

## A TITRE INFORMATIF

### Grille d'évaluation des compétences

N= Novice D= Débrouille A = Averti E= Expert	OBSERVATIONS				
<b>Compétences Métiers du COMMERCE</b>	<b>N</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>E</b>	
Réception et contrôle des colis.					
Rapprochement bon de commande, bon de livraison, facture					
Communication externe : courrier, courriel					
Stocker les produits livrés en réserve.					
Placer des dispositifs antivols et mettre les produits livrés en rayon.					
Maintenir un rayon en état vendeur.					
<b>Compétences Métiers de la VENTE</b>	<b>N</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>E</b>	
Rechercher des informations sur les produits ; la distribution ; communication interne et externe.					
Connaître la typologie de la clientèle.					
S'informer sur la concurrence et les clients afin de faire une zone de chalandise.					
Argumenter, convaincre, répondre à des objections sur des sujets (ou des produits) simples					
Mettre en valeur des présentations de produits (harmonies des couleurs, décorations appropriées) et/ou créer des affichettes attrayantes					
Proposer des ventes additionnelles					
<b>Compétences métiers de l'ACCUEIL</b>	<b>N</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>E</b>	
Tenir son environnement de travail organisé, propre					
Identifier le besoin et proposer une solution adaptée					
Satisfaire et fidéliser le client					
Prendre contact/congé avec le public (client/usager)					
Gérer les flux (physique et téléphonique)					
Rechercher et sélectionner l'information utile et pertinente					
Formaliser une demande et/ou une offre de prestation					