Consultation des détails des modules

Appliquer les techniques de vente complexes - FORVE5

Code du module:	FORVE5
Unité capitalisable:	Maîtriser les processus complexes de vente (PRCOV)
Profession:	Conseiller en vente
Diplôme / Certificat:	Diplôme d'aptitude professionnelle
Méthodes d'évaluation:	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'utilisation des articles.

Note maximale: 6

INDICATEURS

L'élève s'informe sur les critères de qualité, le prix, ainsi que sur les possibilités d'utilisation des marchandises concernées.
Il comprend les indications et les explique correctement au client.
Il explique le rapport qualité-prix.
Il propose d'abord les articles de prix moyen et adapte l’assortiment proposé en fonction des souhaits du client.
Il attire l’attention du client sur les effets de mode et des nouvelles tendances.
Il donne des informations détaillées au client sur la qualité et la matière des articles présentés.
Il attire l'attention du client sur les facilités d'entretien.
Il donne des informations sur l'utilisation, l'affectation et la durée de vie du produit.

SOCLES

L'élève a fourni des informations appropriées sur la qualité, les différences de prix ainsi que l’utilisation des marchandises.

2

L’élève est en mesure de cerner les motivations d’achat et les besoins des clients par l’observation, l’écoute active ains par des questions adéquates.

Note maximale: 6

INDICATEURS

L'élève se tourne vers le client, il observe ses réactions et il l'écoute attentivement.
Il détermine les motivations d’achat et les souhaits du client en posant des questions ouvertes et pertinentes.
Il se sert des informations recueillies pour développer ses arguments.
Il s'assure que le client l'a bien compris.
Il confirme le client dans son choix.
Il demande de manière discrète si le client a encore besoin d'autre chose.

SOCLES

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

3

L’élève est capable d’informer le client sur le droit de retour des articles, les solutions de reprise en interne et la mise au rebut écologique des marchandises.

Note maximale: 6

INDICATEURS

L’élève informe le client sur le droit de retour et les solutions de reprise en interne.
Il informe le client sur la mise au rebut écologique des marchandises.

SOCLES

Le droit de retour, les solutions de reprise en interne et la mise au rebut écologique des marchandises ont été expliqués de manière compétente et claire au client.

4

L’apprenti est capable de répondre aux arguments du client en employant des questions ciblées et des réponses pertin pour encourager la décision d’achat du client.

Note maximale: 6

INDICATEURS

L'élève connaît et utilise de manière ciblée les types de questions courantes: • Ouvertes, fermées • De contrôle • Alternatives • Suggestives, • … Il s'assure qu'il a bien compris les souhaits du client en posant des questions de contrôle.
Il propose des alternatives.
Il explique les avantages de l'article qui a retenu l'attention du client.
Il mentionne les prestations offertes par l'entreprise au cours de l'entretien de vente.
Il répond de manière appropriée aux objections et aux arguments du client: il adopte une attitude assurée, il s'exprime de manière claire et compréhensible. Il maintient le contact visuel.

SOCLES

L'élève a posé des questions ciblées et convaincantes favorisant la vente.
Le client manifeste son intérêt pour l’achat.

5

L'élève est capable de proposer des alternatives au client, dans le but d'encourager sa décision d'achat et de conclure l vente.

Note maximale: 12

INDICATEURS

L'élève présente des articles d'autres marques de qualité identique ou supérieure.
Il justifie les différences de prix.
Il explique les différentes qualités de la marchandise.
Il souligne les différences entre les marques de fabricant et les marques de distributeurs au cours de l'entretien de vente.
Il explique les alternatives de manière prévenante et détaillée au client.
Il demande l’avis du client au sujet des articles proposés.

SOCLES

L'élève a proposé des offres alternatives qui conviennent au client.
Le client manifeste de l’intérêt.

6

L'élève est capable d'effectuer la réservation respectivement la commande de marchandises conformément aux consig
en vigueur.

Note maximale: 12

INDICATEURS

L’élève enregistre les données de l’article ainsi que les coordonnées du client.
Il marque l’article comme réservé et l’entrepose dans l'endroit prévu.
Il effectue la commande conformément aux consignes en vigueur.

SOCLES

L'élève a respecté les étapes requises en cas de réservation et de commande d'un article et il a effectué les opérations de manière réglementaire.

7

L’élève est en mesure d’inciter le client à un achat additionnel ainsi que de lui proposer des accessoires.

Note maximale: 6

INDICATEURS

L’élève se procure un aperçu de l’assortiment global d’une gamme de produits.
Il conseille le client sur les applications et les caractéristiques techniques des accessoires.
Il propose les accessoires sans trop insister.
Il signale les nouveautés au client.
Il se sert de ses connaissances de base des produits.

SOCLES

L’élève a incité le client à un achat additionnel et lui a proposé des accessoires de manière compétente.

8

L'élève est capable de gérer un carnet d'apprentissage de manière régulière et cohérente, d'y reprendre les sujets traité cours de la formation dans un allemand ou dans un français corrects et d'agrémenter ses rapports avec des termes professionnels, des images, des schémas et des arguments personnels.

Note maximale: 6

INDICATEURS

L'élève complète régulièrement les rapports relatifs aux sujets traités dans le cadre de la formation, conformément aux instructions reçues. L'élève rédige ses rapports de manière compréhensible et cohérente en allemand ou en français. L'élève utilise les termes professionnels adéquats. L'élève agrémente ses rapports avec des images et des schémas en relation avec les sujets et avec ses missions. L'élève consulte des sources d'information spécialisées conformément aux instructions pour approfondir ses connaissances à propos des marchandises.
Il réunit et documente les informations.

SOCLES

L'élève a géré son carnet d'apprentissage d'une manière ordonnée, cohérente et régulière.
Il a saisi les données essentielles relatives aux activités exécutées lors des différentes étapes de sa formation.
L'élève a correctement utilisé les termes techniques. L'élève a complété ses rapports avec des images et des schémas pertinents. L'élève a rédigé au moins cinq rapports par semestre. L'élève a effectué les recherches d'une manière organisée et ciblée. L'élève a consulté les principales sources d'information.