

5321 Vente-conseil

Fiches descriptives

Reconnaissance des acquis
et des compétences

FP2011-06

LISTE DES COMPÉTENCES

VENTE-CONSEIL (5321)

MODULE	CODE	ÉNONCÉ DES COMPÉTENCES
2	448436	Établir des relations professionnelles en vente-conseil
3	448443	Interpréter les comportements de la clientèle
4	448452	Offrir le service à la clientèle
5	448468	Vendre des produits et des services
6	448473	Effectuer des transactions liées à la vente
7	448481	Organiser son temps de travail
10	448512	Se situer au regard des lois et règlements inhérents à l'exercice du métier
11	448522	Assurer le service après-vente
12	448534	Effectuer, en langue seconde, des activités liées à la vente
13	448543	Maintenir à jour sa connaissance des produits et des services
14	448554	Effectuer des activités liées à l'approvisionnement
15	448563	Effectuer des activités liées à la présentation visuelle
16	448573	Établir des liens entre les stratégies marketing et la vente de produits et de services

EXPLICATION DES COMPÉTENCES

VENTE-CONSEIL (5321)

CODE	COMPÉTENCE	INFORMATION SUR LES COMPÉTENCES	
448436	Établir des relations professionnelles en vente-conseil	Créer et maintenir un climat de confiance dans les relations professionnelles par des communications verbales et écrites.	<input type="checkbox"/>
448443	Interpréter les comportements de la clientèle	Choisir une approche favorable à la vente selon les besoins du client.	<input type="checkbox"/>
448452	Offrir le service à la clientèle	Offrir le service à la clientèle.	<input type="checkbox"/>
448468	Vendre des produits et des services	Vendre des produits ou des services en respectant les étapes du processus de vente.	<input type="checkbox"/>
448473	Effectuer des transactions liées à la vente	Utiliser un système de caisse informatique pour les transactions de la clientèle.	<input type="checkbox"/>
448481	Organiser son temps de travail	Planifier les tâches à effectuer.	<input type="checkbox"/>
448512	Se situer au regard des lois et règlements inhérents à l'exercice du métier	S'informer sur les différentes lois liées à la vente (Charte de la langue française, Charte des droits et libertés de la personne, etc.).	<input type="checkbox"/>
448522	Assurer le service après-vente	Utiliser des moyens pour fidéliser la clientèle.	<input type="checkbox"/>
448534	Effectuer, en langue seconde, des activités liées à la vente	Communiquer avec la clientèle en langue seconde.	<input type="checkbox"/>
448543	Maintenir à jour sa connaissance des produits et des services	Connaitre et maintenir à jour ses connaissances sur les produits et services de l'entreprise, ainsi que ceux de la concurrence.	<input type="checkbox"/>
448554	Effectuer des activités liées à l'approvisionnement	Réaliser des tâches liées à la gestion de l'inventaire.	<input type="checkbox"/>
448563	Effectuer des activités liées à la présentation visuelle	Disposer de la marchandise de façon stratégique.	<input type="checkbox"/>
448573	Établir des liens entre les stratégies marketing et la vente de produits et de services	Préparer des activités de promotion.	<input type="checkbox"/>

DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

1. Pour chacune des compétences choisies, remplir une fiche descriptive.
2. Lire chaque phrase attentivement et cocher la case qui correspond le mieux à votre réponse.
3. Exemple :

Je suis capable
✓

Si vous êtes capable d'accomplir ce travail.

Je ne suis pas capable
✓

Si vous n'êtes pas capable d'accomplir ce travail.

J'ai besoin de précisions
✓

Si vous hésitez à répondre parce que : la phrase vous semble ambiguë, des termes vous sont inconnus ou peu familiers, vous n'êtes pas certaine ou certain d'être capable d'accomplir ce travail, etc.

4. Pour chaque compétence, des conditions de reconnaissance sont décrites sur chaque fiche descriptive. Les conditions de reconnaissance sont divers moyens utilisés pour évaluer ou reconnaître la compétence choisie.

Lire attentivement chacune d'elles ainsi que leur description et choisir celle qui vous semble la plus appropriée. Le choix définitif se fera au moment de la rencontre pour l'entrevue de validation.

2 Établir des relations professionnelles en vente-conseil

448436

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
1	Adapter sa communication à son interlocutrice ou son interlocuteur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Rédiger de la correspondance en appliquant les règles de base de la grammaire et de l'orthographe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte pour la mise en page de la correspondance d'affaires.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Expliquer les effets d'une bonne ou d'une mauvaise communication sur le travail d'équipe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Proposer des moyens pour résoudre des conflits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Interpréter le langage non verbal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conditions de reconnaissance

C1 – PREUVE D'UNE FORMATION RÉUSSIE

C2 –TÂCHE ET ENTRETIEN EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR EN MILIEU DE TRAVAIL

C3 –TÂCHE ET ENTRETIEN EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

2 Établir des relations professionnelles en vente-conseil (*Suite*)

448436

Explication des conditions de reconnaissance

C1 – La compétence ÉTABLIR DES RELATIONS PROFESSIONNELLES EN VENTE-CONSEIL peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre et la date de la formation;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

C2 – La compétence ÉTABLIR DES RELATIONS PROFESSIONNELLES EN VENTE-CONSEIL peut être reconnue en milieu de travail à la suite de la réalisation :

- d'une tâche qui consiste à :
 - adapter sa façon de communiquer dans un contexte de vente;
 - utiliser un logiciel de traitement de texte pour rédiger et mettre en page une lettre d'affaires;

et

- d'un entretien portant sur la communication en équipe et la résolution de conflits ainsi que sur l'interprétation du langage non verbal.

C3 – La compétence ÉTABLIR DES RELATIONS PROFESSIONNELLES EN VENTE-CONSEIL peut être reconnue en établissement de formation à la suite de la réalisation :

- d'une tâche qui consiste à :
 - adapter sa façon de communiquer dans un contexte de vente;
 - utiliser un logiciel de traitement de texte pour rédiger et mettre en page une lettre d'affaires;

et

- d'un entretien portant sur la communication en équipe et la résolution de conflits ainsi que sur l'interprétation du langage non verbal.

3 Interpréter les comportements de la clientèle

448443

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
1	Considérer les principales caractéristiques de la clientèle : – caractéristiques socioculturelles (ex : baby-boomers, génération X); – caractéristiques démographiques (ex : âge, sexe, degré de scolarité, taille du foyer, origine ethnique); – caractéristiques psychologiques (ex : motivation, perception, attitudes).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Établir des liens entre les caractéristiques de la clientèle et son comportement d'achat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Déterminer les motifs d'achat de la clientèle (ex : besoins de sécurité, d'affectivité, sentiment de bien-être, orgueil).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Déterminer à quelle étape se situe la cliente ou le client par rapport à son processus décisionnel : – détermination du besoin; – recherche d'informations; – évaluation des options; – décision d'achat; – évaluation de son achat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Adapter son approche en fonction des caractéristiques et des comportements d'achat de la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conditions de reconnaissance

C1 – PREUVE D'UNE FORMATION RÉUSSIE

C2 – ENTRETIEN ET TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR EN MILIEU DE TRAVAIL

C3 – ENTRETIEN ET TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

Explication des conditions de reconnaissance

C1 – La compétence INTERPRÉTER LES COMPORTEMENTS DE LA CLIENTÈLE peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre et la date de la formation;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

C2 – La compétence INTERPRÉTER LES COMPORTEMENTS DE LA CLIENTÈLE peut être reconnue, en milieu de travail, à la suite :

- d'un entretien portant sur les différents facteurs qui influencent le motif d'achat d'une cliente ou d'un client;

et

- d'une tâche au cours de laquelle vous devrez utiliser une approche appropriée au type de cliente ou de client.

C3 – La compétence INTERPRÉTER LES COMPORTEMENTS DE LA CLIENTÈLE peut être reconnue, en établissement de formation, à la suite :

- d'un entretien portant sur les différents facteurs qui influencent le motif d'achat d'une cliente ou d'un client;

et

- d'une tâche au cours de laquelle vous devrez utiliser une approche appropriée au type de cliente ou de client.

4 Offrir le service à la clientèle

448452

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
En respectant les procédures établies par l'entreprise :				
1	Adapter son approche selon le type de clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Évaluer la qualité de son service à la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Faire des liens avec la philosophie du service à la clientèle de son entreprise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Gérer le stress lié au service à la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Vérifier la satisfaction de la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conditions de reconnaissance

C1 – PREUVE D'UNE FORMATION RÉUSSIE

C2 – PRODUCTION PERSONNELLE ET ENTRETIEN

C3 – ENTRETIEN ET TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

Explication des conditions de reconnaissance

C1 – La compétence OFFRIR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre et la date de la formation;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

C2 – La compétence OFFRIR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE peut être reconnue à la suite :

- de la réalisation d'une production personnelle portant sur vos expériences en lien avec le service à la clientèle;

et

- d'un entretien portant sur les caractéristiques du service à la clientèle ainsi que sur la façon d'appliquer et d'évaluer la qualité des services.

C3 – La compétence OFFRIR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE peut être reconnue, en établissement de formation, à la suite :

- d'un entretien portant sur les caractéristiques du service à la clientèle ainsi que sur la façon d'appliquer et d'évaluer la qualité des services;

et

- d'une tâche au cours de laquelle vous aurez à offrir le service à la clientèle.

5 Vendre des produits ou des services

448468

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
1	Accueillir la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Déterminer les besoins de la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Présenter le produit ou le service en fonction des besoins de la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Répondre aux objections de la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Proposer des produits ou des services supplémentaires et complémentaires.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Conclure la vente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conditions de reconnaissance

C1 – PREUVE D'UNE FORMATION RÉUSSIE

**C2 – TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR
EN MILIEU DE TRAVAIL**

**C3 – TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR
EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION**

Explication des conditions de reconnaissance

C1 – La compétence VENDRE DES PRODUITS OU DES SERVICES peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre et la date de la formation;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

C2 – La compétence VENDRE DES PRODUITS OU DES SERVICES peut être reconnue, en milieu de travail, en réalisant une vente avec une cliente ou un client.

C3 – La compétence VENDRE DES PRODUITS OU DES SERVICES peut être reconnue en établissement de formation, à la suite de la réalisation d'une tâche portant sur la vente d'un produit ou d'un service.

6 Effectuer des transactions liées à la vente

448473

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
1	Réaliser les opérations d'ouverture et de fermeture d'une caisse informatisée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Saisir toutes les données relatives à la facturation (ex : quantité, prix, rabais, taxes).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Valider l'information sur les cartes de crédit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Utiliser un système de paiement pour les cartes de crédit et de débit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conditions de reconnaissance

C1 – PREUVE D'UNE FORMATION RÉUSSIE

C2 – LETTRE D'UN EMPLOYEUR ET ENTRETIEN

**C3 –TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR
EN MILIEU DE TRAVAIL**

**C4 –TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR
EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION**

Explication des conditions de reconnaissance

C1 – La compétence EFFECTUER DES TRANSACTIONS LIÉES À LA VENTE peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre et la date de la formation;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

C2 – La compétence EFFECTUER DES TRANSACTIONS LIÉES À LA VENTE peut être reconnue à la suite :

- de la présentation d'une lettre officielle d'un employeur décrivant les tâches que vous avez effectuées en lien avec la gestion d'un système de caisse informatisé et d'un terminal de paiement;

et

- d'un entretien portant sur la démarche de transaction de vente et de paiement d'une facture.

C3 – La compétence EFFECTUER DES TRANSACTIONS LIÉES À LA VENTE peut être reconnue, en milieu de travail, à la suite de la réalisation d'une tâche portant sur la gestion d'un système de caisse informatisé, d'un terminal de paiement ainsi que la conclusion de la transaction de vente.

C4 – La compétence EFFECTUER DES TRANSACTIONS LIÉES À LA VENTE peut être reconnue, en établissement de formation, à la suite de la réalisation d'une tâche portant sur la gestion d'un système de caisse informatisé, d'un terminal de paiement ainsi que la conclusion de la transaction de vente.

7 Organiser son temps de travail

448481

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
1	Reconnaitre les éléments qui nuisent à la bonne gestion du temps.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Choisir des moyens pour contrer les éléments qui nuisent à la bonne gestion du temps.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Déterminer des objectifs professionnels (ex : augmenter les ventes de 10 % d'ici six mois).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Choisir des moyens pour atteindre les objectifs (ex : établissement des priorités, des échéanciers, outils de gestion du temps).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conditions de reconnaissance

C1 – PREUVE D'UNE FORMATION RÉUSSIE

C2 – PRODUCTION PERSONNELLE ET TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

Explication des conditions de reconnaissance

C1 – La compétence ORGANISER SON TEMPS DE TRAVAIL peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre et la date de la formation;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

C2 – La compétence ORGANISER SON TEMPS DE TRAVAIL peut être reconnue, en établissement de formation, à la suite :

- de la présentation de votre agenda représentant les tâches à accomplir dans une semaine de travail;

et

- d'une tâche où vous devrez, à partir d'une situation vécue ou d'une mise en situation :

- reconnaître les éléments qui nuisent à une bonne gestion du temps;
- proposer des moyens pour contrer ces éléments nuisibles;
- formuler un objectif professionnel;
- déterminer les priorités.

10 Se situer au regard des lois et règlements inhérents à l'exercice du métier

448512

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
1	<p>Exploiter des ressources disponibles pour s'enquérir des lois et règlements en lien avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'achat et le retour de marchandise (Loi sur la protection du consommateur); - la langue d'affichage et la langue de travail (Charte de la langue française); - une situation de vol à l'étalage, de fraude, de vol à l'interne (Charte des droits et libertés de la personne). 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Conditions de reconnaissance

C1 – PREUVE D'UNE FORMATION RÉUSSIE

C2 – PRODUCTION PERSONNELLE ET ENTRETIEN

C3 – TÂCHE ET ENTRETIEN EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

Explication des conditions de reconnaissance

C1 – La compétence SE SITUER AU REGARD DES LOIS ET RÈGLEMENTS INHÉRENTS À L'EXERCICE DU MÉTIER peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre et la date de la formation;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

C2 – La compétence SE SITUER AU REGARD DES LOIS ET RÈGLEMENTS INHÉRENTS À L'EXERCICE DU MÉTIER peut être reconnue à la suite :

- de la réalisation d'un travail de recherche portant sur les différentes lois québécoises qui régissent les relations commerciales ainsi que les lois s'appliquant à l'affichage, à la protection du consommateur ainsi que la Charte des droits et libertés de la personne;

et

- d'un entretien portant sur vos observations au sujet de la conformité d'un détaillant.

C3 – La compétence SE SITUER AU REGARD DES LOIS ET RÈGLEMENTS INHÉRENTS À L'EXERCICE DU MÉTIER peut être reconnue, en établissement de formation, à la suite :

- de la réalisation d'une tâche portant sur les différentes lois québécoises qui régissent les relations commerciales ainsi que les lois s'appliquant à l'affichage, à la protection du consommateur ainsi que la Charte des droits et libertés de la personne;

et

- d'un entretien portant sur vos observations au sujet de la conformité d'un détaillant.

11 Assurer le service après-vente

448522

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
En respectant les procédures de l'entreprise :				
1	Appliquer des techniques de fidélisation de la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Effectuer des échanges et des remboursements.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Recevoir et traiter les plaintes de la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Communiquer l'information à ses supérieurs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conditions de reconnaissance

C1 – PREUVE D'UNE FORMATION RÉUSSIE

C2 – PRODUCTION PERSONNELLE ET ENTRETIEN

C3 – ENTRETIEN ET TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR EN MILIEU DE TRAVAIL

C4 – ENTRETIEN ET TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

Explication des conditions de reconnaissance

C1 – La compétence ASSURER LE SERVICE APRÈS-VENTE peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre et la date de la formation;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

C2 – La compétence ASSURER LE SERVICE APRÈS-VENTE peut être reconnue à la suite :

- de la réalisation d'une production personnelle portant sur vos expériences en lien avec le traitement des plaintes et le service après-vente;

et

- d'un entretien concernant la fidélisation de la clientèle ainsi que sur la façon de communiquer l'information à ses supérieurs.

C3 – La compétence ASSURER LE SERVICE APRÈS-VENTE peut être reconnue en milieu de travail à la suite :

- d'un entretien portant sur les façons de fidéliser la clientèle ainsi que sur la façon de communiquer l'information à ses supérieurs;

et

- d'une tâche portant sur l'échange ou le retour de marchandise et sur le traitement d'une plainte d'une cliente ou d'un client.

Explication des conditions de reconnaissance

C4 – La compétence ASSURER LE SERVICE APRÈS-VENTE peut être reconnue en établissement de formation à la suite :

- d'un entretien portant sur les façons de fidéliser la clientèle ainsi que sur la façon de communiquer l'information à ses supérieurs;

et

- d'une tâche portant sur l'échange ou le retour de marchandise et sur le traitement d'une plainte d'une cliente ou d'un client.

12 Effectuer, en langue seconde, des activités liées à la vente

448534

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
1	Utiliser les formules de politesse selon la situation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Comprendre l'information reçue par l'interlocutrice ou l'interlocuteur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Interpréter le contenu de documents rédigés en langue seconde.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Transmettre, en langue seconde, des explications liées à une demande.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Utiliser la terminologie liée à la vente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conditions de reconnaissance

C1 – PREUVE D'UNE FORMATION RÉUSSIE

**C2 – TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR
EN MILIEU DE TRAVAIL**

**C3 – TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR
EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION**

Explication des conditions de reconnaissance

C1 – La compétence EFFECTUER, EN LANGUE SECONDE, DES ACTIVITES LIEES A LA VENTE peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre et la date de la formation;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

C2 – La compétence EFFECTUER, EN LANGUE SECONDE, DES ACTIVITÉS LIÉES À LA VENTE peut être reconnue en milieu de travail à la suite d'une tâche à réaliser en langue seconde, au cours de laquelle vous aurez à communiquer de l'information en lien avec un produit ou un service que vous vendez.

C3 – La compétence EFFECTUER, EN LANGUE SECONDE, DES ACTIVITÉS LIÉES À LA VENTE peut être reconnue en établissement de formation à la suite d'une tâche à réaliser en langue seconde, au cours de laquelle vous aurez à communiquer de l'information en lien avec un produit ou un service que vous vendez.

13 Maintenir à jour sa connaissance des produits et des services

448543

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
1	Utiliser différentes sources d'informations disponibles pour recueillir les caractéristiques d'un produit ou d'un service offert : – par l'entreprise; – par la concurrence.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2	Analyser les caractéristiques d'un produit ou d'un service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	À partir des caractéristiques d'un produit ou d'un service, déterminer les avantages pour la clientèle. <u>Exemple :</u> Caractéristique : Manteau en Gore-Tex Avantages : Le Gore-Tex assure l'imperméabilité du tissu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Analyser les gammes (catégories) de produits ou de services (ex : produits de haute gamme, de milieu de gamme ou d'entrée de gamme).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Déterminer la phase du cycle de vie d'un produit ou d'un service (ex : produits en innovation, en croissance, en maturité, en déclin).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Interpréter le rapport qualité-prix des produits ou des services.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conditions de reconnaissance

C1 – PREUVE D'UNE FORMATION RÉUSSIE

C2 – PRODUCTION PERSONNELLE ET ENTRETIEN

Explication des conditions de reconnaissance

C1 – La compétence MAINTENIR À JOUR SA CONNAISSANCE DES PRODUITS ET DES SERVICES peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre et la date de la formation;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

C2 – La compétence MAINTENIR À JOUR SA CONNAISSANCE DES PRODUITS ET DES SERVICES peut être reconnue à la suite :

- de la production d'un document portant sur la description d'un produit ou d'un service;

et

- d'un entretien portant sur la concurrence et la détermination des prix.

14 Effectuer des activités liées à l'approvisionnement**448554**

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
1	Commander la marchandise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Transférer ou retourner la marchandise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Participer à l'inventaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Utiliser un système informatique pour la mise à jour des données.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Vérifier la concordance entre les données informatisées et l'inventaire réel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conditions de reconnaissance**C1 – PREUVE D'UNE FORMATION RÉUSSIE****C2 – LETTRE D'UN EMPLOYEUR ET ENTRETIEN****C3 – TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR
EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION**

(Suite)

Explication des conditions de reconnaissance

C1 – La compétence EFFECTUER DES ACTIVITÉS LIÉES À L'APPROVISIONNEMENT peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre et la date de la formation;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

C2 – La compétence EFFECTUER DES ACTIVITÉS LIÉES À L'APPROVISIONNEMENT peut être reconnue à la suite :

- de la présentation d'une lettre décrivant vos tâches en lien avec la gestion de l'inventaire;

et

- d'un entretien portant sur les différentes étapes de l'approvisionnement de la marchandise et de la gestion de l'inventaire.

C3 – La compétence EFFECTUER DES ACTIVITÉS LIÉES À L'APPROVISIONNEMENT peut être reconnue en établissement de formation à la suite de la réalisation d'une tâche portant sur l'approvisionnement de la marchandise et de la gestion de l'inventaire.

15 Effectuer des activités liées à la présentation visuelle 448563

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
En respectant la thématique en vigueur et les directives de l'entreprise :				
1	Planifier la disposition de la marchandise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Déterminer un espace stratégique pour la présentation des produits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Réaliser l'étalage de la marchandise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conditions de reconnaissance

C1 – PREUVE D'UNE FORMATION RÉUSSIE

C2 – LETTRE D'UN EMPLOYEUR ET ENTRETIEN

C3 – PRODUCTION PERSONNELLE ET ENTRETIEN

C4 – TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR
EN MILIEU DE TRAVAIL

C5 – TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR
EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

Explication des conditions de reconnaissance

C1 – La compétence EFFECTUER DES ACTIVITÉS LIÉES À LA PRÉSENTATION VISUELLE peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre et la date de la formation;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

C2 – La compétence EFFECTUER DES ACTIVITÉS LIÉES À LA PRÉSENTATION VISUELLE peut être reconnue à la suite :

- de la présentation d'une lettre décrivant vos tâches en lien avec l'étalage de produits pour un commerce de détail;
- et
- d'un entretien portant sur les différentes opérations en lien avec les règles de présentation des produits, les périodes de promotion, les espaces à utiliser pour les produits, etc.

15 Effectuer des activités liées à la présentation visuelle 448563 (Suite)

Explication des conditions de reconnaissance

C3 – La compétence EFFECTUER DES ACTIVITÉS LIÉES À LA PRÉSENTATION VISUELLE peut être reconnue en établissement de formation à la suite :

- de la présentation d'une production personnelle incluant des photos des étalages que vous avez réalisés;

et

- d'un entretien portant sur les différentes opérations en lien avec les règles de présentation des produits, les périodes de promotion, les espaces à utiliser pour les produits, etc.

C4 – La compétence EFFECTUER DES ACTIVITÉS LIÉES À LA PRÉSENTATION VISUELLE peut être reconnue, en milieu de travail, à la suite de la réalisation d'une tâche portant sur :

- le choix d'un endroit stratégique pour la promotion et la vente d'un produit;

et

- la disposition de la marchandise sur un étalage ou un présentoir.

C5 – La compétence EFFECTUER DES ACTIVITÉS LIÉES À LA PRÉSENTATION VISUELLE peut être reconnue, en établissement de formation, à la suite de la réalisation d'une tâche portant sur :

- le choix d'un endroit stratégique pour la promotion et la vente d'un produit;

et

- la disposition de la marchandise sur un étalage ou un présentoir.

16 Établir des liens entre les stratégies marketing et la vente de produits et de services

448573

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
À partir d'un plan marketing :				
1.	Interpréter les stratégies marketing de l'entreprise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Déceler les tendances et les modes qui influencent la clientèle cible de l'entreprise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Participer à la recherche de nouvelles clientèles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Participer aux activités de promotion de l'entreprise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Respecter le plan promotionnel, élaboré par l'entreprise, pour le déroulement d'une activité de marketing.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conditions de reconnaissance

C1 – PREUVE D'UNE FORMATION RÉUSSIE

C2 – PRODUCTION PERSONNELLE ET ENTRETIEN

C3 – TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

Explication des conditions de reconnaissance

C1 – La compétence ÉTABLIR DES LIENS ENTRE LES STRATÉGIES MARKETING ET LA VENTE DE PRODUITS ET DE SERVICES peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre et la date de la formation;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

C2 – La compétence ÉTABLIR DES LIENS ENTRE LES STRATÉGIES MARKETING ET LA VENTE DE PRODUITS ET DE SERVICES peut être reconnue en établissement de formation à la suite :

- de la présentation d'une production personnelle incluant les éléments témoignant de la réalisation d'une activité ou d'un programme marketing en lien avec le plan marketing de l'entreprise, comme par exemple :
 - les objectifs de la promotion;
 - les moyens pour y parvenir;
 - l'échéancier;
 - le matériel promotionnel;

et

- d'un entretien portant sur les différentes opérations en lien avec les activités de promotion.

16 Établir des liens entre les stratégies marketing, et la vente de produits et de services (Suite)

448573

Explication des conditions de reconnaissance

C3 – La compétence ÉTABLIR DES LIENS ENTRE LES STRATÉGIES MARKETING ET LA VENTE DE PRODUITS ET DE SERVICES peut être reconnue à la suite :

- d'une tâche réalisée à partir d'un plan marketing portant sur :
 - l'élaboration d'un programme de promotion;
 - l'élaboration d'une liste de clients potentiels;
 - le choix d'un moyen pour informer la clientèle potentielle de la promotion en vigueur;
 - la préparation du matériel promotionnel.