

Appliquer les techniques de vente complexes (FORVE5)

Code du module	FORVE5
Unité capitalisable	Maîtriser les processus complexes de vente (PRCOV)
Méthodes d'évaluations fixés	1
Métier / Profession	Conseiller en vente
Diplôme / Certificat	Diplôme d'aptitude professionnelle
Méthodes d'évaluation	Evaluation continue des compétences

Grille d'évaluation du module en entreprise

L'élève est capable d'informer le client au sujet des prix et des propriétés de la marchandise, ainsi que des possibilités d'affectation et d'application des articles d'un groupe de marchandises.

Obligatoire

Indicateurs

- L'élève s'informe au sujet des propriétés de qualité et de prix ainsi que des possibilités d'affectation et d'application des marchandises respectives.
- L'élève comprend les indications et il les explique correctement au client.
 - L'élève présente le rapport qualité-prix.
 - L'élève présente d'abord les articles de la catégorie de prix moyenne, puis les articles de la catégorie de prix supérieure.
 - L'élève mentionne les effets de mode et les tendances.
 - L'élève dispense au client des informations détaillées à propos de la qualité et des performances du matériel pour les articles présentés.
 - L'élève attire l'attention du client sur les facilités d'entretien.
 - L'élève donne des informations au sujet des propriétés d'utilisation, du mode d'emploi, de l'affectation et de la durée de vie du produit.

Socles

- L'élève a fourni des explications/des informations satisfaisantes au sujet de la qualité des marchandises et des différences de prix entre les articles et le client ne pose pas de questions supplémentaires.
- L'élève a expliqué les affectations et les applications possibles des articles d'une manière appropriée.

2

Par des techniques appropriées (observation, questionnement et écoute active) l'élève est capable d'identifier les attentes et besoins du client et d'y réagir au cours de l'entretien de vente.

Obligatoire

Indicateurs

- L'élève se tourne vers le client, il observe ses réactions et il l'écoute attentivement.
- L'élève applique différentes techniques de questionnement pour déterminer les souhaits du client.
- L'élève pose des questions appropriées pour déterminer les motivations d'achat et les attentes et besoins du client.
- L'élève se sert des informations pour développer ses arguments.
- L'élève s'assure que le client l'a bien compris.
- L'élève approuve la décision du client.
- L'élève demande discrètement si le client a encore besoin d'autre chose.

Socles

- L'élève a compris les motivations d'achat et les attentes et besoins du client d'une manière satisfaisante et il en a tenu compte au cours de l'entretien de vente.

3

L'élève est capable d'informer le client au sujet des conditions de reprise légales, des possibilités de reprise internes et de la mise au rebut écologique des marchandises.

Obligatoire

Indicateurs

- L'élève connaît les conditions de reprise légales ainsi que les possibilités de reprise internes et il les explique au client.
- L'élève a dispensé au client des informations compétentes à propos de la mise au rebut écologique des marchandises.

Socles

- L'élève a expliqué les conditions de reprise légales, les possibilités de reprise internes ainsi que les possibilités de mise au rebut écologique d'une manière compétente et compréhensible au client.
- Le client a été informé au sujet des modalités de reprise et de la mise au rebut des marchandises.

L'élève est capable de réagir aux arguments du client de manière à favoriser la vente et d'encourager la décision d'achat du client en appliquant des techniques de questionnement et de conversation d'une manière ciblée.

Obligatoire

Indicateurs

- L'élève connaît et applique d'une manière ciblée les principaux éléments de plusieurs techniques d'entretien favorisant la vente:
 - les questions de contrôle,
 - les questions alternatives/les questions globales,
 - la recherche d'approbation et l'application ciblée.
- L'élève s'assure qu'il a bien compris les objections du client en posant des questions de contrôle.
- L'élève propose des alternatives.
- L'élève expose les avantages de l'article qui a retenu l'attention du client.
- L'élève mentionne les prestations de l'entreprise au cours de l'entretien de vente.
- L'élève réagit aux objections et aux arguments du client d'une manière appropriée: il adopte une attitude sereine, il s'exprime d'une manière claire et compréhensible et il entretient le contact visuel.

Socles

- L'élève a appliqué les techniques d'entretien favorisant la vente d'une manière ciblée et convaincante.
- Le client manifeste sa disposition à acheter l'article.

5

L'élève est capable de proposer des alternatives au client, dans le but d'encourager la décision d'achat et de conclure la vente.

Obligatoire

Indicateurs

- L'élève présente des articles d'autres marques de qualité identique ou supérieure.
- L'élève justifie les différences de prix.
- L'élève explique les compositions différentes des articles.
- L'élève souligne les différences entre les marques de fabricants et les marques commerciales au cours de l'entretien de vente.
- L'élève explique patiemment et en détail les alternatives au client.
- L'élève attend le feed-back du client à propos des articles présentés.

Socles

- L'élève a présenté des alternatives qui offrent une réponse possible à la demande du client.
- Le client manifeste/signale son intérêt.

6

L'élève est capable d'effectuer la réservation de marchandises (éventuellement en échange du paiement d'un acompte) dans le respect du règlement interne.

Sélective

Professionnelle

Indicateurs

- L'élève accuse la réception de l'acompte payé et émet une quittance adéquate.
- L'élève appose une marque de réservation à l'article et il le repose à l'endroit indiqué.

Socles

- L'élève a respecté toutes les étapes lors de la réservation d'un article et il a effectué les opérations de manière réglementaire.

7

L'élève est capable d'identifier les souhaits du client après avoir observé, écouté activement et posé des questions et de réagir au cours de l'entretien de vente.

Obligatoire

Indicateurs

- L'élève se montre patient et compréhensif à l'égard du client.
- L'élève écoute attentivement le client.
- L'élève détermine les souhaits du client en posant des questions appropriées.
- L'élève réagit aux souhaits du client d'une manière adaptée aux circonstances.
- L'élève observe les formes de communication non verbales au cours de l'entretien avec le client.

Socles

- L'élève a compris les souhaits du client et il en a tenu compte au cours de l'entretien de vente.

8

L'élève est capable d'inciter le client à faire des achats complémentaires et de lui proposer d'autres accessoires.

Obligatoire

Professionnelle

Indicateurs

- L'élève se procure un aperçu de toute la gamme de produits d'un groupe de marchandises.
- L'élève conseille le client lors du choix des accessoires en fonction des propriétés techniques et des possibilités d'affectation.
- L'élève sait attribuer des accessoires appropriés aux différents articles et il sait décrire leur utilité:
 - utilisation élargie,
 - utilisation facilitée.
- L'élève met à profit sa connaissance des articles.
- L'élève présente les accessoires d'une manière agréable et discrète, sans agressivité.
- L'élève attire l'attention du client sur les promotions bon marché.
- L'élève attire l'attention du client sur les nouveautés.

Socles

- L'élève a proposé des articles complémentaires et des accessoires appropriés au client.

9

L'élève est capable de transmettre des informations dans le respect des règles internes de l'entreprise et de les formuler d'une manière précise et complète.

Sélective

Sociale et personnelle

Indicateurs

- L'élève retient les informations respectives par écrit.
- L'élève connaît et applique les règles internes en matière de transmission des informations.
- L'élève vérifie la cohérence et l'intégralité des informations à transmettre.

Socles

- L'élève a correctement appliqué les règles internes en matière de transmission des informations.
- L'élève a formulé les informations d'une manière précise et complète.

10

L'élève est capable d'adopter une attitude collégiale et polie à l'égard de ses collègues de travail et de veiller à son apparence personnelle.

Sélective

Sociale et personnelle

Indicateurs

- L'élève applique les règles courantes de la politesse à l'égard de ses collègues de travail.
- L'élève adopte une attitude respectueuse à l'égard de ses collègues.
- L'élève se concerte avec ses collègues au cours des travaux.
- L'élève veille à porter une tenue propre et conforme.

Socles

- L'élève maîtrise et observe les règles courantes de la politesse.
- L'élève affiche une apparence convenable.

11	<p>L'élève est capable d'utiliser les médias et les documents spécialisés pour s'approprier des connaissances spécifiques au sujet des marchandises.</p> <div> <div>Obligatoire</div> <div>Sociale et personnelle</div> </div>
	<p>Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'élève consulte des sources d'information spécialisées conformément aux instructions pour approfondir ses connaissances à propos des marchandises. • L'élève réunit et documente les informations.
	<p>Socles</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'élève a effectué les recherches d'une manière organisée et ciblée. • L'élève a consulté les principales sources d'information.
12	<p>L'élève est capable de gérer un carnet d'apprentissage d'une manière régulière et cohérente, d'y retenir les sujets/les contenus/les problèmes étudiés dans un allemand ou dans un français corrects et d'agrémenter les rapports avec des termes professionnels, des images, des schémas et des arguments personnels.</p> <div>Obligatoire</div>
	<p>Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'élève rédige des rapports d'une manière autonome et régulière à propos des sujets et des problèmes traités dans le cadre d'une section précise de la formation. • L'élève documente les résultats du problème/de la mission ainsi que la méthode utilisée d'une manière cohérente et il les illustre avec des schémas et des images. • L'élève fait état des risques/des problèmes particuliers à observer. • L'élève prend des notes à propos des techniques de travail appliquées pour traiter les sujets et les problèmes.
	<p>Socles</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'élève a complété son carnet d'apprentissage de manière autonome. • L'élève a repris l'ensemble des données essentielles à propos des sujets/des contenus/des problèmes dans les sections correspondantes de la formation. • L'élève a utilisé des termes professionnels, des images et des schémas appropriés. • L'élève a rédigé au moins cinq rapports par semestre.

Nombre de compétences sélectives à évaluer:	1/3
--	-----

Nombre de compétences obligatoires à évaluer:	9
--	---