

Position 3 (20%)

b Prise en charge et fidélisation de la clientèle

Critère	Indicateur	Justification des retraits de points	Point maximum	Points obtenus
Total de points DCO b de la position 1			21	0
Total de points DCOb de la position 2			18	0
Jeu de rôle 1 (15 min): Vente (b.4.1., b.4.2., b.4.3., b.4.6., b.4.8., b.4.9., b.4.10., b.4.11, b.4.12., b.4.13., b.4.14)				
Recherche des besoins	Techniques de questionnement: questions ouvertes, questions alternatives, à l'écoute des informations recues, questionnement spécifique, Identification des besoins du client		6	
Argumentation vente principale	Argumentation adaptée aux désirs et besoins de la cliente, détail sur les principes actifs/produits, les effets et l'application, formulations adaptées au destinataire		6	
Argumentation vente complémentaire	Argumentation adaptée aux désirs et besoins de la cliente, détail sur les principes actifs/produits, les effets et l'application, formulations adaptées au destinataire		3	

Gestion des objections	Prise au sérieux de l'objection, identification du type d'objection, réaction/solution adaptée: par ex. proposition d'alternatives, justification ou explications techniques		3	
Utilisation des supports de vente	exploitation pertinente des tester, flyer, brochures, échantillons		1	
Conclusion	Aide à la décision, s'assure que le produit/le soin répond aux besoins, annonce le prix et finalise activement la vente		3	
Communication avec la cliente/le client	Aisance dans le dialogue et l'approche, attitude générale (position, gestuelle, sourire, contact visuel, politesse), communication verbale adaptée et cohérente (enthousiasme, élocution, explications compréhensibles sans excès de jargon professionnel), prise de congé, remerciements.		6	
Jeu de rôle 2 (5 min): Traitement des réclamations (b.5.1., b.5.2., b.5.3., b.5.4)				
Prise en compte de la réclamation	Reste calme et poli.e, est à l'écoute, montre de l'intérêt, remercie d'être venue en parler, cherche à comprendre (questions), prend la réclamation au sérieux		3	
Proposition de solutions	Donner les explications nécessaires et professionnelles par rapport à la thématique, proposer et justifier une solution adaptée, par ex une alternative, soin ou produit, geste commercial		3	
Conclusion	S'assurer de l'avoir satisfaite et contentée suite à sa réclamation avec des techniques de questionnement adaptées		1	
Total			74	0