



Employé/employée de commerce CFC

Grille de compétences

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

Effectuer une auto-évaluation

1.1 Question principale 1

Est-ce que je gère des entretiens de conseil exigeants dans une langue étrangère de manière professionnelle ?

Critères de compétence

Je prépare toujours différentes variantes de solutions en amont de l'entretien de conseil.

Avant les entretiens de conseil exigeants dans une langue étrangère, je réfléchis autant que possible aux scénarios possibles, aux défis, au jargon spécifique et aux questions des clients.

Je mène des entretiens de conseil exigeants de manière structurée à l'aide d'un guide d'entretien préparé.

Pour les clientes particulièrement exigeantes, j'utilise des techniques de communication appropriées et ciblées, comme l'écoute active, la paraphrase, les transitions, les techniques de questionnement.

Lors de mon suivi consciencieux de l'entretien de conseil, je planifie les étapes suivantes et en déduis des mesures d'amélioration pour les entretiens futurs.

1.2 Question principale 2

Est-ce que je mène des entretiens de vente exigeants dans une langue étrangère axés sur les résultats ?

Critères de compétence

Lors de la préparation de l'entretien de vente, j'ébauche des offres claires pour des produits ou des services dans la langue étrangère.

Pendant l'entretien de vente, je poursuis constamment, mais de manière conviviale, l'objectif de conclure une vente.



Je m'efforce de gagner la confiance de clients exigeants en les rassurant sans cesse et en présentant des arguments basés sur le bénéfice pour le client.

Pendant l'entretien de vente exigeant, j'ai recours avec efficacité à des techniques d'entretien adaptées, comme le storytelling.

Même en cas d'échec de la vente, je m'efforce de faire vivre une expérience positive au client. Par exemple, je conforte les clientes exigeantes dans leur choix et reste toujours courtois et avenant.

1.3 Question principale 3

Est-ce que je parviens à mener systématiquement des négociations exigeantes dans une langue étrangère ?

Critères de compétence

Lors de la préparation, je réfléchis à des scénarios réalistes et à des alternatives d'action appropriées que je peux appliquer.

Je prépare mes lignes d'argumentation de manière structurée et logique.

Au début de l'entretien, je parle intentionnellement de choses et d'autres afin de créer une base positive avec mes partenaires de négociation.

Pendant l'entretien, j'utilise de manière réfléchie différentes techniques de négociation, comme le recadrage, le questionnement, le compromis, le silence tactique.

En cas de fortes objections ou même de conflits lors d'un entretien de négociation, j'utilise des techniques de communication en désescalade orientées vers la recherche de solutions.



Effectuer une évaluation externe

1.1 Question principale 1

Est-ce qu'il/elle gère des entretiens de conseil exigeants dans une langue étrangère de manière professionnelle ?

Critères de compétence

Il/elle prépare toujours différentes variantes de solutions en amont de l'entretien de conseil.

Avant les entretiens de conseil exigeants dans une langue étrangère, il/elle réfléchit autant que possible aux scénarios possibles, aux défis, au jargon spécifique et aux questions des clients.

Il/elle mène des entretiens de conseil exigeants de manière structurée à l'aide d'un guide d'entretien préparé.

Pour les clientes particulièrement exigeantes, il/elle utilise des techniques de communication appropriées et ciblées, comme l'écoute active, la paraphrase, les transitions, les techniques de questionnement.

Lors de son suivi consciencieux de l'entretien de conseil, il/elle prévoit les étapes suivantes et en déduit des mesures d'amélioration pour les entretiens futurs.

1.2 Question principale 2

Est-ce qu'il/elle mène des entretiens de vente exigeants dans une langue étrangère axé/e sur les résultats ?

Critères de compétence

Lors de la préparation de l'entretien de vente, il/elle ébauche des offres claires pour des produits ou des services dans la langue étrangère.

Pendant l'entretien de vente, il/elle poursuit constamment, mais de manière conviviale, l'objectif de conclure une vente.

Il/elle s'efforce de gagner la confiance de clients exigeants en les rassurant sans cesse et en présentant des arguments basés sur le bénéfice pour le client.

Pendant l'entretien de vente exigeant, il/elle a recours avec efficacité à des techniques d'entretien adaptées, comme le storytelling.



Même en cas d'échec de la vente, il/elle s'efforce de faire vivre une expérience positive au client. Par exemple, il/elle conforte les clients exigeants dans leur choix et reste toujours courtois/e et avenant/e.

1.3 Question principale 3

Est-ce qu'il/elle parvient à mener systématiquement des négociations exigeantes dans une langue étrangère ?

Critères de compétence

Lors de la préparation, il/elle réfléchit à des scénarios réalistes et à des alternatives d'action appropriées qu'il/elle peut appliquer.

Il/elle prépare ses lignes d'argumentation de manière structurée et logique.

Au début de l'entretien, il/elle a recours à la conversation informelle de manière ciblée et appropriée afin de créer une base positive avec ses partenaires de négociation.

Pendant l'entretien, il/elle utilise de manière réfléchie différentes techniques de négociation, telles que le recadrage, le questionnement, le compromis, le silence tactique.

En cas de fortes objections ou même de conflits lors d'un entretien de négociation, il/elle utilise les techniques de communication en désescalade orientées vers la recherche de solutions.
