

**Formation Commerce de détail Suisse** Championnats pour les apprentis du commerce de détail  
 Évaluation de l'entretien de vente dans le cadre des championnats régionaux  
 Etat : octobre 2023

Nom/prénom du membre du jury :

.....

Nom/prénom du/de la candidat-e :

.....

N° de candidat-e.....

Critère d'évaluation		Évaluation				Commentaire
<b>1. Organiser le premier contact avec le client de manière appropriée</b>						
a	L'apprenti-e présente correctement et attractivement les marchandises.	0	1	2	3	
b	L'apprenti-e accueille le client de manière proactive, aimable et lui accorde toute son attention.	0	1	2	3	
c	L'apprenti-e entreprend le premier contact avec le client en fonction du type de client et conduit l'entretien de vente par une question appropriée.	0	1	2	3	
<b>2. Analyser les besoins des clients</b>						
a	L'apprenti-e identifie en détail le besoin du client et le motif d'achat.	0	1	2	3	
b	L'apprenti-e utilise une technique de questionnement ciblée.	0	1	2	3	
c	L'apprenti-e porte une écoute attentive et laisse le client parler.	0	1	2	3	
<b>3. Conseiller les clients de manière convaincante et présenter des solutions</b>						
a	L'apprenti-e présente, propose des suggestions adaptées aux besoins du client.	0	1	2	3	
b	L'apprenti-e conseille le client de manière détaillée sur les produits/services (si possible intègre les évolutions et les tendances).	0	1	2	3	
c	L'apprenti-e argumente de façon convaincante en fonction du besoin et utilise le Storytelling appropriées de manière efficace en fonction de la situation. Iel argumente sa proposition de manière détaillée et compétente.	0	1	2	3	
d	L'apprenti-e met les sens du client en éveil pour favoriser la décision d'achat. Iel offre aux clients des "possibilités de tester la marchandise" (toucher, essayer, etc., selon la branche)	0	1	2	3	
e	L'apprenti-e fait preuve d'une attitude constructive face aux objections du client, les prend en compte et les intègre dans son argumentation en fonction de la situation.	0	1	2	3	
f	L'apprenti-e reconnaît et exploite d'autres opportunités de conseil et de vente additionnelle.	0	1	2	3	
<b>4. Analyser les besoins du client dans une langue étrangère</b>						
a	L'apprenti-e maîtrise la gestion de plusieurs clients ou commandes.	0	1	2	3	
b	L'apprenti-e communique de manière compréhensible dans une langue étrangère.	0	1	2	3	
c	L'apprenti-e répond à la demande des clients de langue étrangère et présente une offre adaptée.	0	1	2	3	
<b>5. Gérer les clients de manière professionnelle</b>						
a	L'apprenti-e présente une apparence appropriée (habillement, soins corporels, posture).	0	1	2	3	
b	L'apprenti-e fait preuve d'une attitude ouverte, aimable et orientée vers le client.	0	1	2	3	
c	L'apprenti-e mène l'entretien de vente de manière fluide et agréable (fil rouge, structure)	0	1	2	3	
<b>6. Organiser la conclusion de la vente de manière professionnelle</b>						
a	L'apprenti-e valorise la marchandise verbalement, en la manipulant avec soin.	0	1	2	3	
b	L'apprenti-e propose par exemple différentes possibilités de paiement, des réductions, une carte client, des possibilités d'échange et de retour. Iel veille à une prise de congé personnalisée.	0	1	2	3	
<b>Maximum de points au total : 60 points :</b> Durée maximale : 15 minutes avec 2 minutes d'interaction avec le client dans une langue étrangère		total				

Date : .....

Signature du membre du jury : .....

## Explication des niveaux de qualité Critères d'évaluation

Mise à jour : 13 novembre 2024

3 points	<p><b>Niveau de performance, bon à très bon :</b> Le critère requis est atteint.</p> <p>L'action témoigne de connaissances et de compétences solides. Elle correspond à une performance de bonne à très bonne qualité en contexte professionnel. Cela se manifeste par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des actions précises et correctes.</li> <li>• Des actions spécifiquement adaptées à la tâche.</li> <li>• Des actions clairement structurées, logiques, et bien organisées.</li> </ul> <p>Par exemple : une action complète, précise et structurée qui répond parfaitement à la situation.</p> <p>Remarques à l'attention des experts : Une performance parfaite n'est pas nécessaire pour obtenir le maximum de points.</p>
2 points	<p><b>Niveau de performance, réalisé à bon :</b> La réponse ou l'action présente des écarts mineurs par rapport à une performance bonne ou très bonne. Cela se manifeste par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des actions parfois incomplètes.</li> <li>• Des actions parfois superficielles ou générales.</li> <li>• Des actions globalement correctes, mais peu justifiées.</li> <li>• Des justifications et des actions partiellement irréalistes.</li> <li>• Des actions insuffisamment adaptées à la situation.</li> </ul> <p>Par exemple : une action principalement correcte, mais manquant de profondeur ou de détails spécifiques.</p>
1 point	<p><b>Niveau de performance insuffisant avec de grandes lacunes :</b> La réponse ou l'action présente des lacunes significatives par rapport à la performance attendue. Cela se manifeste par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des actions souvent incomplètes.</li> <li>• Des actions majoritairement superficielles ou générales.</li> <li>• Des actions généralement correctes, mais sans justification.</li> <li>• Des justifications et des actions incomplètes ou peu réalistes.</li> <li>• Des réponses/actions ponctuellement incorrectes.</li> <li>• Des actions insuffisamment adaptées au/à la client-e.</li> </ul> <p>Par exemple : une action contenant quelques éléments corrects, mais demeurant globalement superficielle ou incomplète.</p>
0 point	<p><b>Niveau de performance inutilisable ou totalement erroné :</b> La réponse ou l'action est inutilisable et très éloignée de la performance attendue. Cela se manifeste par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une interprétation incorrecte de la situation de vente.</li> <li>• Une majorité d'actions et/ou justifications incorrectes.</li> <li>• Des réponses non structurées et incohérentes pour répondre à la situation.</li> <li>• Aucune action demandée n'a été entreprise.</li> <li>• Mise en œuvre sans passion des actions demandées.</li> </ul> <p>Par exemple : une action qui ne répond pas à la demande ou une solution proposée totalement erronée.</p>