



## **Employé(e) de commerce CFC**

---

### **Grille de compétences**

---

## **d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients ou des fournisseurs**

---

### **Effectuer une auto-évaluation**

#### **1.1 Question directrice 1**

---

Est-ce que je prépare suffisamment toutes les données de base nécessaires à un entretien-conseil?

##### **Critères de compétence**

---

Je me mets à la place de mon interlocutrice ou interlocuteur en lisant les informations client et en identifiant les lacunes.

---

Je discute avec mon ou ma supérieur(e) hiérarchique de la procédure, de la tarification et des données contractuelles.

---

J'esquisse des variantes de solutions possibles et je formule des arguments percutants pour démontrer les avantages pour la cliente ou le client et réfuter les objections.

---

Je prépare à temps la documentation et les outils nécessaires à l'entretien-conseil.

#### **1.2 Question directrice 2**

---

Est-ce que je suis capable de mener des entretiens de conseil prometteurs et orientés vers le service ?

##### **Critères de compétence**

---

Je me présente et je présente l'établissement, je crée une atmosphère agréable pour l'entretien et j'explique le déroulement de l'entretien.



Je détermine les besoins et le profil de la cliente ou du client à l'aide de questions ciblées ainsi que d'une écoute active et je prends des notes dès le début.

---

Je résume les préoccupations de la cliente ou du client et présente à mon interlocutrice ou interlocuteur différentes solutions avec tous les avantages et inconvénients de manière compréhensible sur les thèmes suivants: services de base, financement, placement, prévoyance ou offres bancaires numériques. L'utilité pour la cliente ou le client est toujours au premier plan et les besoins et préférences en matière de durabilité sont pris en compte en fonction des destinataires.

---

J'utilise des outils d'aide au conseil en fonction des besoins de la cliente ou du client.

---

Je réponds clairement à toutes les questions et objections dans un esprit de service, et je les réfute.

---

À la fin de l'entretien, je laisse mon interlocuteur prendre sa propre décision.

---

Je respecte systématiquement les directives légales et celles de l'entreprise dans mes contacts avec les client(e)s.

---

### **1.3 Question directrice 3**

---

Est-ce que je suis capable de mener des entretiens de négociation de manière constructive?

#### **Critères de compétence**

---

Je réponds clairement à toutes les questions et objections et je les réfute.

---

Je tiens compte des évolutions de l'économie de marché et de l'économie nationale.

---

Je perçois les signaux d'achat, je guide la cliente ou le client vers la décision et je conforte mon interlocutrice ou interlocuteur dans sa décision.

---

Je respecte systématiquement les directives légales et celles de l'entreprise dans mes contacts avec les client(e)s.

---



#### **1.4 Question directrice 4**

---

Est-ce que je suis capable de conclure les entretiens de conseil et de négociation au moment opportun, de manière professionnelle et amicale?

##### **Critères de compétence**

---

Je suis capable de reconnaître le moment opportun pour conclure l'entretien.

---

Je conforte mon interlocutrice ou interlocuteur dans sa décision.

---

Je règle toutes les formalités nécessaires (p. ex. signatures, documents manquants).

---

Je m'informe activement auprès de mon interlocutrice ou interlocuteur pour savoir si toutes les demandes des client(e)s ont été traitées et si le résultat de l'entretien est satisfaisant.

---

Je définis les étapes à venir avec mon interlocutrice ou interlocuteur et les consigne par écrit et de manière contraignante.

---

Au moment de prendre congé, je remercie gentiment mon interlocutrice ou interlocuteur pour l'entretien.

#### **1.5 Question directrice 5**

---

Est-ce que je prépare les entretiens de conseil et de négociation de manière ciblée en fonction du résultat?

##### **Critères de compétence**

---

Je documente tous les résultats pertinents dans les systèmes clients de l'entreprise prévus à cet effet.

---

Je note et planifie toutes les étapes à venir ainsi que les dates convenues pour leur traitement.

---

J'établis les contrats et les documents nécessaires sur la base des notes que j'ai prises.



Je transmets tous les documents aux personnes et services concernés dans les délais impartis.

---

Je réfléchis régulièrement aux entretiens de vente et de négociation et j'en déduis des mesures d'amélioration dont je discute avec mon ou ma supérieur(e) hiérarchique.

## **1.6 Question directrice 6**

---

Est-ce que je parviens à évaluer de manière constructive les entretiens de conseil et de négociation?

### **Critères de compétence**

---

J'évalue les entretiens de manière autonome dès qu'ils sont terminés.

---

Je réfléchis à mes compétences en matière de conseil, j'identifie les lacunes dans mon propre niveau d'information et je les comble de manière proactive.

---

Je demande à mon interlocutrice ou interlocuteur de me donner un feed-back.

---

Je gère les commentaires négatifs de manière constructive.

---

J'en déduis des mesures d'amélioration appropriées pour les entretiens futurs et j'en discute avec mon ou ma supérieur(e) hiérarchique.

## **Procéder à une évaluation par des tiers**

### **1.7 Question directrice 1**

---

Prépare-t-il/elle suffisamment toutes les données de base nécessaires à un entretien-conseil?

### **Critères de compétence**

---

Il/elle se met à la place de son interlocutrice ou interlocuteur en lisant les informations client et en identifiant les lacunes.

---

Il/elle discute avec son/sa supérieur(e) hiérarchique de la procédure, de la tarification et des données contractuelles.



Il/elle esquisse des variantes de solutions possibles et formule des arguments percutants pour démontrer les avantages pour la cliente ou le client et réfuter les objections.

---

Il/elle prépare à temps la documentation et les outils nécessaires à l'entretien-conseil.

---

## **1.8 Question directrice 2**

---

Est-il/elle capable de mener des entretiens de conseil prometteurs et orientés vers le service?

### **Critères de compétence**

---

Il/elle se présente et présente l'établissement, crée une atmosphère agréable pour l'entretien et explique le déroulement de l'entretien.

---

Il/elle détermine les besoins et le profil de la cliente ou du client à l'aide de questions ciblées ainsi que d'une écoute active et prend des notes dès le début.

---

Il/elle résume les préoccupations de la cliente ou du client et présente à son interlocutrice ou interlocuteur différentes solutions avec tous les avantages et inconvénients de manière compréhensible sur les thèmes suivants: services de base, financement, placement, prévoyance ou offres bancaires numériques. L'utilité pour la cliente ou le client est toujours au premier plan et les besoins et préférences en matière de durabilité sont pris en compte en fonction des destinataires.

---

Il/elle utilise des outils d'aide au conseil en fonction des besoins de la cliente ou du client.

---

Il/elle répond clairement à toutes les questions et objections dans un esprit de service, et les réfute.

---

À la fin de l'entretien, il/elle laisse son interlocutrice ou interlocuteur prendre sa propre décision.

---

Il/elle respecte systématiquement les directives légales et celles de l'entreprise dans ses contacts avec les client(e)s.



### **1.9 Question directrice 3**

---

Est-il/elle capable de mener des entretiens de négociation de manière constructive?

#### **Critères de compétence**

---

Il/elle répond clairement à toutes les questions et objections et les réfute.

---

Il/elle tient compte des évolutions de l'économie de marché et de l'économie nationale.

---

Il/elle perçoit les signaux d'achat, guide la cliente ou le client vers la décision et conforte son interlocutrice ou interlocuteur dans sa décision.

---

Il/elle respecte systématiquement les directives légales et celles de l'entreprise dans ses contacts avec les client(e)s.

### **1.10 Question directrice 4**

---

Est-il/elle capable de conclure les entretiens de conseil et de négociation de manière professionnelle et amicale?

#### **Critères de compétence**

---

Il/elle est capable de reconnaître le moment opportun pour conclure l'entretien.

---

Il/elle conforte son interlocutrice ou interlocuteur dans sa décision.

---

Il/elle règle toutes les formalités nécessaires (p. ex. signatures, documents manquants).

---

Il/elle s'informe activement auprès de son interlocutrice ou interlocuteur pour savoir si toutes les demandes des client(e)s ont été traitées et si le résultat de l'entretien est satisfaisant.

---

Il/elle définit les étapes à venir avec son interlocutrice ou interlocuteur et les consigne par écrit et de manière contraignante.

---

Au moment de prendre congé, il/elle remercie aimablement son interlocutrice ou interlocuteur pour l'entretien.



### **1.11 Question directrice 5**

---

Prépare-t-il/elle les entretiens de conseil et de négociation de manière ciblée en fonction du résultat?

#### **Critères de compétence**

---

Il/elle documente tous les résultats pertinents dans les systèmes clients de l'entreprise prévus à cet effet.

---

Il/elle note et planifie toutes les étapes à venir ainsi que les dates convenues pour leur traitement.

---

Il/elle établit les contrats et les documents nécessaires sur la base des notes qu'il/elle a prises.

---

Il/elle transmet tous les documents aux personnes et services concernés dans les délais impartis.

---

Il/elle réfléchit régulièrement aux entretiens de vente et de négociation et en déduit des mesures d'amélioration dont il/elle discute avec son/sa supérieur(e) hiérarchique.

### **1.12 Question directrice 6**

---

Parvient-il/elle à évaluer de manière constructive les entretiens de conseil et de négociation?

#### **Critères de compétence**

---

Il/elle évalue l'entretien de manière autonome dès qu'il est terminé.

---

Il/elle réfléchit à ses compétences en matière de conseil, identifie les lacunes dans son propre niveau d'information et les comble de manière proactive.

---

Il/elle demande à son interlocutrice ou interlocuteur de lui donner un feed-back.

---

Il/elle gère les commentaires négatifs de manière constructive.

---

Il/elle en déduit des mesures d'amélioration appropriées pour les entretiens futurs et en discute avec son ou sa supérieur(e) hiérarchique.