

Appliquer les techniques de la vente en entreprise - FORVE3

Code du module:	FORVE3
Unité capitalisable:	Accueil client (CONCL)
Profession:	Commis de vente
Diplôme / Certificat:	Certificat de capacité professionnelle
Méthodes d'évaluation:	Entretien professionnel, Simulation d'entretien, Evaluation continue des compétences

Grille d'évaluation du module en entreprise

1	L'apprenti est capable de s'adresser au client de manière compétente, en luxembourgeois ainsi qu'en français ou en allemand. Note maximale: 12
INDICATEURS • L'apprenti applique les bases de l'accueil des clients. • L'apprenti s'adapte en fonction du type de client. • L'apprenti accorde sa pleine attention au client. • L'apprenti réagit aux demandes du client en posant des questions ciblées. • L'apprenti veille à ce que le client soit à l'aise au cours de l'entretien. SOCLES • L'apprenti s'est adressé au client de manière ciblée. • L'apprenti s'est adressé au client d'une manière adaptée au type de client. • L'apprenti a mené l'entretien en luxembourgeois ainsi qu'en français ou en allemand.	

2

L'apprenti est capable de présenter une gamme de produits correspondant au souhait du client.

Note maximale: 18

INDICATEURS

- L'apprenti prend connaissance du souhait du client en posant des questions adaptées.
- L'apprenti propose un choix de marchandises correspondant aux souhaits du client.
- Le nombre des pièces proposées n'est pas exagéré.
- L'apprenti présente d'abord la gamme de prix moyenne.
- L'apprenti réagit à l'attitude du client et il adapte les marchandises proposées en conséquence.

SOCLES

- L'apprenti a correctement identifié la demande du client et le client a confirmé ses propos.
- L'apprenti a proposé des articles correspondant au souhait du client.
- L'apprenti a convenablement expliqué les différences au sein de la gamme de produits et au niveau des prix au client.

3

L'apprenti applique les mesures antivol de rigueur en interne.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti prend attentivement connaissance des informations concernant les outils/les mesures antivol à appliquer en interne.
- L'apprenti suit les instructions internes concernant la réaction aux vols à l'étalage.

SOCLES

- L'apprenti a convenablement appliqué l'ensemble des mesures antivol internes.

4

L'apprenti est capable de réagir aux arguments du client et de les considérer au cours de l'entretien de vente.

Note maximale: 18

INDICATEURS

- L'apprenti écoute attentivement le client.
- L'apprenti explique les avantages des marchandises présentées au client.
- L'apprenti réagit aux arguments du client au cours de l'entretien de vente.
- L'apprenti s'exprime clairement, de manière à éviter les malentendus, les erreurs ainsi que les inadvertances.

SOCLES

- L'apprenti a compris et considéré les arguments du client.

5

L'apprenti est capable de se renseigner au sujet de la gamme de produits d'actualité dans son entreprise formatrice.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti se renseigne à propos de la gamme de produits d'actualité en se référant aux sources d'informations dont il dispose.

SOCLES

- L'apprenti a recherché les informations concernant la gamme de produits d'actualité.
- L'apprenti a effectué les travaux de manière autonome.