



Grille de compétences - Conseiller les clients et traiter des ordres

CIFC formation initiale CFC

Comparer les évaluations

Auto-évaluation de Laetitia Orsingher du 26. septembre 2022

Auto-évaluation de Laetitia Orsingher du 23. septembre 2022

26. septembre 2022



Comparer les évaluations





Catégorie: 1.1.2.1 Traiter les demandes des clients

Question clé 1: Suis-je en mesure de traiter correctement les demandes de clients écrites et orales ?

Catégorie: 1.1.2.2 Mener des entretiens client

Question clé 2: Suis-je en mesure de mener des entretiens de vente et de conseil avec des clients de manière professionnelle ?

Catégorie: 1.1.2.3 Gérer les informations des clients

Question clé 3: Suis-je en mesure de gérer les informations et les données de clients de manière claire et transparente ?

Catégorie: 1.1.3.1 Exécuter les commandes

Question clé 4: Suis-je en mesure d'exécuter les commandes de clients internes et externes et de partenaires commerciaux de manière autonome et dans les règles de l'art ?

Catégorie: 1.1.3.2 Evaluer les résultats

Question clé 5: Suis-je en mesure d'évaluer de manière compétente les résultats de commandes et de projets ?

Catégorie: 1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients

Question clé 6: Suis-je en mesure de mener correctement des entretiens de réclamation ?



CIFC formation initiale CFC: Conseiller les clients et traiter des ordres

Catégorie: 1.1.2.1 Traiter les demandes des clients

Question clé 1: Suis-je en mesure de traiter correctement les demandes de clients écrites et orales ?

Critères de compétences

Je réceptionne les demandes des clients de manière polie.

Je m'enquiers de manière complète des besoins des clients lorsque ces derniers ont une demande.

Je fournis des renseignements exacts de manière professionnelle.

Lorsque je ne peux pas répondre moi-même à la demande, je la transmets immédiatement à la personne compétente.

Je documente les contacts avec les clients découlant d'une demande de manière complète et claire.



Auto-évaluation lundi, 26 septembre 2022 | 67%

J'exécute cette activité à la perfection.

Je m'occupe actuellement de la réception téléphonique des clients externes à mon entreprise. Je dois m'exprimer clairement et identifier leurs besoins pour pouvoir y répondre favorablement. Je pratique beaucoup l'écoute active et je les laisse s'exprimer.

J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.

Certaines fois mes clients ne s'expriment pas correctement et je n'ose pas leur demander de répéter. Ainsi, je dois m'exercer à mieux maîtriser l'art de reformuler.

Auto-évaluation vendredi, 23 septembre 2022 | 67%

J'exécute cette activité à la perfection.

Je sais désormais recevoir les demandes des clients avec professionnalisme à travers des questions orientées aux besoins des clients. J'utilise des questions ouvertes en début d'entretien, alternatives au milieu puis fermées à la fin. Je reformule systématiquement en fin d'entretien.

J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.

J'oublie occasionnellement de faire le suivi de mon entretien client ou bien je ne le fais pas dans les temps.



CIFC formation initiale CFC: Conseiller les clients et traiter des ordres

Catégorie: 1.1.2.2 Mener des entretiens client

Question clé 2: Suis-je en mesure de mener des entretiens de vente et de conseil avec des clients de manière professionnelle ?

Critères de compétences



J'utilise mes connaissances des produits et services avec conviction dans les entretiens de vente et de conseil.

Je prépare avec soin tous les entretiens client pour moi-même ou pour un collègue selon les directives de l'entreprise.

J'utilise plusieurs types de questions (les cinq W, questions alternatives, questions fermées, questions complémentaires) de manière ciblée afin de cerner les besoins du client de manière complète.

Je présente différentes solutions pendant un entretien client et je réfute les objections avec des arguments appropriés.

Je traite toujours les clients avec amabilité et respect : j'écoute le client jusqu'au bout, je reste toujours objectif et j'essaie de tenir compte de la demande du client.

Auto-évaluation lundi, 26 septembre 2022 | 67%



J'exécute cette activité à la perfection.

Dans mon stage dans le département Marketing arômes, j'ai dû analyser les différences entre les jus de fruits et ainsi maîtriser les produits de mon entreprise formatrice.

J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.

Je n'ai pas eu l'occasion à ce stade de m'entretenir avec un client pour le conseiller quant à son choix. Je sais toutefois que je devrais organiser un argumentaire de ventes pour pouvoir me préparer au mieux.

Auto-évaluation vendredi, 23 septembre 2022 | 33%



J'exécute cette activité à la perfection.

J'ai de bonnes connaissances dans les produits et services de mon entreprise. Cela me permet d'orienter mes clients selon leur besoin spécifique.

J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.

Je ne connais pas encore suffisamment les techniques de vente de mon entreprise. Il faut que je demande à ma formatrice.



CIFC formation initiale CFC: Conseiller les clients et traiter des ordres

Catégorie: 1.1.2.3 Gérer les informations des clients

Question clé 3: Suis-je en mesure de gérer les informations et les données de clients de manière claire et transparente ?

Critères de compétences

Je travaille de manière ciblée et efficace avec des systèmes et des instruments de l'entreprise.

J'analyse les données des clients et des groupes de clients en fonction des besoins.

Je procède de manière structurée lorsque je saisis, j'enregistre et je gère des informations et des données de clients.

Je traite des données clients sensibles de manière confidentielle aussi en dehors de mes heures de travail.

J'applique strictement les directives de l'entreprise et les dispositions légales lorsque je traite des données de clients.



Auto-évaluation lundi, 26 septembre 2022 | 100%

J'exécute cette activité à la perfection.

Dans les 6 mois effectués au service client, j'ai mis à jour les informations des clients qui appelaient la réception. Je vérifiais constamment leur adresse et leur nom d'assurance. Je mettais à jour directement ces informations pour être sûre de le faire correctement, ainsi, je fais preuve de discipline concernant cette tâche.

J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.

Il est important de mettre à jour directement les informations des clients car c'est une tâche qui demande de la discipline et il serait facile d'oublier de le faire.

Auto-évaluation vendredi, 23 septembre 2022 | 100%

J'exécute cette activité à la perfection.

Je collecte et mets à jour les données de mes fournisseurs dans mon quotidien dans notre base de données access. Cela me permet d'être à jour dans ces données qui sont si précieuses à mon entreprise!

J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.

Je ne suis pas encore assez au clair sur la différence entre les données sensibles, les données confidentielles et les données non-sensibles.



CIFC formation initiale CFC: Conseiller les clients et traiter des ordres

Catégorie: 1.1.3.1 Exécuter les commandes

Question clé 4: Suis-je en mesure d'exécuter les commandes de clients internes et externes et de partenaires commerciaux de manière autonome et dans les règles de l'art ?

Critères de compétences



Lorsque je prends note de demandes et de commandes, je rassemble toutes les informations requises et j'en redemande si nécessaire (chercher l'information).

J'établis des offres complètes et correctes.

J'établis toujours une confirmation de commande correcte.

Je veille au traitement d'une commande.

Je me mets à la place des autres membres de l'équipe, je pense aux informations dont ils ont besoin et je les leur livre de manière active (fournir l'information).

Auto-évaluation lundi, 26 septembre 2022 | 67%



J'exécute cette activité à la perfection.

Mon chef m'a demandé d'organiser une formation interne pour les collaborateurs de notre département (60 personnes). J'ai dû recueillir les informations, émettre des propositions en fonction du budget fixé, puis enfin réaliser la mise en oeuvre de l'évènement. J'ai également contribué à élaborer les invitations.

J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.

J'ai oublié de faire un formulaire d'évaluation de la formation.

Auto-évaluation vendredi, 23 septembre 2022 | 67%



J'exécute cette activité à la perfection.

Dans mon stage de 6 mois dans les RH dans l'administration des demandes de permis de travail, j'ai répondu quotidiennement aux demandes des collaborateurs concernant le renouvellement de leur permis. J'étais régulièrement en contact avec les autorités suisses (OCPM) pour faire le suivi des demandes de permis de mes employés.

J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.

Il y a énormément de demandes et beaucoup d'employés à gérer... des fois, il m'arrive de me perdre dans les différents cas...



CIFC formation initiale CFC: Conseiller les clients et traiter des ordres

Catégorie: 1.1.3.2 Evaluer les résultats

Question clé 5: Suis-je en mesure d'évaluer de manière compétente les résultats de commandes et de projets ?

Critères de compétences

Je documente l'état des commandes ou des projets de manière claire.

Je tiens à jour les délais et les coûts de commandes de projets.

Je compare la planification avec la mise en œuvre effective et j'identifie les divergences.

En cas de divergences, j'informe la personne compétente.

J'utilise les instruments de l'entreprise pour évaluer les résultats.



Auto-évaluation lundi, 26 septembre 2022 | 67%

J'exécute cette activité à la perfection.

Je fais partie d'un projet de Marketing dans mon entreprise dans lequel nous devons trouver des idées pour se démarquer en terme de "développement durable". La séance se déroule très bien : invitation, salle accueillante, ordre du jour, matériel à disposition.

J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.

Suite à la séance de brainstorming qui fait partie du projet de Marketing de mon entreprise, je n'envoie pas le compte rendu de la séance suffisamment dans les temps. Mes collègues souhaiteraient l'obtenir maximum 7 jours après la séance.

Auto-évaluation vendredi, 23 septembre 2022 | 67%

J'exécute cette activité à la perfection.

J'ai géré le projet de création d'une nouvelle salle dans mon entreprise. J'ai réussi à tenir le budget.

J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.

Il était difficile pour moi de gérer le projet dans les temps et en prenant en compte les avis divergents.



CIFC formation initiale CFC: Conseiller les clients et traiter des ordres

Catégorie: 1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients

Question clé 6: Suis-je en mesure de mener correctement des entretiens de réclamation ?

Critères de compétences

J'écoute attentivement, je reste calme, je prends des notes et je montre de l'intérêt.

Je me montre compréhensif avec la situation de mon client.

J'admets ouvertement les lacunes ou les erreurs et je m'en excuse, même si je n'y peux rien.

Je m'emploie activement à résoudre le problème et j'informe le client de la suite de la procédure.

Je m'assure que le client est satisfait du déroulement de l'entretien de réclamation et des solutions proposées.



Auto-évaluation lundi, 26 septembre 2022 | 33%



J'exécute cette activité à la perfection.

J'ai eu un client mécontent à mon bureau car il n'avait pas reçu son permis de travail. Il était très fâché. J'ai dû apprendre à l'écouter activement pour identifier son problème et ainsi l'aider à trouver une solution. J'ai dû rester calme et demander de l'aide à ma supérieure.

J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.

Le client a demandé à parler à ma supérieure et cela m'a déstabilisé alors que je n'avais rien fait de mal. Les réclamations restent des situations difficiles pour moi et je souhaite m'exercer encore.

Auto-évaluation vendredi, 23 septembre 2022 | 67%



J'exécute cette activité à la perfection.

J'ai eu des collaborateurs qui venaient faire un suivi de leur demande de renouvellement de permis et qui étaient très insatisfaits de la lenteur de la procédure. Cela ne dépendait pas de moi. Je tentais de leur expliquer la procédure et de les rassurer ou trouver des solutions avec eux.

J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.

C'est difficile émotionnellement de rester calme quand un employé est fâché.