



Employé(e) de commerce CFC

Grille de compétences

d2 : Mener un entretien d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Effectuer une auto-évaluation

1.1 Question directrice 1

Est-ce que j'arrive à recevoir, répondre ou transmettre des demandes via des canaux numériques à tout moment et en fonction de la situation?

Critères de compétence

Je collecte régulièrement et activement des informations récentes sur les processus et produits de mon entreprise par le biais de différents canaux.

Je pose des questions ciblées, j'écoute activement et je prends des notes dès le début.

Je communique des informations de manière claire et compréhensible.

Je prends en compte tous les besoins de mon interlocutrice ou interlocuteur dans leur intégralité et avec bienveillance et, si nécessaire, j'oriente mon interlocutrice ou interlocuteur vers un autre service.

Je m'assure qu'à la fin de l'entretien, toutes les demandes de la cliente ou du client ont été traitées et que la suite de la procédure est claire.

Je respecte systématiquement les directives légales et de l'entreprise en matière de communication via les canaux numériques.



1.2 Question directrice 2

Est-ce que je suis capable d'analyser les entretiens de manière constructive par le biais de canaux numériques?

Critères de compétence

J'évalue les entretiens de manière autonome dès qu'ils sont terminés.

Je réfléchis à mes compétences en matière de conseil, j'identifie les lacunes dans mon propre niveau d'information et je les comble de manière proactive.

Je demande à mon interlocuteur de me donner un feed-back.

Je gère les commentaires négatifs de manière constructive.

J'en déduis des mesures d'amélioration appropriées pour les entretiens futurs et j'en discute avec mon ou ma supérieur(e) hiérarchique.

1.3 Question directrice 3

Est-ce que je prépare des entretiens de conseil en détail et de manière ciblée via des canaux numériques?

Critères de compétence

Je me mets à la place de mon interlocutrice ou interlocuteur en lisant les informations client et en identifiant les lacunes afin d'appréhender le besoin dans sa globalité.

Il/elle discute avec son/sa supérieur(e) hiérarchique de la procédure, de la tarification et des données contractuelles.

J'esquisse des variantes de solutions possibles et je formule des arguments percutants pour démontrer les avantages pour la cliente ou le client et réfuter les objections.

Je visualise mes solutions de manière compréhensible.

Je prépare à temps la documentation et les outils nécessaires à l'entretien-conseil.



1.4 Question directrice 4

Est-ce que je mène des entretiens de conseil via des canaux numériques avec tous les clients et fournisseurs de manière compétente et professionnelle?

Critères de compétence

Je me présente et je présente l'établissement, je crée une atmosphère agréable pour l'entretien et j'explique le déroulement de l'entretien.

Je détermine les besoins et le profil de la cliente ou du client à l'aide de questions ciblées ainsi que d'une écoute active et je prends des notes dès le début.

Je résume les demandes de la cliente ou du client, présente toutes les variantes de solutions possibles de manière compréhensible et orientée client, tout en expliquant de manière adaptée au destinataire l'utilité de la solution proposée, avec tous ses avantages et inconvénients.

J'utilise des outils d'aide au conseil en fonction des besoins de la cliente ou du client.

À la fin de l'entretien, je m'assure que toutes les questions ont été clarifiées et que la suite de la procédure est claire.

Je structure le processus de décision de manière à ce qu'il réponde aux attentes de mon interlocutrice ou interlocuteur.

Je fais preuve de compréhension face à toutes les objections de mon interlocutrice ou interlocuteur.

Je respecte systématiquement les directives légales et celles de l'entreprise dans mes contacts avec les client(e)s.



Procéder à une évaluation par des tiers

1.5 Question directrice 1

Est-ce qu'il/elle arrive à recevoir, transmettre ou répondre à des demandes via des canaux numériques à tout moment et en fonction de la situation?

Critères de compétence

Il/elle collecte régulièrement et activement des informations récentes sur les processus et produits de son entreprise par le biais de différents canaux.

Il/elle pose des questions ciblées, écoute activement et prend des notes dès le début.

Il/elle présente les informations de manière claire et compréhensible.

Il/elle prend en compte tous les besoins de son interlocutrice ou interlocuteur avec bienveillance et, si nécessaire, l'oriente vers un autre service.

Il/elle s'assure qu'à la fin de l'entretien, toutes les demandes de la cliente ou du client ont été traitées et que la suite de la procédure est claire.

Il/elle respecte systématiquement les directives légales et de l'entreprise en matière de communication via des canaux numériques.

1.6 Question directrice 2

Est-il/elle capable d'analyser les entretiens de manière constructive par le biais de canaux numériques?

Critères de compétence

Il/elle évalue l'entretien de manière autonome dès qu'il est terminé.

Il/elle réfléchit à ses compétences en matière de conseil, identifie les lacunes dans son propre niveau d'information et les comble de manière proactive.

Il/elle demande à son interlocutrice ou interlocuteur de lui donner un feed-back.

Il/elle gère les commentaires négatifs de manière constructive.



Il/elle en déduit des mesures d'amélioration appropriées pour les entretiens futurs et en discute avec son ou sa supérieur(e) hiérarchique.

1.7 Question directrice 3

Prépare-t-il/elle les entretiens de conseil par le biais de canaux numériques de manière complète et ciblée?

Critères de compétence

Il/elle se met à la place de son interlocutrice ou interlocuteur en lisant les informations client et en identifiant les lacunes afin d'appréhender le besoin dans sa globalité.

Il/elle discute avec son/sa supérieur(e) hiérarchique de la procédure, de la tarification et des données contractuelles.

Il/elle esquisse des variantes de solutions possibles et formule des arguments percutants afin de démontrer les avantages pour la cliente ou le client et réfuter les objections.

Il/elle visualise ses solutions de manière compréhensible.

Il/elle prépare à temps la documentation et les outils nécessaires à l'entretien-conseil.

1.8 Question directrice 4

Mène-t-il/elle des entretiens de conseil par le biais de canaux numériques avec l'ensemble des client(e)s et fournisseurs de manière compétente et professionnelle?

Critères de compétence

Il/elle se présente et présente l'établissement, crée une atmosphère agréable pour l'entretien et explique le déroulement de l'entretien.

Il/elle détermine les besoins et le profil de la cliente ou du client à l'aide de questions ciblées ainsi que d'une écoute active et prend des notes dès le début.

Il/elle résume les demandes de la cliente ou du client, présente les variantes de solutions possibles de manière compréhensible et orientée client, tout en expliquant



de manière adaptée au destinataire l'utilité de la solution proposée, avec tous ses avantages et inconvénients.

Il/elle utilise des outils d'aide au conseil en fonction des besoins de la cliente ou du client.

À la fin de l'entretien, il/elle s'assure que toutes les questions ont été clarifiées et que la suite de la procédure est claire.

Il/elle structure le processus de décision afin qu'il réponde aux attentes de son interlocutrice ou interlocuteur.

Il/elle fait preuve de compréhension face à toutes les objections de son interlocutrice ou interlocuteur.

Il/elle respecte systématiquement les directives légales et celles de l'entreprise dans ses contacts avec les client(e)s.