Consultation des détails des modules

Appliquer les techniques de vente complexes - FORVR9

Code du module:	FORVR9
Unité capitalisable:	Maîtriser les processus complexes de vente (PRCOV)
Profession:	Vendeur-Retouche
Diplôme / **Certificat:**	Diplôme d'aptitude professionnelle

Grille d'évaluation du module en entreprise

1

L'apprenti est capable d'informer le client au sujet des propriétés de qualité et déterminantes pour les prix ainsi que des possibilités d'affectation et d'application des articles d'un groupe de marchandises.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti s'informe au sujet des propriétés de qualité et déterminantes pour les prix ainsi que des possibilités d'affectation et d'application des marchandises respectives.
- L'apprenti comprend les indications et il les explique correctement au client.
  - L'apprenti présente le rapport qualité-prix.
  - L'apprenti présente d'abord les articles de la catégorie de prix moyenne, puis les articles de la catégorie de prix supérieure.
  - L'apprenti mentionne les effets de mode et les tendances.
  - L'apprenti dispense au client des informations détaillées à propos de la qualité et des performances du matériel pour les articles présentés.
  - L'apprenti attire l'attention du client sur la facilité d'entretien.
  - L'apprenti dispense 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'apprenti 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 n'a pas posé de questions supplémentaires.
- L'apprenti a expliqué les affectations et les applications possibles des articles d'une manière appropriée.

2

L'apprenti est capable d'identifier les motivations d'achat et les souhaits des clients en écoutant activement ainsi qu'en p des questions et de se servir des informations au cours d'entretiens de vente.

Note maximale: 6

INDICATEURS

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

SOCLES

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

3

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

Note maximale: 6

INDICATEURS

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

SOCLES

- L'apprenti 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.

4

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

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti 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.
- L'apprenti s'assure qu'il a bien compris les objections du client en posant des questions de contrôle.
- L'apprenti propose des alternatives.
- L'apprenti expose les avantages de l'article qui a retenu l'attention du client.
- L'apprenti mentionne les prestations de l'entreprise au cours de l'entretien de vente.
- L'apprenti 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'apprenti a appliqué les techniques d'entretien favorisant la vente d'une manière ciblée et convaincante.
- Le client a manifesté sa disposition à acheter l'article.

5

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

Note maximale: 6

INDICATEURS

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

SOCLES

- L'apprenti a présenté des alternatives qui offrent une réponse possible à la demande du client.
- Le client a manifesté/signalé son intérêt.

6

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

Note maximale: 6

INDICATEURS

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

SOCLES

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

7

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

Note maximale: 6

INDICATEURS

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

SOCLES

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

8

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

Note maximale: 6

INDICATEURS

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

SOCLES

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

9

L'apprenti 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 t professionnels, des images, des schémas et des arguments personnels.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti 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'apprenti 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'apprenti fait état des risques/des problèmes particuliers à observer.
- L'apprenti prend des notes à propos des techniques de travail appliquées pour traiter les sujets et les problèmes.

SOCLES

- L'apprenti a alimenté son carnet d'apprentissage de manière autonome.
- L'apprenti a repris l'ensemble des données essentielles à propos des sujets/des contenus/des problèmes dans les sections correspondantes de la formation.
- L'apprenti a utilisé des termes professionnels, des illustrations et des schémas appropriés.
- L'apprenti a rédigé au moins cinq rapports par semestre.

10

L'apprenti est capable de traiter une commande de retouche complexe, de répondre aux souhaits du client en dispensa conseils, de procéder à l'essayage et de convenir des prix ainsi que des délais en fonction des conditions internes.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti est capable de répondre aux souhaits du client en dispensant des conseils et de procéder à l'essayage de manière compétente.
- L'apprenti est capable de déterminer le prix correct pour la retouche demandée.
- L'apprenti est capable de fixer un délai en fonction du livre de commandes de l'entreprise.

SOCLES

- L'apprenti a correctement effectué l'essayage.
- L'apprenti a correctement fixé le prix en fonction des conditions internes.
- L'apprenti a correctement fixé un délai.
- L'apprenti a accompli la mission dans le respect des délais.