

Grille de compétences: Acquérir des clients, les fidéliser, répondre à leurs attentes

(Option langue étrangère)

(d2, d3, d4, d6)

Compétences opérationnelles

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

d3: Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

d4: Entretien des relations avec les clients et les fournisseurs

d6: Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)

Procéder à une auto-évaluation

1.1 Question clé 1

Suis-je préparé(e) à un entretien avec un client, est-ce que j'écoute attentivement, et est-ce que je réponds de manière satisfaisante aux demandes?

Critères de compétence

Je me procure en permanence et de manière proactive des informations à jour sur les offres de mon entreprise formatrice, y compris les tarifs.

Je réponds avec bienveillance à tous les besoins de mon interlocuteur et je note les thèmes qui doivent être traités.

Je présente aux clients de manière compréhensible les bénéfices concrets de chaque solution.

A la fin de l'entretien, je demande s'il y a encore des questions qui restent sans réponse.

Mon bilan



J'ai du mal à mettre en pratique cette compétence opérationnelle.



En principe je peux mettre en pratique cette compétence opérationnelle. Je devrais toutefois m'améliorer dans plusieurs domaines.



Je suis déjà capable de mettre en pratique cette compétence opérationnelle de manière satisfaisante et avec assurance. Je peux toutefois encore m'améliorer ponctuellement.



Je peux mettre en pratique cette compétence opérationnelle de manière professionnelle.

1.2 Question clé 2

Est-ce que je réussis à établir et à entretenir une relation avec mes clients ?

Critères de compétence

J'établis une liste des actions typiques de fidélisation de la clientèle, et je précise celles qui sont appliquées dans mon entreprise formatrice.

J'utilise de manière efficace les méthodes de gestion et de fidélisation de la clientèle d'entreprise.

J'associe des mesures de communication ciblées à deux mesures de fidélisation de la clientèle, et je justifie mon choix.

Mon bilan



J'ai du mal à mettre en pratique cette compétence opérationnelle.



En principe je peux mettre en pratique cette compétence opérationnelle. Je devrais toutefois m'améliorer dans plusieurs domaines.



Je suis déjà capable de mettre en pratique cette compétence opérationnelle de manière satisfaisante et avec assurance. Je peux toutefois encore m'améliorer ponctuellement.



Je peux mettre en pratique cette compétence opérationnelle de manière professionnelle.

1.3 Question clé 3

Est-ce que je mène, à chaque fois de manière factuelle et orientée solutions, les situations exigeantes d'entretien client et de réclamation – et ce dans une langue étrangère?

Critères de compétence

Je conseille de manière objective et développe avec mon interlocuteur des alternatives selon des critères de décision objectifs.

Je dissipe immédiatement les malentendus et m'excuse si je fais une erreur.

Je note toutes les étapes à suivre et les délais convenus pour la mise en œuvre.

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"/> |

1.4 Question clé 4

Est-ce que j'argumente et me présente de manière convaincante dans des discussions professionnelles?

Critères de compétence

Je présente de manière pertinente les avantages et les bénéfices de ma position.

J'utilise des termes professionnels et je peux les expliquer à des non-spécialistes.

Après une discussion, je réfléchis de manière ciblée aux arguments et aux thèmes avancés.

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

1.5 Question clé 1

Se prépare-t-elle (il) pour un entretien avec un client, est-ce qu'elle (il) écoute attentivement et est-ce qu'elle (il) répond de manière satisfaisante aux demandes?

Critères de compétence

Elle (il) se procure en permanence, et de manière proactive des informations à jour sur les offres de son entreprise formatrice, y compris les tarifs.

Elle (il) répond avec bienveillance à tous les besoins de son interlocuteur et note les thèmes qui doivent être traités.

Elle (il) présente aux clients de manière compréhensible les bénéfices concrets de chaque solution.

A la fin de l'entretien, elle (il) demande s'il y a encore des questions qui restent sans réponse.

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 2

Est-ce qu'elle (il) réussit à établir et à entretenir une relation avec nos clients ?

Critères de compétence

Elle (il) établit une liste des actions typiques de fidélisation de la clientèle, et précise celles qui sont appliquées dans l'entreprise formatrice.

Elle (il) utilise de manière efficace les méthodes de gestion et de fidélisation de la clientèle d'entreprise.

Elle (il) associe des mesures de communication ciblées à deux mesures de fidélisation de la clientèle, et justifie son choix.

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"/> |

1.7 Question clé 3

Est-ce qu'elle (il) mène, à chaque fois de manière factuelle et orientée solutions, les situations exigeantes d'entretien client et de réclamation – et ce dans une langue étrangère?

Critères de compétence

Elle (il) conseille de manière objective et développe avec son interlocuteur des alternatives selon des critères de décision objectifs.

Elle (il) dissipe immédiatement les malentendus et s'excuse s'il(si elle) fait une erreur.

Elle (il) note toutes les étapes à suivre et les délais convenus pour la mise en œuvre.

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"/> |

1.8 Question clé 4

Argumente-t-il/elle et se présente-t-il/elle de manière convaincante dans les discussions professionnelles?

Critères de compétence

Il/elle montre de manière pertinente les avantages et les bénéfices de sa propre position

Il/elle utilise des termes professionnels et peut les expliquer à des non-spécialistes.

Après une discussion, il/elle réfléchit de manière ciblée aux arguments et aux thèmes avancés.

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"/> |