



Processus de vente simple (FORVE4)

Code du module	FORVE4
Unité capitalisable	Accueil client (CONCL)
Méthodes d'évaluations fixés	2
Métier / Profession	Commis de vente
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 de l'entretien commercial.</p> <p style="text-align: center;">Sélective</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.

Sélective

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.

Sélective

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.

Sélective

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.

Nombre de compétences sélectives à évaluer: 2/4

Nombre de compétences obligatoires à évaluer: 0