



Employé(e) de commerce CFC

Grille de compétences

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

Effectuer une auto-évaluation

1.1 Question directrice 1

Suis-je orienté(e) service lors de mes contacts avec les clients?

Critères de compétence

Mon poste de travail est toujours bien rangé et accueillant.

Je salue toujours mon interlocutrice ou interlocuteur avec amabilité et je crée une atmosphère positive en bavardant de différents sujets (small talk) conformément aux directives de l'entreprise.

Je m'adresse immédiatement à mon interlocutrice ou interlocuteur par tous les canaux afin d'éviter les temps d'attente inutiles et je transmets efficacement les demandes aux services compétents.

Je suis toujours bien habillé(e), conformément aux directives de l'entreprise, et je soigne mon apparence extérieure (bonne hygiène corporelle, coiffure soignée, posture droite).

J'utilise de manière ciblée certains signaux verbaux et non verbaux (p. ex. sourire, hochement de tête) pour montrer mon intérêt et mon attention à mon interlocutrice ou interlocuteur.

1.2 Question directrice 2

Suis-je capable de comprendre pleinement les attentes de mon interlocutrice ou interlocuteur afin d'en déduire ses besoins?

**Critères de compétence**

Je prends d'emblée des notes au sujet de la demande de mon interlocutrice ou interlocuteur.

Je pose des questions précises afin de bien comprendre la demande.

Mon langage corporel et mes affirmations (p. ex. « ah », « mmm ») montrent à mon interlocutrice ou interlocuteur que je l'écoute attentivement.

Je résume brièvement la demande à la fin en utilisant mes notes et mes propres mots.

Sur la base de la demande et des attentes de mon interlocutrice ou interlocuteur, j'en déduis des besoins appropriés.

Je demande toujours à mon interlocutrice ou interlocuteur de confirmer ses propos.

1.3 Question directrice 3

Est-ce que je traite toutes les demandes des clients de manière professionnelle et ciblée ?

Critères de compétence

Je respecte toujours les accords qui ont été convenus ainsi que les directives de l'entreprise.

Je propose une aide adaptée aux besoins, notamment en ce qui concerne les outils numériques, et je traite la demande le plus rapidement possible.

J'informe mon interlocutrice ou interlocuteur à temps des retards et de la suite des opérations.

Je transmets les demandes qui ne relèvent pas de mon domaine de compétence de manière ciblée à la personne de contact correspondante.



Procéder à une évaluation par des tiers

1.4 Question directrice 1

Est-t-il/elle orienté(e) service lors de ses contacts avec le client sur tous les canaux de communication?

Critères de compétence

Son poste de travail est toujours bien rangé et accueillant.

Il/elle salue toujours son interlocutrice ou interlocuteur avec amabilité et crée une atmosphère positive en bavardant de différents sujets (small talk) conformément aux directives de l'entreprise.

Il/elle s'adresse immédiatement à son interlocutrice ou interlocuteur par tous les canaux afin d'éviter les temps d'attente inutiles et transmet efficacement les demandes aux services compétents.

Il/elle est toujours bien habillé(e), conformément aux directives de l'entreprise, et soigne son apparence extérieure (bonne hygiène corporelle, coiffure soignée, posture droite).

Il/elle utilise de manière ciblée certains signaux verbaux et non verbaux (p. ex. sourire, hochement de tête) pour montrer son intérêt et son attention à son interlocutrice ou interlocuteur.

1.5 Question directrice 2

Est-il/elle capable de comprendre pleinement les attentes de son interlocutrice ou interlocuteur afin d'en déduire ses besoins?

Critères de compétence

Il/elle prend d'emblée des notes au sujet de la demande de son interlocutrice ou interlocuteur.

Il/elle pose des questions précises afin de bien comprendre la demande.



Son langage corporel et ses affirmations (p. ex. « ah », « mmm ») montrent à son interlocutrice ou interlocuteur qu'il/elle l'écoute attentivement.

Il/elle résume brièvement la demande à la fin en utilisant ses notes et ses propres mots.

Sur la base de la demande et des attentes de son interlocutrice ou interlocuteur, il/elle en déduit des besoins appropriés.

Il/elle demande toujours à son interlocutrice ou interlocuteur de confirmer ses propos.

1.6 Question directrice 3

Traite-t-il/elle toutes les demandes des clients de manière ciblée?

Critères de compétence

Il/elle respecte toujours les accords qui ont été convenus ainsi que les directives de l'entreprise.

Il/elle traite la demande le plus rapidement possible et évite les temps d'attente inutiles.

Il/elle informe son interlocutrice ou interlocuteur des éventuels délais d'attente et lui propose quelque chose à boire.

Il/elle informe son interlocutrice ou interlocuteur à temps des retards et de la suite des opérations.

Il/elle transmet intégralement les demandes qui ne relèvent pas de son domaine de compétence à la personne de contact correspondante.