



## Appliquer les techniques de vente complexes (FORVE5)

<b>Code du module</b>	FORVE5
<b>Unité capitalisable</b>	Maîtriser les processus complexes de vente (PRCOV)
<b>Méthodes d'évaluations fixés</b>	1
<b>Métier / Profession</b>	Conseiller en vente
<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

**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

L'élève est capable d'utiliser les médias et les documents spécialisés pour s'approprier des connaissances spécifiques au sujet des marchandises.

Obligatoire

Sociale et personnelle

## Indicateurs

- 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.

## Socles

- L'élève a effectué les recherches d'une manière organisée et ciblée.
- L'élève a consulté les principales sources d'information.

12

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.

Obligatoire

## Indicateurs

- 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.

## Socles

- 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