Consultation des détails des modules

Interaction client - FORVR5

Code du module:	FORVR5
Unité capitalisable:	Appliquer les processus élémentaires de vente 2 (VENT2)
Profession:	Vendeur-Retouche
Diplôme / Certificat:	Diplôme d'aptitude professionnelle
Méthodes d'évaluation:	Evaluation continue des compétences

Grille d'évaluation du module en entreprise

1

L'apprenti est capable de considérer des structures internes fondamentales et d'appliquer des règles internes.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti connaît l'organigramme de l'entreprise formatrice et il est capable de le décrire approximativement.
- L'apprenti connaît les règlementations internes et il les applique:
  - la structure des missions,
  - les instructions de travail,
  - les compétences,
  - le pouvoir de décision.

SOCLES

- L'apprenti a correctement désigné l'organigramme de son entreprise et il a répondu à des questions concernant les compétences.

2

L'apprenti présente des propositions de retouches adaptées au client en tenant compte de la conception du modèle et d respect de la fidélité au modèle.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti applique les différentes techniques de l'entretien de vente.
- L'apprenti connaît les typologies de clients différents et il les considère.
- L'apprenti réagit aux demandes du client en adoptant une attitude attentionnée et en posant des questions adaptées aux circonstances.
- L'apprenti s'assure que le client est à l'aise au cours de l'entretien.
- L'apprenti vérifie l'adéquation des retouches proposées sous les aspects de la conception du modèle et de la fidélité au modèle.

SOCLES

- L'apprenti a désigné des options au client de manière compréhensive.
- Le respect de la fidélité au modèle était assuré.

3

L'apprenti est capable de prendre connaissance d'une réclamation, d'en vérifier la justification et de procéder à un écha (en appliquant les règles en vigueur ainsi que les instructions internes).

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti se concerte avec son supérieur à propos des différentes étapes de la gestion.
- L'apprenti distingue différentes options de dédommagement comme la retouche, le remplacement, la restitution ou la remise de prix et il est capable de les placer dans un contexte.
- L'apprenti opte pour une méthode de dédommagement et il explique son choix à son supérieur.
- L'apprenti établit une note de crédit en suivant les indications internes.

SOCLES

- L'apprenti a exécuté le travail de manière planifiée.
- L'apprenti a produit un plan concerté pour l'accomplissement de la mission.
- L'apprenti a correctement désigné et appliqué les options de dédommagement.

4

L'apprenti est capable d'emballer les articles en tenant compte des règles internes en fonction d'occasions et de sujets.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti connaît les exigences auxquelles doit répondre l'emballage d'articles et il y répond convenablement.
- L'apprenti connaît les instructions internes concernant les emballages et il les suit.
- L'apprenti prend connaissance des souhaits des clients concernant les emballages cadeaux et il y répond.

SOCLES

- L'apprenti a convenablement emballé les articles en fonction des sujets et des emballages.

5

L'apprenti connaît les règles de sécurité internes en vigueur et il les applique.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti suit les instructions de sécurité avec le calme et les précautions de rigueur en cas d'alerte ou d'urgence.
- L'apprenti est capable de décrire correctement les issues de secours ainsi que le point de rassemblement.
- L'apprenti identifie correctement les sonneries d'alerte ainsi que les messages internes spécifiques.
- L'apprenti applique les consignes correspondantes en matière de sécurité.

SOCLES

- L'apprenti a appliqué l'ensemble des règles de sécurité internes.

6

L'apprenti est capable d'appliquer les mesures antivol en vigueur en interne.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti se concerte avec ses collègues à propos des dispositifs antivol à utiliser au sein de l'entreprise.
- L'apprenti considère les bases légales ainsi que les règles internes en cas de vol à l'étalage.
- L'apprenti connaît les différents dispositifs antivol et il est capable de s'en servir en fonction des produits.

SOCLES

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

7

L'apprenti est capable de se renseigner à propos de produits d'actualité/nouveaux de la gamme de produits interne en consultant différents supports.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti analyse la gamme de produits indiquée de manière systématique.
- L'apprenti se procure des informations ainsi que des documents et il les réunit de manière autonome.
- L'apprenti évalue les informations et il note les résultats.

SOCLES

- L'apprenti a décrit et analysé les résultats.
- L'apprenti a documenté les connaissances qu'il a acquises personnellement.

8

L'apprenti est capable de constater les options de retouche de pièces d'envergure (par exemple des vestes, des mante ou des blazers) et d'informer le client à propos du prix des retouches éventuelles.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti identifie des options, par exemple pour retoucher une taille et/ou une longueur.
- L'apprenti décrit les options de retouches.
- L'apprenti informe le client en se référant à la liste des prix habituels en interne à propos des frais d'une retouche.

SOCLES

- L'apprenti a correctement identifié les options de retouches de pièces d'envergure.
- L'apprenti a correctement désigné les options de retouches.
- L'apprenti a indiqué les prix au client en suivant les instructions.

9

L'apprenti est capable d'épingler les retouches de pièces d'envergure en fonction de la silhouette du client.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti est capable d'épingler les retouches (par exemple la largeur des épaules ou le tour de taille) pour des pièces d'envergure (par exemple des vestes, des manteaux ou des blazers) en considérant la morphologie.
- L'apprenti épingle les retouches de manière compétente en se servant d'outils habituels en interne et il s'assure de l'ajustement correct du vêtement après l'épinglage.
- L'apprenti demande l'accord du client.

SOCLES

- L'apprenti a correctement tenu compte des mensurations.
- L'apprenti a épinglé les retouches avec précision.
- Le client a confirmé le résultat.

10

L'apprenti est capable d'alimenter un carnet d'apprentissage d'une manière régulière et cohérente sous la guidance du et d'y noter les sujets/les matières/les exercices étudiés en s'exprimant correctement en allemand ou en français.

Note maximale: 6

INDICATEURS

- L'apprenti note les sujets/les matières/les exercices (y compris les exercices partiels) étudiés au cours de la formation dans un texte en continu.
- L'apprenti veille à s'exprimer de manière compréhensible et à employer des formulations correctes en allemand et en français.
- L'apprenti classe les notes de manière cohérente et il vérifie qu'elles sont correctes et complètes.

SOCLES

- L'apprenti a alimenté le carnet d'apprentissage d'une manière cohérente et régulière.
- L'apprenti a noté l'ensemble des indications essentielles concernant les sujets/les matières/les exercices dans les sections correspondantes de la formation.
- L'apprenti a correctement rédigé les rapports en français ou en allemand.
- L'apprenti a établi au moins cinq rapports par semestre.