

Grille de compétences: Etablir un premier contact et prendre en compte les besoins

(d1.bt1, d1.bt2, d1.bt3, d1.bt4, d1.bt5, d1.bt6, d1.bt7, d1.bt8, a3.bt2)

Compétences opérationnelles

d1: Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

a3: Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial

Procéder à une auto-évaluation

1.1 Question clé 1

Est-ce que mes contacts téléphoniques avec les clients sont axés sur le service?

Critères de compétence

J'applique les directives spécifiques à l'entreprise lors d'un appel téléphonique ou d'une visio-conférence.

Je prends des notes pendant l'appel.

Je sais quelles demandes je dois transmettre à qui au sein de l'entreprise formatrice.

Je note toutes les informations nécessaires lorsque la personne en charge n'est pas joignable.

Je fais attention à mon langage et j'adapte ma façon de m'exprimer.

Mon bilan

★	J'ai du mal à mettre en pratique cette compétence opérationnelle.	<input type="checkbox"/>
★★	En principe je peux mettre en pratique cette compétence opérationnelle. Je devrais toutefois m'améliorer dans plusieurs domaines.	<input type="checkbox"/>
★★★	Je suis déjà capable de mettre en pratique cette compétence opérationnelle de manière satisfaisante et avec assurance. Je peux toutefois encore m'améliorer ponctuellement.	<input type="checkbox"/>
★★★★	Je peux mettre en pratique cette compétence opérationnelle de manière professionnelle.	<input type="checkbox"/>

1.2 Question clé 2

Est-ce que mes contacts avec les clients par e-mail/chat sont axés sur le service?

Critères de compétence

Je réponds aux e-mails et aux demandes via chat en appliquant les directives spécifiques de l'entreprise.

J'envoie une copie de la réponse par e-mail aux autres collaborateurs qui doivent être informés.

Je transmets immédiatement les demandes par e-mail / chat aux collaborateurs en charge.

Mon bilan

★	J'ai du mal à mettre en pratique cette compétence opérationnelle.	<input type="checkbox"/>
★★	En principe je peux mettre en pratique cette compétence opérationnelle. Je devrais toutefois m'améliorer dans plusieurs domaines.	<input type="checkbox"/>
★★★	Je suis déjà capable de mettre en pratique cette compétence opérationnelle de manière satisfaisante et avec assurance. Je peux toutefois encore m'améliorer ponctuellement.	<input type="checkbox"/>
★★★★	Je peux mettre en pratique cette compétence opérationnelle de manière professionnelle.	<input type="checkbox"/>

1.3 Question clé 3

Est-ce que j'accueille personnellement les client(e)s, les partenaires commerciaux ou les fournisseurs qui ont pris rendez-vous pour un entretien ? Est-ce que j'informe les collaborateurs?

Critères de compétence

J'accueille chaleureusement les clients, les partenaires commerciaux ou les fournisseurs.

Je préviens immédiatement les collaborateurs de l'arrivée de leur rendez-vous.

J'indique aux client(e)s, partenaires commerciaux ou fournisseurs où ils peuvent attendre ou bien je les guide vers la salle de réunion.

Mon bilan

★	J'ai du mal à mettre en pratique cette compétence opérationnelle.	<input type="checkbox"/>
★★	En principe je peux mettre en pratique cette compétence opérationnelle. Je devrais toutefois m'améliorer dans plusieurs domaines.	<input type="checkbox"/>
★★★	Je suis déjà capable de mettre en pratique cette compétence opérationnelle de manière satisfaisante et avec assurance. Je peux toutefois encore m'améliorer ponctuellement.	<input type="checkbox"/>
★★★★	Je peux mettre en pratique cette compétence opérationnelle de manière professionnelle.	<input type="checkbox"/>

Faire faire une évaluation par un tiers

1.4 Question clé 1

Est-ce que ses contacts téléphoniques avec les clients sont axés sur le service?

Critères de compétence

Elle (il) applique les directives spécifiques à l'entreprise lors d'un appel téléphonique ou d'une visioconférence.

Elle (il) prend des notes pendant l'appel.

Elle (il) sait quelles demandes elle (il) doit transmettre à qui au sein de l'entreprise formatrice.

Elle (il) note toutes les informations nécessaires lorsque la personne en charge n'est pas joignable.

Elle (il) fait attention à son langage et adapte sa façon de s'exprimer.

Mon bilan

★	Elle (il) a du mal à mettre en pratique cette compétence opérationnelle	<input type="checkbox"/>
★★	En principe, elle (il) peut mettre en pratique cette compétence opérationnelle. Elle (il) devrait toutefois s'améliorer dans plusieurs domaines	<input type="checkbox"/>
★★★	Elle (il) est déjà capable de mettre en pratique cette compétence opérationnelle de manière satisfaisante et avec assurance. Elle (il) peut toutefois encore s'améliorer ponctuellement	<input type="checkbox"/>
★★★★	Elle (il) peut mettre en pratique cette compétence opérationnelle de manière professionnelle.	<input type="checkbox"/>

1.5 Question clé 2

Est-ce que ses contacts avec les clients par e-mail/chat sont axés sur le service?

Critères de compétence

Elle (il) répond aux e-mails et aux demandes via chat en appliquant les directives spécifiques de l'entreprise.

Elle (il) envoie une copie de la réponse par e-mail aux autres collaborateurs qui doivent être informés.

Elle (il) transmet immédiatement les demandes par e-mail / chat aux collaborateurs en charge.

Mon bilan

★	Elle (il) a du mal à mettre en pratique cette compétence opérationnelle	<input type="checkbox"/>
★★	En principe, elle (il) peut mettre en pratique cette compétence opérationnelle. Elle (il) devrait toutefois s'améliorer dans plusieurs domaines	<input type="checkbox"/>
★★★	Elle (il) est déjà capable de mettre en pratique cette compétence opérationnelle de manière satisfaisante et avec assurance. Elle (il) peut toutefois encore s'améliorer ponctuellement	<input type="checkbox"/>
★★★★	Elle (il) peut mettre en pratique cette compétence opérationnelle de manière professionnelle.	<input type="checkbox"/>

1.6 Question clé 3

Est-ce qu'elle (il) accueille personnellement les client(e)s, les partenaires commerciaux ou les fournisseurs qui ont pris rendez-vous pour un entretien ? Est-ce qu'il informe les collaborateurs?

Critères de compétence

Elle (il) accueille chaleureusement les clients, les partenaires commerciaux ou les fournisseurs.

Elle (il) prévient immédiatement les collaborateurs de l'arrivée de leur rendez-vous.

Elle (il) indique aux client(e)s, partenaires commerciaux ou fournisseurs où ils peuvent attendre ou bien les guide vers la salle de réunion.

Mon bilan

★	Elle (il) a du mal à mettre en pratique cette compétence opérationnelle	<input type="checkbox"/>
★★	En principe, elle (il) peut mettre en pratique cette compétence opérationnelle. Elle (il) devrait toutefois s'améliorer dans plusieurs domaines	<input type="checkbox"/>
★★★	Elle (il) est déjà capable de mettre en pratique cette compétence opérationnelle de manière satisfaisante et avec assurance. Elle (il) peut toutefois encore s'améliorer ponctuellement	<input type="checkbox"/>
★★★★	Elle (il) peut mettre en pratique cette compétence opérationnelle de manière professionnelle.	<input type="checkbox"/>