Consultation des détails des modules

Assurer la relation clients - FORVE3

Code du module:	FORVE3
Unité capitalisable:	Assurer la relation client (RECLI)
Profession:	Vente et gestion
Diplôme / **Certificat:**	Diplôme de technicien
Méthodes d'évaluation:	Evaluation continue des compétences

Grille d'évaluation du module en entreprise

1

L’apprenant est capable d’identifier les concepts de fidélisation mise en place dans son entreprise et de proposer des améliorations.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L’apprenant énumère et explique les différents outils de fidélisation utilisés dans l’entreprise.
- Il propose l’amélioration des outils de fidélisation existants.
- Il utilise différents outils et méthodes de mesure de satisfaction des clients.

SOCLES

- Les outils de fidélisation mis en place par l’entreprise formatrice ont été correctement énumérés et expliqués.
- Des propositions d’optimisation des outils de fidélisation ont été suggérées et des outils de mesure de satisfaction des clients ont été correctement appliqués.

2

L’apprenant est capable de détailler les principaux éléments qui constituent le service après-vente de son entreprise et propose des améliorations.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L’apprenant explique les composantes du service après-vente de son entreprise.
- Il propose des recommandations d’optimisation du SAV.
- Il propose des solutions (cadeaux, remboursements, réductions, échanges…) après-vente au client mécontent afin de le satisfaire (garantie, qualité, retard de livraison, mécontentement du personnel/ traitement reçu, …).

SOCLES

- Les composantes du SAV ont été expliquées de façon précise.
- Des suggestions d’optimisation ont été faites.
- Des solutions de satisfaction des clients mécontents ont été présentées.

3

L’apprenant est capable de préparer et de mener une négociation avec un fournisseur.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L’apprenant identifie (à partir d’un cas pratique) les besoins de l’entreprise relatifs à ces produits.
- Il recherche l’historique des précédents achats.
- Il recherche les performances du fournisseur (prix, qualité, délais, services) et détermine les conditions d’achat (le prix et le budget, l’échelonnement des livraisons, la quantité minimale par livraison, les conditions de transport et d’assurance) en vue du référencement d’un nouvel article.
- Il fixe des objectifs relatifs à la négociation.
- Il sélectionne une liste d’arguments afin d’atteindre ses objectifs.
- Il prévoit les objections de son interlocuteur.

SOCLES

- La négociation avec un fournisseur existant a été correctement menée en prenant en compte l’historique des achats, le prix et la qualité des produits, les conditions d’achat et les objectifs visés tout en utilisant des arguments pertinents.

4

L’apprenant est capable de préparer et de mener une négociation avec un client.

Note maximale: 12

INDICATEURS

- L’apprenant ouvre une négociation en s’affirmant d’emblée (ce qu’il est, ce qu’il fait et ce que son entreprise représente).
- Il conduit l’entretien à l’aide des arguments préparés et de différents types de questions (ouvertes, complémentaires, réorientées, ambiguës).
- Il résout les difficultés de la négociation en anticipant et en affaiblissant les objections.
- Il cherche un accord au niveau des remises de prix, des périodes de garantie, des délais de livraison, des emballages et des conditions de paiement.
- Il conclut la négociation après avoir atteint ses objectifs.
- Il élabore/rédige un argumentaire de vente.

SOCLES

- La négociation avec un client a été correctement menée tout en utilisant les techniques de questionnement et de réponse aux objections adaptées tout en se basant sur l’argumentaire de vente qu’il a préparé à l’avance.

5

L’apprenant est capable d’expliquer et de remplir un contrat de vente ainsi que de proposer le financement.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L’apprenant explique les responsabilités du client : acceptation des marchandises au moment de la livraison convenue, paiement des marchandises dans les délais convenus.
- Il connaît les responsabilités de l’entreprise au niveau du contrat de vente : livraison des marchandises commandées sans défaut et dans les délais prévus, respect du prix et des conditions de paiement convenus.
- Il remplit un contrat de vente existant à l’aide des informations sur l’article, du prix négocié, de la date de livraison et des conditions de paiement.
- L’apprenant connaît les différentes solutions de financement internes ou externes (crédit personnel/ à la consommation, crédit renouvelable, crédit affecté, location avec option d’achat, crédit gratuit).
- Il explique les avantages et désavantages des différentes solutions de financement au client.
- Dans le cas d’un financement interne, il maîtrise la rédaction d’un formulaire de crédit.

SOCLES

- Un contrat de vente a été correctement rempli et un financement correspondant a été adéquatement proposé.
- Les différentes solutions de financement ont été expliquées de manière appropriée.

6

L’apprenant est capable de déterminer la zone de chalandise de l’entreprise formatrice.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L’apprenant décrit la notion de « zone de chalandise » et explique le but recherché par la détermination d’une zone de chalandise.
- Il énumère les méthodes de détermination d’une zone de chalandise pour un commerce existant.
- Il détermine la zone de chalandise à partir d’un portefeuille-client existant (fourni) en la divisant en sous-zones.
- Il estime le potentiel économique de ces zones.
- Il positionne son entreprise formatrice sur le marché en considérant les prix, les produits et les services.

SOCLES

- La notion de zone de chalandise a été clairement décrite ; le but recherché dans la détermination d’une zone de chalandise a été expliqué de façon suffisante.
- Les méthodes de détermination d’une zone de chalandise pour un commerce existant ont été correctement énumérées.
- La zone de chalandise à partir d’un portefeuille clients existant fourni ainsi que ses sous-zones ont été déterminées de façon suffisante.
- Le potentiel économique de ces zones a été expliqué de façon correcte ; l’entreprise formatrice a été correctement positionnée.

7

L’apprenant est capable de structurer et d’effectuer le suivi de son portefeuille-clients en segmentant les prospects d’ap des critères pertinents.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- A partir d’une situation donnée, L’apprenant détermine les données devant figurer dans son fichier :

• critères d’identité: nom, adresse, personne de référence, activité, taille, chida, marge,… • critères de comportement : type de client, évolution… • B2B et B2C

- Il structure son portefeuille-clients en prenant en compte

• la stratégie de l’entreprise • l’évolution du marché • les produits et les cibles (quels produits pour quelle cible) • les marges réalisables • des cibles prioritaires • les particularités du prospect

- Il met à jour son fichier en fonction des informations qu’il collecte (avis de naissance, de mariage et de décès, faillites, cessations activité, fusions, appels d’offres/avis de marché…) ou qui lui sont transmises par d’autres services.
- Il interprète l’organisation d’une entreprise cible par la lecture de l’organigramme.
- Il identifie l‘interlocuteur privilégié pour chacun de ses clients (attachés à des services différents-achat-service généraux-chef de produits-chef de rayon….

SOCLES

- Les données figurent correctement dans le fichier et sont exploitables.
- La mise à jour est correctement effectuée.
- La hiérarchie est adéquatement expliquée.
- Les interlocuteurs sont correctement identifiés.

8

L’apprenant est capable de gérer un carnet d'apprentissage de manière régulière et cohérente. Dans le cadre de la réd du carnet d’apprentissage, l’apprenant est capable de choisir et de réaliser un projet d’amélioration dans son domaine d’activité et d’écrire un rapport à ce sujet.

Note maximale: 12

INDICATEURS

- L’apprenant choisit parmi une sélection proposée un projet d’amélioration concernant son domaine d’activité qu’il réalise sous guidance de son tuteur de formation et sous contrôle de son conseiller à l’apprentissage.
- Il rédige le rapport de manière compréhensible et cohérente en français ou en allemand.
- Il utilise les termes professionnels adéquats.

Il agrémente ses rapports avec des images et des schémas en relation avec le sujet.

SOCLES

- L’apprenant a choisi parmi une sélection proposée un projet d’amélioration approprié.
- Il a réalisé le projet d’amélioration de façon appropriée.
- Il a travaillé de façon régulière et pertinente à la mise au point de ce rapport.
- Il a saisi les données essentielles relatives aux activités exécutées lors des différentes étapes de son projet.
- Il a correctement utilisé les termes techniques.

Il a complété son rapport avec des illustrations et des schémas pertinents.