

# Interaction client (FORVR5)

<b>Code du module</b>	FORVR5
<b>Unité capitalisable</b>	Appliquer les processus élémentaires de vente 2 (VENT2)
<b>Méthodes d'évaluations fixés</b>	2
<b>Métier / Profession</b>	Vendeur-Retouche
<b>Diplôme / Certificat</b>	Diplôme d'aptitude professionnelle
<b>Méthodes d'évaluation</b>	Evaluation continue des compétences

## Grille d'évaluation du module en entreprise

1	<p>L'apprenti observe les structures internes fondamentales et il applique les règles internes.</p> <p><b>Obligatoire</b></p>
<p>Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'apprenti connaît l'organigramme de son entreprise formatrice et il sait en décrire les principes.</li><li>• L'apprenti connaît et observe le règlement interne en matière:<ul style="list-style-type: none"><li>◦ de structure des travaux,</li><li>◦ d'attribution des tâches,</li><li>◦ de responsabilités,</li><li>◦ de compétences,</li><li>◦ d'autorisation de donner des instructions.</li></ul></li></ul>	
<p>Socles</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'apprenti a correctement expliqué l'organigramme de son entreprise formatrice.</li><li>• L'apprenti a correctement répondu aux questions à propos des compétences.</li></ul>	

2

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

Obligatoire

Sociale et personnelle

## Indicateurs

- L'apprenti écoute activement ses collègues de travail ainsi que ses supérieurs.
- L'apprenti se concerta avec ses collègues/avec ses supérieurs en vue des travaux à effectuer.
- L'apprenti organise les étapes de travail requises.
- L'apprenti connaît et observe les voies hiérarchiques internes.
- L'apprenti communique avec les différents départements en respectant le règlement interne.
- L'apprenti répond aux souhaits des clients internes.

## Socles

- L'apprenti a soigneusement répondu au souhait du client interne dans les délais imposés.
- L'apprenti connaît et respecte les voies hiérarchiques.

3

**L'apprenti est capable de présenter au client une gamme de produits qui correspond à ses souhaits et de dispenser des explications à propos des articles en luxembourgeois ainsi qu'en allemand ou en français.**

Obligatoire

## Indicateurs

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

## Socles

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

4

**L'apprenti est capable de se familiariser avec les données (techniques) jointes d'un produit proposé et de les désigner.**

**Obligatoire**

#### Indicateurs

- L'apprenti présente une série d'objets/de marchandises/d'articles du groupe de variétés/du groupe d'articles de l'assortiment/de la gamme de produits correspondant aux souhaits du client.
- L'apprenti explique les différences au sein de la gamme de produits proposée d'une manière compréhensible en luxembourgeois ainsi qu'en allemand ou en français.

#### Socles

- L'apprenti a présenté des articles correspondant aux souhaits du client.
- L'apprenti a expliqué les différences au sein de la gamme de produits d'une manière compréhensible.
- L'apprenti s'est exprimé d'une manière correcte sur le plan linguistique.

5

**L'apprenti est capable de recevoir une réclamation/de procéder à un échange et de vérifier leur justification (en appliquant les règles en vigueur ainsi que les consignes internes).**

**Obligatoire**

#### Indicateurs

- L'apprenti comprend et désigne les indications du descriptif du produit (notice).
- L'apprenti connaît les données concernant le produit et il les explique à son supérieur/au client:
  - le mode d'emploi,
  - les indications sur l'emballage,
  - les données techniques jointes,
  - le coupon de garantie,
  - les conditions de reprise.

#### Socles

- L'apprenti a correctement reproduit les données fondamentales concernant les produits.
- L'apprenti a décrit les conditions de garantie (légales et élargies).
- L'apprenti a expliqué les conditions de reprise spécifiques des produits d'une manière compétente.

6

**L'apprenti est capable de participer au traitement de réclamations au sein de l'entreprise.**

**Obligatoire**

#### Indicateurs

- L'apprenti accuse la réception des marchandises retournées.
- L'apprenti s'informe au sujet de la raison/de la cause de la réclamation/du type de contestation.
- L'apprenti se rend compte des défauts.
- L'apprenti vérifie la justification de la réclamation/de la contestation.
- L'apprenti connaît et observe les conditions de garantie/le règlement interne.

#### Socles

- L'apprenti a vérifié la justification de la réclamation.
- L'apprenti a respecté le règlement en matière de garantie.

7

**L'apprenti respecte les consignes de sécurité internes en vigueur.**

**Obligatoire**

#### Indicateurs

- L'apprenti se concerte avec son supérieur en vue des différentes étapes du traitement.
- L'apprenti est capable de distinguer et de placer les différentes possibilités de dédommagement (retouches, nouvelle livraison, indemnisation, remise de prix) dans un contexte.
- L'apprenti sélectionne un type de dédommagement et il justifie son choix devant son supérieur.
- L'apprenti émet une note de crédit conformément au règlement interne.

#### Socles

- L'apprenti a effectué le travail d'une manière organisée.
- L'apprenti a produit un plan concerté en vue de l'exécution de la mission.
- L'apprenti a correctement expliqué et appliqué les possibilités de dédommagement.

8

**L'apprenti applique les procédures antivol en vigueur au sein de l'entreprise.**

**Sélective**

**Professionnelle**

#### Indicateurs

- L'apprenti connaît les exigences en matière d'emballage de marchandises et il s'y conforme d'une manière appropriée.
- L'apprenti connaît et observe le règlement interne en matière d'emballage.
- L'apprenti prend connaissance des souhaits du client en matière d'emballages-cadeaux et il y répond.

#### Socles

- L'apprenti a emballé les articles d'une manière compétente et adaptée aux circonstances.

9

**L'apprenti est capable de répondre aux souhaits d'un client interne dans le respect des délais.**

**Obligatoire**

#### Indicateurs

- En cas d'alerte ou d'urgence, l'apprenti respecte les consignes de sécurité/les instructions avec le calme et les précautions de rigueur.
- L'apprenti est capable de décrire correctement les issues de secours ainsi que les points de rassemblement.
- L'apprenti identifie correctement les sons des différentes alertes de même que les annonces internes spécifiques.
- L'apprenti applique les consignes de sécurité correspondantes.

#### Socles

- L'apprenti a respecté l'ensemble des consignes de sécurité internes.

10

L'apprenti est capable de s'informer au sujet des produits d'actualité/nouveaux de la gamme de produits interne en consultant différents médias.

Obligatoire

#### Indicateurs

- L'apprenti se concerte avec ses collègues à propos des mesures antivol à entreprendre au sein de l'entreprise.
- L'apprenti observe les bases légales de même que les consignes internes à appliquer en cas de vol à l'étalage.
- L'apprenti connaît les différents outils de prévention des vols et il les applique en fonction des produits.

#### Socles

- L'apprenti a appliqué l'ensemble des mesures antivol internes.

11

L'apprenti est capable d'emballer les marchandises d'une manière adaptée aux circonstances, en respectant les règles internes.

Sélective

Sociale et personnelle

#### Indicateurs

- L'apprenti analyse systématiquement la gamme de produits indiquée.
- L'apprenti se procure des informations et des documents de manière autonome et il les réunit.
- L'apprenti évalue les informations et il prend note des résultats.

#### Socles

- L'apprenti a effectué ses recherches de manière autonome.
- L'apprenti a produit des informations au sujet des produits d'actualité/nouveaux de la gamme de produits interne.

12	<p><b>L'apprenti est capable de gérer un carnet d'apprentissage d'une manière régulière et cohérente sous guidance et d'y noter les sujets/les contenus/les problèmes traités au cours de la formation dans un allemand ou dans un français correct.</b></p> <p><b>Obligatoire</b></p>
	<p><b>Indicateurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'apprenti note les sujets/les contenus/les problèmes (également les problèmes partiels) traités au cours de la formation dans un texte courant.</li> <li>• L'apprenti veille à s'exprimer d'une manière compréhensible et à appliquer des formulations correctes en allemand ou en français.</li> <li>• L'apprenti classe ses rapports avec cohérence et il vérifie qu'ils sont corrects et complets.</li> </ul>
	<p><b>Socles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'apprenti a géré le carnet d'apprentissage d'une manière cohérente et régulière.</li> <li>• L'apprenti a noté toutes les données essentielles à propos des sujets/des contenus/des problèmes traités au cours des sections correspondantes de la formation.</li> <li>• L'apprenti a rédigé ses rapports dans un français ou dans un allemand correct.</li> <li>• L'apprenti a rédigé au moins cinq rapports par semestre.</li> </ul>
13	<p><b>L'apprenti est capable de proposer d'autres options de retouches en tenant compte de la structure du modèle et en respectant la fidélité au modèle.</b></p> <p><b>Sélective</b></p>
	<p><b>Indicateurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'apprenti présente des propositions de retouches appropriées au client.</li> <li>• L'apprenti contrôle l'adéquation des propositions de retouches par rapport à la structure du modèle et à la fidélité au modèle.</li> </ul>
	<p><b>Socles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'apprenti a présenté les options au client de manière compréhensible.</li> <li>• La fidélité au modèle était assurée.</li> </ul>

14

**L'apprenti est capable d'épingler les retouches à effectuer sur des pièces d'envergure en fonction de la silhouette du client.**

**Obligatoire**

#### Indicateurs

- L'apprenti est capable d'épingler les retouches (par exemple au niveau de la largeur d'épaule, de la coupe oblique ou du tour de taille) sur des pièces d'envergure (par exemple des manteaux ou des vestes) en tenant compte de la silhouette.
- L'apprenti épingle les retouches de manière compétente avec les accessoires habituellement utilisés au sein de l'entreprise et, après l'épingleage, il s'assure que le vêtement est seyant.
- L'apprenti demande l'accord du client.

#### Socles

- L'apprenti a correctement pris en compte des mesures.
- L'apprenti a épinglé les retouches avec précision.
- Le client a approuvé le résultat.

15

**L'apprenti est capable de convenir d'une date de réception avec le client.**

**Sélective**

**Sociale et personnelle**

#### Indicateurs

- L'apprenti est au courant du carnet de commandes interne.

#### Socles

- La date a été fixée en fonction du carnet de commandes et du souhait du client.

**L'apprenti est capable d'alimenter un carnet d'apprentissage d'une manière régulière et cohérente sous la guidance du tuteur et de faire état des sujets/des matières/des exercices étudiés au cours de la formation dans un allemand ou dans un français correct.**

**Obligatoire**

#### Indicateurs

- L'apprenti fait état des sujets/des matières/des exercices étudiés au cours de la formation dans un texte courant.
- L'apprenti veille à s'exprimer correctement et à employer des formulations correctes en allemand et en français.
- L'apprenti dispose ses inscriptions de manière cohérente et il s'assure qu'elles sont correctes et complètes.

#### Socles

- L'apprenti a alimenté le carnet d'apprentissage d'une manière cohérente et régulière.
- L'apprenti a fait état de l'ensemble des données essentielles concernant les sujets/les matières/les exercices étudiés au cours des sections correspondantes de la formation.
- L'apprenti a rédigé le rapport dans un français ou dans un allemand correct.
- L'apprenti a au moins rédigé cinq rapports par semestre.

**Nombre de compétences sélectives à évaluer:** 2 / 4

**Nombre de compétences obligatoires à évaluer:** 12