effectué les tâches en concertation avec ses collègues.
Il a cité les consignes internes.
Il a manipulé avec précaution les matériaux et les marchandises.

6

L'élève est capable de prendre connaissance des instructions et des indications de son supérieur et de les appliquer.

Sélective

INDICATEURS

L'élève écoute attentivement ses supérieurs et il pose des questions complémentaires en cas de doute. L'élève prend connaissance et applique les instructions et les indications de ses supérieurs.

SOCLES

L'élève a correctement effectué les tâches qui lui étaient confiées dans les délais impartis.
Il a appliqué les instructions.

7

L'élève est capable d'accueillir les clients d'une manière prévenante et sans préjugés.

Sélective

INDICATEURS

L'élève s'adapte au client et il réagit avec calme et objectivité.
Il connaît les règles de l'accueil des clients et il sait adapter son comportement en conséquence.

SOCLES

L'élève a adopté une attitude attentionnée à l'égard du client.
Il a adapté son comportement au client.

8

L'élève est capable d'adopter une attitude responsable et de manipuler l'équipement ainsi que les instruments de travai précaution.

Sélective

INDICATEURS

L'élève prend soin • du mobilier du point de vente, • des équipements de vente, • de l'équipement de l'entrepôt, • des équipements des autres espaces.
Il respecte l'ensemble des consignes en matière de sécurité et de protection au travail.
Il utilise les instruments de travail de manière appropriée et avec soin.
Il range et nettoie les équipements et le matériel de travail.

SOCLES

L'élève a manipulé l'équipement et le matériel de travail avec précaution. L'équipement et le matériel de travail sont dans un état soigné.

9

L'élève est capable d'effectuer les tâches qui lui sont confiées avec la persévérance requise.

Sélective

INDICATEURS

L'élève étudie en détail les tâches qui lui sont confiées. L'élève fait preuve de la patience requise. L'élève effectue l'intégralité de la mission.

SOCLES

L'élève a effectué la tâche avec la patience et la persévérance requises.
Il a fait preuve d’une approche systématique au travail.

10

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. L'élève 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. L'élève 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. L’élève 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.