

Consultation des détails des modules

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

<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">1</div>	<p>L'apprenti est capable de s'adresser au client de manière compétente, en luxembourgeois ainsi qu'en français ou en allemand.</p> <p>Note maximale: 12</p>
<p>INDICATEURS</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>SOCLES</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.