

Compétences		NIVEAUX DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES				
		Non évaluable	Non maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise
E41						
1. Assurer la veille informationnelle						
<i>Les techniques et outils de la veille commerciale sont appropriés (ou pas / peu / globalement) car...</i>						
Rechercher et mettre à jour l'information		N'utilise pas ou très peu d'information, Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée	Utilise partiellement les informations recueillies Met en oeuvre une méthodologie incomplète	Recherche et mobilise l'information Comprend et met en oeuvre une méthodologie rigoureuse	Produit des informations pertinentes et exploitables. Propose une méthodologie pertinente	
Mobiliser les ressources numériques		N'utilise pas d'outils ou ne les maîtrise pas	Mobilise correctement quelques outils	Choisit les outils adaptés	Adapte et/ou élabore des outils opérationnels	
<i>L'information produite est fiable et pertinente pour la prise de décision (ou pas / peu / globalement) car ...</i>						
Sélectionner l'information		Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée	Met en oeuvre une méthodologie incomplète (n'a pas vérifié la qualité de	Comprend et met en oeuvre une méthodologie rigoureuse (ex :	Propose une méthodologie pertinente	

			l'information retenue)	tableau de validation des sources)	
Hiérarchiser l'information		Communique de façon non appropriée (aucun classement de l'information n'est proposé)	Rend compte sans argumentation (abs de "fil rouge")	Argumente et fait comprendre (l'information est structurée de façon à améliorer la compréhension des propos)	Fait adhérer
Analyser l'information		N'analyse pas	Analyse de manière incomplète	Analyse de manière pertinente	Analyse et remédie.
Exploiter l'information pour la prise de décision		Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes, n'atteint pas les objectifs, ne prend pas en compte les contraintes	Formule quelques propositions, atteint en partie les objectifs, prend en compte partiellement les contraintes	Justifie et argumente ses propositions, atteint les objectifs, Intègre l'ensemble des contraintes	Est force de proposition. Dépasse les objectifs Anticipe les contraintes

2. Réaliser et exploiter des études commerciales

Les méthodologies d'études sont adaptées au contexte (ou pas / peu / globalement) car ...

Construire une méthodologie		Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée	Met en oeuvre une méthodologie incomplète	Comprend et met en oeuvre une méthodologie rigoureuse	Propose une méthodologie pertinente
-----------------------------	--	---	---	---	-------------------------------------

Les résultats des études sont exploitables (ou pas / peu / globalement) car ...

Recueillir les données		N'utilise pas d'information, N'utilise pas d'outils ou ne les maîtrise pas	Utilise partiellement les informations, Mobilise correctement quelques outils	Recherche et mobilise l'information, Choisit les outils adaptés	Produit des informations pertinentes et exploitables, Adapte et/ou élabore des outils opérationnels
Exploiter les résultats		N'analyse pas, ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes, n'atteint pas les objectifs, ne prend pas en compte les contraintes	Analyse de manière incomplète, formule quelques propositions, Atteint en partie les objectifs, prend en compte partiellement les contraintes	Analyse de manière pertinente, justifie et argumente ses propositions, atteint les objectifs, intègre l'ensemble des contraintes	Analyse et remédie, Est force de proposition, Dépasse les objectifs, Anticipe les contraintes

Vendre dans un contexte omnicanal

La démarche de vente conseil est pertinente (ou pas / peu / globalement) car...

Préparer la vente		Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée, N'utilise pas d'outils (OAV) ou ne les maîtrise pas	Met en oeuvre une méthodologie incomplète, mobilise correctement quelques outils (OAV)	Comprend et met en oeuvre une méthodologie rigoureuse, choisit les outils adaptés	Propose une méthodologie pertinente, adapte et/ou élabore des outils opérationnels
Accueillir le client		Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée,	Met en oeuvre une méthodologie incomplète, atteint en	Comprend et met en oeuvre une méthodologie	Propose une méthodologie pertinente, dépasse les

		n'atteint pas les objectifs	partie les objectifs	rigoureuse, atteint les objectifs (ex : 4x20)	objectifs
<i>Les attentes du client et leurs évolutions sont prises en compte (ou pas / peu / globalement) car ...</i>					
Conseiller		N'analyse pas (manque d'écoute), ne prend pas en compte les contraintes du client	Analyse de manière incomplète les propos du client, prend en compte partiellement les contraintes	Analyse de manière pertinente les propos du client et intègre l'ensemble des contraintes (écoute active)	Analyse et remédie. Anticipe les contraintes
<i>La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité relationnelle (ou pas / peu / globalement) car...</i>					
Argumenter		N'utilise pas d'outils (CAP/SONCAS) ou ne les maîtrise pas Communique de façon non appropriée	Mobilise correctement quelques outils Rend compte sans argumentation	Choisit les outils adaptés (CAP/SONCAS) Argumente et fait comprendre	Adapte et/ou élabore des outils opérationnels Fait adhérer
<i>Les objectifs de vente, de fidélisation et d'accroissement de la « valeur client » sont atteints (ou pas / peu / globalement)</i>					
Conclure la vente		Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée, ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes, n'atteint	Met en œuvre une méthodologie incomplète, formule quelques propositions Atteint en partie les objectifs	Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse, justifie et argumente ses propositions, Atteint les objectifs	Propose une méthodologie pertinente, est force de proposition. Dépasse les objectifs

		pas les objectifs			
<u>Entretenir la relation client</u>					
Suivre les évolutions des attentes du client		N'utilise pas d'outils ou ne les maîtrise pas, agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée	Mobilise correctement quelques outils, met en oeuvre une méthodologie incomplète	Choisit les outils adaptés Comprend et met en oeuvre une méthodologie rigoureuse	Adapte et/ou élabore des outils opérationnels Propose une méthodologie pertinente
Évaluer l'expérience client		N'analyse pas, ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes, ne prend pas en compte les contraintes	Analyse de manière incomplète, formule quelques propositions, Prend en compte partiellement les contraintes	Analyse de manière pertinente, justifie et argumente ses propositions, intègre l'ensemble des contraintes	Analyse et remédie, Est force de proposition, Anticipe les contraintes
<i>La communication est mise en oeuvre au service de l'efficacité relationnelle (ou pas / peu / globalement) car ...</i>					
Accompagner le client		Ne cherche pas d'information, n'utilise pas d'outils ou ne les maîtrise pas	Utilise partiellement les informations et mobilise correctement quelques outils (gestion réclamation client, un tutoriel...)	Recherche et mobilise l'information, choisit les outils adaptés pour accompagner le client	Produit des informations pertinentes et exploitables, adapte et/ou élabore des outils opérationnels
<i>Les techniques de fidélisation mises en oeuvre sont adaptées. (ou pas / peu / globalement) car ...</i>					

Fidéliser la clientèle		Ne cherche pas d'information, n'utilise pas d'outils ou ne les maîtrise pas, n'atteint pas les objectifs	Utilise partiellement les informations et mobilise correctement quelques outils (une newsletter par ex), atteint en partie les objectifs	Recherche et mobilise l'information, choisit les outils adaptés pour fidéliser le client, atteint les objectifs	Produit des informations pertinentes et exploitables, adapte et/ou élabore des outils opérationnels, dépasse les objectifs
<i>Les objectifs de vente, de fidélisation et d'accroissement de la « valeur client » sont atteints. (ou pas / peu / globalement) car ...</i>					
Accroître la « valeur client »		Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes N'atteint pas les objectifs	Formule quelques propositions Atteint en partie les objectifs	Justifie et argumente ses propositions Atteint les objectifs (augmentation du TT, PM, la fréquentation)	Est force de proposition. Dépasse les objectifs

