Consultation des détails des modules

Appliquer les techniques de la vente en entreprise - FORVE5

Code du module:	FORVE5
Unité capitalisable:	Appliquer les bases de la vente (BASVE)
Profession:	
Diplôme / **Certificat:**	Certificat de capacité professionnelle
Méthodes d'évaluation:	Entretien professionnel, Simulation d'entretien

Grille d'évaluation du module en entreprise

1

L´apprenti met à profit ses connaissances de base à propos de la typologie des clients et il est en mesure d'appliquer c
connaissances au cours d'un entretien de vente.

Note maximale: 12

INDICATEURS

L´apprenti dispose de connaissances de base à propos des différents types de clients et il sait les mettre à profit.
Il se sert de ses connaissances pour classer les différents types de clients et il les met à profit d'une manière ciblée au cours de l'entretien de vente.
Il se tient entièrement à la disposition du client, il lui consacre suffisamment de temps et il établit un tableau reprenant différents arguments de vente.

SOCLES

Il a correctement distingué et décrit les différents types de clients.
Il s'est adressé au client d'une manière appropriée et adaptée au type de client.
Il a adopté une attitude attentionnée à l'égard du client.

2

L´apprenti est en mesure de présenter une gamme de produits correspondant au souhait du client.

Note maximale: 12

INDICATEURS

L´apprenti prend connaissance des souhaits/des attentes du client en posant des questions adaptées.
Il assemble la gamme de produits appropriée.
Il présente une sélection au client, qui correspond à ses attentes.
Il présente une sélection d'articles restreinte.
Il présente d'abord les articles de la catégorie de prix moyenne.
Il réagit à l'attitude du client et il adapte la sélection d'articles en conséquence.
Il mentionne les effets de mode et les tendances d'actualité.
Il explique les différences au sein de la gamme de produits d'une manière compréhensible en luxembourgeois ainsi qu'en allemand ou en français.

SOCLES

Il prend connaissance des souhaits/des attentes du client en posant des questions adaptées.
Il assemble la gamme de produits appropriée.
Il présente une sélection au client, qui correspond à ses attentes.
Il présente une sélection d'articles restreinte.
Il présente d'abord les articles de la catégorie de prix moyenne.
Il réagit à l'attitude du client et il adapte la sélection d'articles en conséquence.
Il mentionne les effets de mode et les tendances d'actualité.
Il explique les différences au sein de la gamme de produits d'une manière compréhensible en luxembourgeois ainsi qu'en allemand ou en français.

3

L´apprenti est en mesure de se familiariser avec les données (techniques) jointes d'un produit proposé et d'expliquer ce informations au client.

Note maximale: 6

INDICATEURS

Il lit attentivement la notice/les données techniques jointes d'un produit proposé.
Il tient compte des données suivantes et il sait en expliquer les grandes lignes 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.

Il expose la composition des matériaux proposés.
Il expose les propriétés techniques des marchandises proposées.
Il explique les affectations possibles d'un article déterminé au client.

SOCLES

Il a reproduit les données concernant les produits ainsi que les données techniques jointes d'une manière compréhensible et correcte.
Il a décrit les grandes lignes des conditions de garantie en vigueur.
Il a indiqué les conditions de reprise éventuelles pour les différents produits.

4

L´apprenti est en mesure d'emballer les marchandises en tenant compte des règles internes et des circonstances.

Note maximale: 6

INDICATEURS

Il connaît les exigences et les règles internes en matière d'emballage des marchandises et il les applique d'une manière appropriée.
Il prend connaissance des souhaits du client sur le plan des emballages-cadeaux et il y répond.
Il effectue les emballages pour des circonstances particulières conformément aux directives.

SOCLES

Il a effectué les emballages pour des circonstances particulières d'une manière globalement correcte.
Il a respecté le règlement interne en matière d'emballage.

5

L´apprenti applique les mesures antivol en vigueur au sein de l'entreprise.

Note maximale: 6

INDICATEURS

Il lit attentivement les informations au sujet des équipements/des mesures antivol à mettre en œuvre au sein de l'entreprise.
Il explique les consignes internes à suivre en cas de vol à l'étalage.
Il connaît les différents dispositifs de prévention des vols adaptés aux produits, il les attribue et il les utilise.

SOCLES

Il a appliqué l'ensemble des mesures antivol internes d'une manière appropriée.

6

L´apprenti est en mesure d'accepter les arguments du client et d'en tenir compte au cours de l'entretien de vente.

Note maximale: 12

INDICATEURS

Il écoute attentivement le client.
Il prend connaissance des arguments du client et il sait les reproduire.
Il explique au client les avantages/l'utilité d'un article.
Il réagit aux arguments du client au cours de l'entretien de vente.
Il s'exprime d'une manière claire pour éviter les malentendus, les erreurs et les maladresses.

SOCLES

Il a compris les arguments du client et il les a pris en compte.

7

L´apprenti est en mesure de s'informer au sujet de la gamme de produits actuelle de son entreprise formatrice en se réf
à une liste de produits donnée.

Note maximale: 6

INDICATEURS

Il réunit des informations au sujet de la gamme de produits indiquée d'une manière systématique en se référant à la liste de produits indiquée.
Il compare les informations avec celles de la liste des produits.
Il vérifie que les informations sont complètes et correctes.
Il dresse un aperçu de la gamme de produits actuelle.

SOCLES

Il a réuni les informations et les documents en se référant à la liste des produits.
Il a effectué les travaux d'une manière autonome.