

Formation Commerce de détail Suisse Championnats pour les apprentis du commerce de détail
Évaluation de l'entretien de vente dans le cadre des championnats régionaux

Nom/prénom du membre du jury :

.....

Nom/prénom du/de la candidat-e :

.....

N° de candidat-e.....

Critère d'évaluation		Évaluation				Commentaire
1. Organiser le premier contact avec le client de manière appropriée						
a	L'apprenti-e présente correctement et attractivement les marchandises.	0	1	2	3	
b	L'apprenti-e accueille le client de manière proactive, aimable et lui accorde toute son attention.	0	1	2	3	
c	L'apprenti-e entreprend le premier contact avec le client en fonction du type de client et conduit l'entretien de vente par une question appropriée.	0	1	2	3	
2. Analyser les besoins des clients						
a	L'apprenti-e identifie en détail le besoin du client et le motif d'achat.	0	1	2	3	
b	L'apprenti-e utilise une technique de questionnement ciblée.	0	1	2	3	
c	L'apprenti-e porte une écoute attentive et laisse le client parler.	0	1	2	3	
3. Conseiller les clients de manière convaincante et présenter des solutions						
a	L'apprenti-e présente, propose des suggestions adaptées aux besoins du client.	0	1	2	3	
b	L'apprenti-e conseille le client de manière détaillée sur les produits/services (si possible intègre les évolutions et les tendances).	0	1	2	3	
c	L'apprenti-e argumente de façon convaincante en fonction du besoin et utilise le Storytelling appropriées de manière efficace en fonction de la situation. Iel argumente sa proposition de manière détaillée et compétente.	0	1	2	3	
d	L'apprenti-e met les sens du client en éveil pour favoriser la décision d'achat. Iel offre aux clients des "possibilités de tester la marchandise" (toucher, essayer, etc., selon la branche)	0	1	2	3	
e	L'apprenti-e fait preuve d'une attitude constructive face aux objections du client, les prend en compte et les intègre dans son argumentation en fonction de la situation.	0	1	2	3	
f	L'apprenti-e reconnaît et exploite d'autres opportunités de conseil et de vente additionnelle.	0	1	2	3	
4. Analyser les besoins du client dans une langue étrangère						
a	L'apprenti-e maîtrise la gestion de plusieurs clients ou commandes.	0	1	2	3	
b	L'apprenti-e communique de manière compréhensible dans une langue étrangère.	0	1	2	3	
c	L'apprenti-e répond à la demande des clients de langue étrangère et présente une offre adaptée.	0	1	2	3	
5. Gérer les clients de manière professionnelle						
a	L'apprenti-e présente une apparence appropriée (habillement, soins corporels, posture).	0	1	2	3	
b	L'apprenti-e fait preuve d'une attitude ouverte, aimable et orientée vers le client.	0	1	2	3	
c	L'apprenti-e mène l'entretien de vente de manière fluide et agréable (fil rouge, structure)	0	1	2	3	
6. Organiser la conclusion de la vente de manière professionnelle						
a	L'apprenti-e valorise la marchandise verbalement, en la manipulant avec soin.	0	1	2	3	
b	L'apprenti-e propose par exemple différentes possibilités de paiement, des réductions, une carte client, des possibilités d'échange et de retour. Iel veille à une prise de congé personnalisée.	0	1	2	3	
Maximum de points au total : 60 points :						
Durée maximale : 15 minutes avec 2 minutes d'interaction avec le client dans une langue étrangère		total				

Date :

Signature du membre du jury :

Explication des niveaux de qualité Critères d'évaluation

3 points	<p>Les réponses aux questions posées ont été complètes. Tous les aspects demandés ont été traités de manière qualitativement bonne à très bonne. L'apprenti-e fournit une prestation solide.</p> <ul style="list-style-type: none">• Les déclarations sont correctes.• Les déclarations sont complètes.• Les déclarations sont parfaitement justifiées.
2 points	<p>La réponse montre des écarts mineurs par rapport à la solution globale. Cela se traduit par exemple par</p> <ul style="list-style-type: none">• Les déclarations sont en partie lacunaires.• Les déclarations sont parfois un peu superficielles et générales.• Les réponses sont fondamentalement correctes, mais peu fondées.• Les justifications sont ponctuellement incompréhensibles.• Les réponses ne sont pas assez spécifiques par rapport à la question posée.
1 point	<p>La réponse montre des écarts plus importants par rapport à la solution globale. Cela se traduit par exemple par</p> <ul style="list-style-type: none">• Les déclarations sont souvent lacunaires.• Les déclarations sont pour la plupart superficielles et générales.• Les réponses sont en principe correctes, mais pas justifiées.• Les justifications sont lacunaires ou ne sont que partiellement compréhensibles.• Les réponses sont ponctuellement erronées.• Les réponses ne sont pas spécifiquement adaptées aux groupes d'intérêt.
0 points	<p>La réponse de L'apprenti-e est inutilisable et s'écarte complètement de la réponse globale. Cela se manifeste par exemple par</p> <ul style="list-style-type: none">• Mise en œuvre incorrecte de la question (n'a pas répondu à ce qui était demandé).• Déclarations et/ou justifications majoritairement fausses.• Réponses non structurées et non systématiques.