



Employé(e) de commerce CFC

Grille de compétences

d4: Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs

Effectuer une auto-évaluation

1.1 Question directrice 1

Est-ce que je m'informe en détail sur la manière d'établir et d'entretenir des relations avec les clients ou les fournisseurs de mon entreprise?

Critères de compétence

Je décris l'ensemble des Touchpoints dont je dispose pour établir des relations avec les clients ou les fournisseurs de mon entreprise.

Je tiens compte de toutes les directives et normes spécifiques à l'entreprise.

J'explique toutes les opérations orientées vers le service et le client qui me sont demandées.

Je mentionne les différences dans l'organisation des relations entre les clients et les fournisseurs.

1.2 Question directrice 2

Est-ce que je soutiens efficacement la conseillère ou le conseiller à la clientèle pour que les relations dans le contexte professionnel soient toujours satisfaisantes et favorisent la confiance de son interlocutrice ou interlocuteur?

Critères de compétence

Je soutiens efficacement la conseillère ou le conseiller à la clientèle dans la préparation des entretiens avec les clients qui ont des besoins complexes.



Je m'adresse directement à mon interlocutrice ou interlocuteur, en y ajoutant une touche personnelle, mais sans dépasser le cadre professionnel.

Je coordonne les rendez-vous de manière efficace, je prépare les documents nécessaires et j'effectue de manière fiable les tâches administratives avant, pendant et après le conseil.

Je soutiens de manière compétente la conseillère ou le conseiller à la clientèle dans l'évaluation des évolutions de l'économie nationale et du marché. Je donne mes appréciations de manière fondée.

1.3 Question directrice 3

Est-ce que j'aide de manière constructive à entretenir une relation à long terme (durable?) avec mes clients et mes fournisseurs?

Critères de compétence

J'offre toujours un excellent service à mon interlocutrice ou interlocuteur afin de dépasser ses attentes et je peux fournir des informations fondées sur le plan professionnel aux clients ayant des besoins complexes sur les sujets suivants: services de base, placement, financement, prévoyance.

J'explique de manière compétente aux clients ayant des besoins complexes les conséquences des évolutions de l'économie nationale et du marché sur leurs produits.

Je participe aux événements de l'entreprise et je fais preuve d'ouverture et d'amabilité envers mes clients et fournisseurs.

J'applique de manière prometteuse les mesures de l'entreprise pour fidéliser la clientèle et entretenir les relations avec les fournisseurs.

Je me renseigne activement auprès de mon interlocutrice ou interlocuteur sur son degré de satisfaction et en déduis les mesures d'amélioration correspondantes.



1.4 Question directrice 3

Suis-je capable de déduire les mesures d'amélioration adéquates sur la base du feed-back clients et de ma réflexion pour l'avenir, et de les mettre en œuvre de manière prometteuse?

Critères de compétence

À partir du feed-back clients, je définis des mesures d'amélioration ciblées pour la gestion des contacts individuels.

Je discute des mesures d'amélioration relatives à la gestion des contacts avec mon/ma supérieur(e) hiérarchique.

Je mets concrètement en œuvre les mesures d'amélioration.

Je vérifie si j'ai mis en œuvre les mesures d'amélioration de manière dynamique et prometteuse.

Procéder à une évaluation par des tiers

1.5 Question directrice 1

Est-ce qu'il/elle s'informe en détail sur la manière d'établir et d'entretenir des relations avec les clients ou les fournisseurs de son entreprise?

Critères de compétence

Il/elle décrit l'ensemble des Touchpoints dont il/elle dispose pour établir des relations avec les clients ou les fournisseurs de son entreprise.

Il/elle respecte toutes les directives et normes spécifiques à l'entreprise ainsi que les dispositions légales, notamment dans le cadre de ses relations avec les clients de la banque ayant des besoins complexes.

Il/elle explique toutes les actions orientées vers le service et le client qui lui sont demandées.

Il/elle mentionne les différences dans l'organisation des relations entre les clients et les fournisseurs.



1.6 Question directrice 2

Est-ce qu'il/elle est capable de maintenir des relations professionnelles satisfaisantes pour ses interlocutrices et interlocuteurs et favorisant la confiance?

Critères de compétence

Il/elle soutient efficacement la conseillère ou le conseiller à la clientèle dans la préparation des entretiens avec les clients qui ont des besoins complexes.

Il/elle s'adresse directement à son interlocutrice ou interlocuteur, en y ajoutant une touche personnelle, mais sans dépasser le cadre professionnel.

Il/elle coordonne les rendez-vous de manière efficace, prépare les documents nécessaires et effectue de manière fiable les tâches administratives avant, pendant et après le conseil.

Il/elle soutient de manière compétente la conseillère ou le conseiller à la clientèle dans l'évaluation des évolutions de l'économie nationale et du marché. Il/elle donne ses appréciations de manière fondée.

1.7 Question directrice 3

Est-il/elle capable d'entretenir une relation à long terme (durable) avec ses clients et ses fournisseurs?

Critères de compétence

Il/elle offre toujours un excellent service à son interlocutrice ou interlocuteur afin de dépasser ses attentes et peut fournir des informations fondées sur le plan professionnel aux clients ayant des besoins complexes sur les sujets suivants: services de base, placement, financement, prévoyance.

Il/elle explique de manière compétente aux clients ayant des besoins complexes les conséquences des évolutions de l'économie nationale et du marché sur leurs produits.

Il/elle participe aux événements de l'entreprise et fait preuve d'ouverture et d'amabilité envers ses clients et fournisseurs.



Il/elle applique de manière prometteuse les mesures de l'entreprise pour fidéliser la clientèle et entretenir les relations avec les fournisseurs.

Il/elle se renseigne activement auprès de son interlocutrice ou interlocuteur sur son degré de satisfaction et en déduit les mesures d'amélioration correspondantes.

1.8 Question directrice 3

Est-il/elle capable de déduire les mesures d'amélioration adéquates sur la base du feed-back clients et de ses réflexions pour l'avenir, et à les mettre en œuvre de manière prometteuse?

Critères de compétence

À partir du feed-back clients, il/elle définit des mesures d'amélioration ciblées pour la gestion des contacts individuels.

Il/elle discute des mesures d'amélioration relatives à la gestion des contacts avec son/sa supérieur(e) hiérarchique.

Il/elle met concrètement en œuvre les mesures d'amélioration.

Il/elle vérifie s'il/elle a mis en œuvre les mesures d'amélioration de manière dynamique et prometteuse.