

Formulaire Situation de travail et d'apprentissage (STA)

Rapport de formation (OrFo, art. 16, al. 3)

Situation de travail et d'apprentissage n° 4 choisie/description :

Recueillir les vœux spéciaux de la clientèle à la réception (guichet)/service à la clientèle et les consigner par écrit afin d'améliorer la qualité.

Personne en formation

Nom/prénom

Année de naissance/lieu d'origine

Entreprise

Nom/lieu

Service/département

Réception/service à la clientèle

Formateur/trice

Période d'observation

(2 mois au minimum)

du 15 septembre 20.. au 10 décembre 20..

Date de l'accord

13 septembre 20..

Signature du formateur/de la formatrice

Signature de la personne en formation

Évaluation :

Note objectif évaluateur 1	4.5			
Note objectif évaluateur 2	5.0			
Note Compétence méthodologique	4.5			
Note Compétence sociale et personnelle	5.5			
Somme de toutes les notes		: 4	= 4.875	5.0

Note globale STA
(note entière ou demi-note)

Remarques faisant suite à l'entretien d'évaluation :

Mme a fait des progrès. Elle fait preuve d'aisance dans le contact avec la clientèle. Elle devrait s'appuyer encore davantage sur ses expériences et se servir systématiquement de listes de contrôle.

Date de l'entretien

12 décembre 20..

Signature du formateur/de la formatrice

Signature de la personne en formation

Signature du représentant légal

A) Appréciation de la prestation (objectifs évaluateurs)

Objectif évaluateur	Critères partiels
<p>1.1.2.2 Mener des entretiens client</p> <p>Je mène des entretiens de vente ou de conseil avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer l'entretien - mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, présenter les avantages apportés par mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches) - documenter l'entretien et évaluer les résultats 	<ul style="list-style-type: none"> - L'employé prépare l'entretien en utilisant les documents appropriés. - Il mène l'entretien de manière ciblée et adaptée aux interlocuteurs en : <ul style="list-style-type: none"> - identifiant les besoins des clients, - présentant des variantes, - présentant les avantages apportés par ses propres solutions, - réfutant les éventuelles objections, - fournissant des arguments convaincants, - tenant compte des besoins du client, - fixant la suite des démarches. - Il documente l'entretien de manière transparente en y joignant les accords qui ont été convenus (mémos, offres, confirmation de la commande).
<p>Justification et indications concernant les critères d'évaluation spécifiques à l'entreprise qui n'ont pas été pris en compte ou qui ont été ajoutés. (Quelles sont mes attentes en tant que formateur/formatrice ?)</p> <p>L'entretien client est dans l'ensemble bien mené.</p> <p>Une meilleure connaissance des produits ou des services doit encore être acquise. Il en résultera une plus grande assurance pour répondre aux objections et montrer au client où sont ses avantages.</p> <p>En cas de doute, il convient de noter les demandes pour les soumettre au/à la supérieur/le.</p>	
<p>Note obtenue : 4.5</p>	

Objectif évaluateur	Critères partiels
<p>1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients</p> <p>Je réagis de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients. Je présente d'abord des solutions au client, puis je m'entretiens de la procédure à suivre avec lui de même qu'avec mon supérieur. En cas de besoin, je mets en œuvre des solutions appropriées, vérifie l'effet des mesures prises et cherche à savoir si les clients sont satisfaits.</p>	<p>L'employé de commerce réagit de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients.</p> <p>Il élabore des solutions appropriées pour les clients et les met en œuvre.</p>
<p>Justification et indications concernant les critères d'évaluation spécifiques à l'entreprise qui n'ont pas été pris en compte ou qui ont été ajoutés. (Quelles sont mes attentes en tant que formateur/formatrice ?)</p> <p>Conformément à l'accord convenu, seul le critère d'évaluation « Je réagis de manière polie et professionnelle aux réclamations » est pris en considération.</p> <p>Notes d'entretien établies soigneusement. Ne pas oublier la date ! La façon de formuler pourrait parfois être plus précise : « Ai-je bien saisi l'essentiel de la réclamation ? »</p>	
<p>Note obtenue : 5.0</p>	

B) Appréciation du comportement (compétences msp)

Compétence méthodologique	Critères partiels
<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p><i>J'utilise des méthodes efficaces pour mes activités de conseil et de négociation avec des partenaires externes et internes en :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – cernant les besoins et les points de vue de mes interlocuteurs ; – identifiant et en comprenant les messages verbaux et non verbaux de mes interlocuteurs ; – élaborant des propositions de solution adaptées ; – obtenant de bons résultats pour les différentes parties concernées. 	<p><i>L'employé de commerce utilise des méthodes adaptées aux destinataires et à la situation pour ses activités de conseil et de négociation avec des partenaires internes et externes. A cette fin, il :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – cerne les besoins et les points de vue de ses interlocuteurs ; – identifie et comprend des messages verbaux et non verbaux de ses interlocuteurs ; – élabore des propositions de solutions adaptées ; – obtient des résultats qui conviennent aux différentes parties concernées.
<p>Justification et indications concernant les critères d'évaluation spécifiques à l'entreprise qui n'ont pas été pris en compte ou qui ont été ajoutés. (Quelles sont mes attentes en tant que formateur/formatrice ?)</p> <p><i>Mme ... a accompli des progrès au fur et à mesure des entretiens. Les besoins devraient être cernés de façon plus précise, Etablir une série de questions qui servira de liste de contrôle.</i></p> <p><i>Si elle identifie les messages verbaux et non verbaux, elle n'en tient pas assez compte dans les situations d'entretien.</i></p> <p><i>Noter les principaux messages verbaux et non verbaux et les examiner un par un après l'entretien pour déterminer quels messages ont été identifiés et quelle réaction ils ont rencontrée.</i></p>	
<p>Note obtenue : 4.5</p>	

Compétence sociale et personnelle	Critères partiels
<p>3.4 Civilité</p> <p><i>J'accorde de l'importance à mon comportement et à la politesse en :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – étant ponctuel, fiable et ordonné et en agissant consciencieusement ; – adoptant le code vestimentaire de mon entreprise ou de mon organisation et en adaptant ma conduite à la situation ; – respectant les règles de politesse dans mon comportement et dans mes communications orales et écrites ; – traitant chaque personne avec le respect et la courtoisie qui s'imposent. 	<p><i>L'attitude irréprochable de l'employé de commerce se manifeste par :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – sa ponctualité, sa fiabilité et le bon ordre dans son bureau ; – son habillement conforme au code vestimentaire de l'entreprise et sa conduite adaptée à la situation ; – le respect des règles de politesse dans son comportement et dans ses communications orales et écrites ; – le respect et la courtoisie dont il fait preuve dans ses relations avec autrui.
<p>Justification et indications concernant les critères d'évaluation spécifiques à l'entreprise qui n'ont pas été pris en compte ou qui ont été ajoutés. (Quelles sont mes attentes en tant que formateur/formatrice ?)</p> <p><i>Comportement et tenue vestimentaire exemplaires.</i></p> <p><i>Concernant l'ordre, des progrès restent à faire. Il serait souhaitable de ranger les dossiers et la documentation suivant les sujets ou matières sur le bureau ou dans les tiroirs. Ainsi, les documents pourraient être retrouvés plus facilement en cas d'absence de Mme</i></p>	
<p>Note obtenue : 5.5</p>	