Consultation des détails des modules

Processus de vente simple - FORVE4

Code du module:	FORVE4
Unité capitalisable:	Accueil client (CONCL)
Profession:	
Diplôme / **Certificat:**	Certificat de capacité professionnelle
Méthodes d'évaluation:	Evaluation continue des compétences

Grille d'évaluation du module en entreprise

1

L’apprenti est capable d’aborder le client de manière appropriée en conformité avec les exigences de l’entreprise lors d
l'entretien commercial.

Note maximale: 18

INDICATEURS

Appliquer les bases d’un entretien commercial.
Répondre aux attentes du client par des questions ciblées.
Veiller à ce que le client se sente bien lors de l’entretien.

SOCLES

L’apprenti a mené l’entretien de manière ciblée.
L’apprenti s’est adressé convenablement au client.
L’apprenti a mené l’entretien quasi correctement en luxembourgeois et en français ou en allemand.

2

L’apprenti est capable d'offrir au client une gamme de produits qui répond à sa requête. Il est capable de donner au clie explications sur la gamme de produits en langue luxembourgeoise et allemande ou française.

Note maximale: 18

INDICATEURS

Présenter au client des produits/marchandises/articles des ensembles de variétés/d’articles de l’assortiment/d’offres de produits correspondants à ses souhaits.
Expliquer de manière compréhensible en luxembourgeois et en allemand ou en français les différences entre les produits de l’assortiment présenté.

SOCLES

L’apprenti a présenté au client des articles correspondant à ses souhaits.
L’apprenti a su expliquer les différences de produits dans l’assortiment.
80% des explications données par l’apprenti sont correctes.
L’apprenti a employé les 2 langues quasi correctement.
L’apprenti s’est exprimé à 80% de manière correcte. Sa façon de s’exprimer correspond au niveau B1.

3

L’apprenti est capable de traiter une réclamation en respectant les règles existantes et les directives de l’entreprise et d’examiner son bien-fondé.

Note maximale: 18

INDICATEURS

Réceptionner les produits retournés.
S’informer sur les causes/raisons de la réclamation/du type de contestation.
Inspecter les défauts.
Vérifier le bien-fondé de la réclamation/contestation.
Préparer la note de crédit conformément aux directives de l’entreprise et la soumettre pour validation au supérieur hiérarchique.

SOCLES

L’apprenti a respecté les directives de l’entreprise.
L’apprenti a su vérifier le bien-fondé de la réclamation.

4

L’apprenti est capable d’emballer les produits en fonction de l’occasion et du thème respectant les règles de l’entreprise.

Note maximale: 6

INDICATEURS

Connaître les exigences en matière d’emballage des produits et y répondre correctement.
Connaître les directives internes à l’entreprise en matière d’emballage et les respecter.
Donner suite aux souhaits du client concernant l’emballage des produits et les satisfaire.

SOCLES

L’apprenti a emballé les articles correctement, en fonction de l’occasion et du thème.