

Élément 5

Dossier de formation

Version 1.1
29.6.2016

Sens et objectif

Ordonnance sur la formation professionnelle initiale

Agente relation client CFC/Agent relation client CFC

Art. 12

1. La personne suivant la formation gère le document d'étude, dans lequel elle conserve en permanence tous les travaux importants, les compétences requises et ses expériences en entreprise.
2. Le formateur ou la formatrice contrôle et signe le document d'étude tous les semestres. Il ou elle s'entretiendra de ce document avec la personne suivant la formation au moins une fois par semestre.
3. Le formateur ou la formatrice conserve le niveau de formation de la personne suivant la formation dans un rapport de formation.

Le document d'étude aide la personne suivant la formation à conserver et à revoir les procédures de travail importantes, tout en les écrivant. Les connaissances spécialisées sont sans arrêt répétées, approfondies et élargies.

Pour le formateur, le document d'étude sont un instrument lui permettant de contrôler la manière dont évolue la formation et aussi un élément garantissant la qualité de cette formation.

Planning des semestres

Pour la formation de base des agents relation client, il existe un planning semestriel avec toutes les situations de travail planifiées et les objectifs y étant liés en termes de rendement. Le plan de formation et tous les objectifs en termes de rendement contient, dans une forme révisée, un aperçu des objectifs en termes de rendement de tous les sites de formation (élément constitutif 3 du programme de formation).

Contenu du document d'étude

Tous les objectifs de rendement internes à l'entreprise sont illustrés dans le document d'étude. Ils ne peuvent cependant pas être considérés de manière individuelle, mais sont, dans le contexte, avec les objectifs de rendement du centre de formation professionnelle et des cours interprofessionnels. La planification prend une collaboration des trois sites de formation et une chronologie déterminée en compte. Il est en conséquence recommandé de prendre les planifications semestrielles en compte.

Gestion du document d'étude

Le document d'étude est utilisé par la personne suivant la formation, en plus du rapport de formation, comme instrument de feedback et la détermination du site. L'organisation est laissée à la personne suivant la formation. Il est important de documenter les travaux pendant tout le semestre, afin que les premiers contenus soient déjà rédigés à la fin du semestre (date de remise).

Si la chronologie des plans semestriels ne peut pas être respectée, une annotation de la personne suivant la formation avec une justification suffit.

Des situations de travail peuvent déjà être préparées ou récupérées. Pour l'évaluation, une justification claire est suffisante.

A la fin de la formation de base, toutes les situations de travail doivent être documentées.

Type de documents

½ feuille jusqu'à un maximum de 2 feuilles A4 doivent être documentées par situation de travail. Les rapports d'expérience sont réalisés avec textes, graphiques, photos, ébauches, etc..

Présentez régulièrement les résultats aux responsables de la formation professionnelle et demandez leur feedback. Vous aurez ainsi une impression de ce qui est approprié en termes de contenu pour le document d'étude.

Vous êtes responsable du document d'étude. Vous pouvez cependant rechercher de l'aide. Parlez des progrès d'apprentissage avec votre conseiller et échangez vos idées avec d'autres collaborateurs. Cela peut vous permettre d'obtenir des informations précieuses.

Faites aussi attention à l'exactitude linguistique.

Vous devriez vous attacher à l'exactitude linguistique. Word possède une fonction orthographique et pour les termes techniques, votre responsable de formation professionnelle pourra vous aider.

Vous trouverez un exemple de situation de travail sur la page suivante.

4. Domaine de compétences opérationnelle / 2^{ème} semestre

Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

3.5.1.2. / (5.3.3.1.)

Situation de travail :

Je peux, par le biais du dialogue, entreprendre une autoréflexion et optimiser ma capacité à dialoguer.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

Conseils à la personne suivant la formation

- Prévoyez à temps votre document d'étude et vos entrées de données.
- Réalisez vos enregistrements / entrées régulièrement. Cela vous permettra un rendu et une interprétation complète de ce que vous avez vécu et appris.
- Faites une liste de contrôle de tout ce dont vous avez besoin pour votre document d'étude et les entrées de données que vous y ferez.
- Résumez vos résultats dans des phrases courtes et précises (pas de roman).
- Remplacez les illustrations par des images, photos et dessins que vous aurez faits vous-même.
- Rapportez exactement quelles sont vos tâches dans l'entreprise (rapport pratique). Définissez ce qui vous a paru difficile mais aussi facile pendant la formation. Rapportez vos propres expériences et reliez-les avec votre activité professionnelle.
- Soyez créatif/créative et donnez une touche personnelle à votre document d'étude.
- Demandez les documents dont vous aurez besoin pour entrer vos données (listes, modèles, exemples, plans).
- Lorsque les documents sont terminés, vérifiez que les informations entrées sont complètes.
- N'entrez pas d'informations spécialisées que vous aurez pris dans des livres, dans internet ou que vous tiendrez de collègues.
- Tenez votre document d'étude de manière à ce que les ouvrages de référence et de base puissent être utilisés.
- Pour toute question, contactez votre formateur / formatrice.

1. Domaine de compétences opérationnelles / 1^{er} semestre

Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s) :

1.1.1.3. / 1.1.3.2.

Situation de travail :

Je connais la vision, la charte et le principe directeur de notre entreprise et peux les mettre en pratique au quotidien.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

1. Domaine de compétences opérationnelles / 1^{er} semestre

Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s):
1.1.3.1

Situation de travail :

Je sais comment je dois être habillé(e) dans mon environnement professionnel et parle poliment avec mes supérieurs, les membres de mon équipe et les autres collaborateurs.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

1. Domaine de compétences opérationnelles / 1^{er} semestre

Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s):

1.2.1.1. / 1.2.1.2. / 2.1.1.1.

Situation de travail :

Je peux organiser mon poste de travail de manière autonome et tenir prêtes et utiliser les ressources garantissant que le travail se fera sans difficulté.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

1. Domaine de compétences opérationnelles / 1^{er} semestre

Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s):

1.5.1.2. / 1.5.1.3.

Situation de travail :

Je connais les signaux non-verbaux, peux les interpréter et les apprécier et adapter mon comportement en conséquence.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

1. Domaine de compétences opérationnelles / 1^{er} semestre

Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s):

1.4.2.1. / 1.5.3.1. / 1.6.2.2. / 5.2.3.1.

Situation de travail :

Je sais ce que signifie être tourné vers le service et me comporte en conséquence avec les clients internes comme externes.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

1. Domaine de compétences opérationnelles / 1^{er} semestre

Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s):

1.6.3.1. / 1.7.1.3.

Situation de travail :

Je connais les situations possibles de conflit et sais comment les influencer positivement.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

1. Domaine de compétences opérationnelles / 1^{er} semestre

Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s):

1.4.3.1. / 1.4.4.1.

Situation de travail :

Je m'intéresse à ce qui est nouveau et participe activement et de manière positive à la vie d'équipe.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

2. Domaine de compétences opérationnelle / 1^{er} semestre

Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s):
 2.1.1.3. / 2.1.2.2. / 2.1.4.1.

Situation de travail :
 Je peux engager et gérer un entretien client de manière positive et selon les directives internes à l'entreprise et peux également m'adresser à mon contact par son nom.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

2. Domaine de compétences opérationnelle / 1^{er} semestre

Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s):
 2.1.4.2. / 2.5.3.1. / 3.6.1.5.

Situation de travail :
 Je comprends rapidement les interrogations du client et peux engager / conduire l'entretien avec un but précis et résumer les points essentiels par écrit.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

2. Domaine de compétences opérationnelle / 1^{er} semestre

Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s):
2.3.2.1.

Situation de travail :
Je peux énumérer les services et produits de mon entreprise et les décrire de manière compréhensible.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

3. Domaine de compétences opérationnelle / 1^{er} semestre

Suivi des clients

Objectif(s) évaluateur(s):
 3.1.1.2. / 4.1.4.2. / 5.2.2.2.

Situation de travail :
 Je connais différentes techniques pour poser des questions afin de répertorier les interrogations du client et peux écouter de manière active.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

3. Domaine de compétences opérationnelle / 1^{er} semestre

Suivi des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

3.6.1.1. / 3.6.1.4.

Situation de travail :

Je peux articuler les entretiens de manière professionnelle et faire en sorte que les temps d'attente du client soient raisonnables.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

4. Domaine de compétences opérationnelle / 1^{er} semestre

Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

4.5.2.1. / 4.5.2.2.

Situation de travail :

Je connais l'utilisation et les avantages de nos produits et services.

Je sais où je peux me renseigner sur les (nouveaux) produits et faire un résumé écrit.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

4. Domaine de compétences opérationnelle / 1^{er} semestre

Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

4.1.3.1. / 4.1.4.2. / 5.3.1.1. / 5.3.2.1. / 5.3.2.2.

Situation de travail :

Je connais les groupes ciblés pour nos produits et peux me familiariser avec les désirs du client et diriger nos entretiens en conséquence.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

4. Domaine de compétences opérationnelle / 1^{er} semestre

Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

4.2.4.1. / 4.2.4.2.

Situation de travail :

Je sais reconnaître lorsqu'un client est insatisfait et peut exprimer par écrit le fait que le comprenne sa réclamation (par courriel ou lettre).

Je connais les formules appropriées permettant de tranquilliser les clients.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

5. Domaine de compétences opérationnelle / 1^{er} semestre

Reconquête des clients perdus

Objectif(s) évaluateur(s):

5.4.2.3. / 5.4.3.1.

Situation de travail :

Je peux terminer un entretien indépendamment de la manière dont il se déroule et selon les directives internes à l'entreprise.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

6. Domaine de compétences opérationnelle / 1^{er} semestre

Utilisation des installations de communication et des systèmes de support

Objectif(s) évaluateur(s):

6.1.1.1. / 6.1.2.1. / 6.2.1.1. / 6.3.1.1. / 6.4.1.1. / 6.4.2.1. / 6.4.3.2. / 6.4.4.1.

Situation de travail :

Je connais mon outil de travail et mes ressources et sais comme les utiliser de manière censée.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

7. Domaine de compétences opérationnelle / 1^{er} semestre

Respect des directives et des prescriptions

Objectif(s) évaluateur(s):

7.1.1.1. / 7.1.2.2. / 7.1.3.2. / 7.3.1.2.

Situation de travail :

Je connais les directives concernant la sécurité au travail, la protection sanitaire et la protection de l'environnement et sais comment les respecter.

Je connais les conséquences d'un non-respect des directives concernant la sécurité au travail, la protection sanitaire et la protection de l'environnement.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

7. Domaine de compétences opérationnelle / 1^{er} semestre

Respect des directives et des prescriptions

Objectif(s) évaluateur(s):

7.3.1.2. / 7.3.4.1.

Situation de travail :

Je connais les directives concernant la protection des données et peux évaluer dans quelle mesure je les respecte.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

7. Domaine de compétences opérationnelle / 1^{er} semestre

Respect des directives et des prescriptions

Objectif(s) évaluateur(s):

7.2.1.1. / 7.2.3.1. / 7.3.1.2. / 7.4.1.1. / 7.4.1.2.

Situation de travail :

Je connais les directives internes à l'entreprise et les consignes spécifiques du client. Je sais comment obtenir ces informations et peux évaluer dans quelle mesure je les respecte.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

1. Domaine de compétences opérationnelles / 2^{ème} semestre

Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s):

1.1.4.1. / 1.6.4.1.

Situation de travail :

Je sais dans quels documents trouver des informations concernant le comportement, les bonnes manières et les règles en termes d'habillement, et peux, grâce à ces informations, évaluer mon comportement et m'adapter selon le cas. Je garantie ainsi de bien représenter mon entreprise.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

1. Domaine de compétences opérationnelles / 2^{ème} semestre

Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s):

1.2.4.1. / 1.3.1.1. / 1.3.3.1. / 1.3.3.2. / 1.4.1.1.

Situation de travail :

Je peux utiliser mes outils de travail de manière optimale et organiser mon poste de travail de manière prévisionnelle.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

1. Domaine de compétences opérationnelles / 2^{ème} semestre

Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s):

1.6.2.2.

Situation de travail :

Je peux répertorier/résumer des informations oralement et par écrit de manière intelligible.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

1. Domaine de compétences opérationnelles / 2^{ème} semestre

Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s):

1.4.5.1. / 3.5.2.1. / 3.5.2.2.

Situation de travail :

Je connais la description de mon poste et/ou la description de ma fonction et peux énoncer mes devoirs dans le contexte général de la Contact Center Organisation.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

1. Domaine de compétences opérationnelles / 2^{ème} semestre

Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s):

1.5.3.2.

Situation de travail :

Je connais les règles de feedback et peux les utiliser de manière censée et demander un feedback proactif.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

1. Domaine de compétences opérationnelles / 2^{ème} semestre

Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s):

1.4.5.2. / 1.5.3.2.

Situation de travail :

Je connais les phases et rôles de l'équipe et peux les expliquer dans le contexte. Je connais mon propre rôle dans l'équipe.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

2. Domaine de compétences opérationnelle / 2^{ème} semestre

Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s):

2.2.1.1. / 2.3.2.1.

Situation de travail :

Je peux connaître les désirs des clients et contrôler mon entretien en conséquence.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

2. Domaine de compétences opérationnelle / 2^{ème} semestre

Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s):

2.1.1.2. / 2.1.2.2. / 2.2.1.2. / 2.5.1.2. / 2.4.2.2. / 2.4.2.3.

Situation de travail :

Je peux organiser un entretien intéressant, informatif et efficace. Je respecte alors les directives internes à l'entreprise.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

2. Domaine de compétences opérationnelle / 2^{ème} semestre

Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s):
 2.5.1.1. / 2.5.3.1. / 3.3.2.3.

Situation de travail :
 Je sais comment les données clients sont saisies correctement et je peux les trouver et éventuellement les corriger.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

2. Domaine de compétences opérationnelle / 2^{ème} semestre

Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s):

2.6.1.1.

Situation de travail :

Je reconnais les signaux permettant de savoir que l'entretien doit être achevé, ce que je peux également faire.

Reflexion: (Was fiel mir leicht beim Lernen und/oder was weniger? Welchen Nutzen sehe ich in der täglichen Arbeit, wenn ich diese Arbeitssituation beherrsche? Anmerkungen, etc.) und Beispiele der Umsetzung.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

3. Domaine de compétences opérationnelle / 2^{ème} semestre

Suivi des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

3.2.1.4.

Situation de travail :

Je suis en mesure de créer une atmosphère décontractée durant les entretiens.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

3. Domaine de compétences opérationnelle / 2^{ème} semestre

Suivi des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

3.4.1.2. / 3.4.3.1. / 3.5.3.1. / 3.5.3.2. / 3.5.3.3. / 3.5.4.2.

Situation de travail :

Je comprends les interrogations du client et argumente en fonction du destinataire.

Je connais les différents types de client et leurs réactions variées.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

3. Domaine de compétences opérationnelle / 2^{ème} semestre

Suivi des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

1.1.3.2. / 3.4.2.1. / 3.4.3.2.

Situation de travail :

Je peux décrire les processus en rapport avec les directives, les conditions générales de vente et les consignes.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

3. Domaine de compétences opérationnelle / 2^{ème} semestre

Suivi des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

3.3.1.1. / 3.3.1.2. / 3.3.1.3. / 3.3.3.1. / 3.3.4.1.

Situation de travail :

Je peux reconnaître les erreurs dans les données clientèle, les corriger et expliquer au client comme éliminer ces erreurs de manière claire.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

3. Domaine de compétences opérationnelle / 2^{ème} semestre

Suivi des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

3.7.1.1. / 4.6.1.1.

Situation de travail :

Je peux conduire un entretien client (déterminer ce qui est important pour le client et en tenir compte) dans la langue locale comme dans une langue étrangère et répertorier les informations écrites.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

4. Domaine de compétences opérationnelle / 2^{ème} semestre

Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

4.1.1.3. / 4.5.1.2. / 4.5.3.2. / 4.5.4.1. / 4.5.5.1. / 4.5.5.2.

Situation de travail :

Je donne au client des informations supplémentaires censées et sais que je peux le surprendre / l'étonner.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

4. Domaine de compétences opérationnelle / 2^{ème} semestre

Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

4.3.1.1. / 4.3.2.3. / 4.3.3.2. / 5.2.1.1.

Situation de travail :

Je connais les phases de réclamation et suis en mesure de gérer des entretiens de manière neutre et de tranquilliser le client et d'avoir sur lui un impact positif.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

4. Domaine de compétences opérationnelle / 2^{ème} semestre

Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

4.3.1.1. / 5.4.1.1. / 5.4.1.2.

Situation de travail :

Je peux résumer un entretien et nommer les dates butoir obligatoires.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

4. Domaine de compétences opérationnelle / 2^{ème} semestre

Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

3.5.1.2. / (5.3.3.1.)

Situation de travail :

Je peux, par le biais du dialogue, entreprendre une autoréflexion et optimiser ma capacité à dialoguer.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

1. Domaine de compétences opérationnelles / 3^{ème} semestre

Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s):

1.6.1.1.

Situation de travail :

Je connais les variantes de feedback et peux les utiliser de manière censée.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

1. Domaine de compétences opérationnelles / 3^{ème} semestre

Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s):

1.6.2.2.

Situation de travail :

Je montre l'entreprise aux visiteurs et peux leurs donner des informations intelligibles sur l'entreprise, sur les services et les débouchés. Je structure pour cela ma présentation de manière optimale et apparaît comme compétent.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

2. Domaine de compétences opérationnelle / 3^{ème} semestre

Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s):

[2.1.2.2./2.1.3.1./2.1.4.1./2.4.1.1./2.4.4.2./2.7.1.1.](#)

Situation de travail :

Je peux répondre aux besoins du client et les limiter au moyen des ressources.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

2. Domaine de compétences opérationnelle / 3^{ème} semestre

Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s):
 2.1.4.2./2.3.1.1./2.3.1.2.

Situation de travail :
 J'explique la procédure au client et argumente de manière intelligible. Je respecte alors les directives internes de l'entreprise.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

2. Domaine de compétences opérationnelle / 3^{ème} semestre

Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s):

2.1.4.2./2.1.4.3./2.2.1.1./2.6.3.1.

Situation de travail :

Je reconnais les signaux de vente, argumente de manière convaincante et donne les descriptions de produit appropriées.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

3. Domaine de compétences opérationnelle / 3^{ème} semestre

Suivi des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

3.1.1.4.

Situation de travail :

Je peux répondre aux objections du client.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

3. Domaine de compétences opérationnelle / 3^{ème} semestre

Suivi des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

3.1.1.4./3.4.4.1.

Situation de travail :

Je peux répondre aux interrogations et réclamations du client et réagir de manière appropriée oralement comme par écrit.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

4. Domaine de compétences opérationnelle / 3^{ème} semestre

Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

4.2.1.2.

Situation de travail :

Du fait de l'analyse de la situation, je peux donner des explications et proposer des solutions.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

4. Domaine de compétences opérationnelle / 3^{ème} semestre

Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

4.2.1.2./4.4.1.1./4.4.1.2.

Situation de travail :

En cas de licenciement, je peux en demander les raisons de la manière appropriée et en expliquer les raisons.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

4. Domaine de compétences opérationnelle / 3^{ème} semestre

Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

4.2.1.3./4.2.1.4./4.2.2.2.

Situation de travail :

Je peux, en cas de réclamation, montrer ma compréhension et signaler ma complaisance.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

5. Domaine de compétences opérationnelle / 3^{ème} semestre

Reconquête des clients perdus

Objectif(s) évaluateur(s):

5.1.1.1./5.1.1.2./5.1.3.1./5.2.2.2./5.3.1.2./5.5.1.1.

Situation de travail :

Je peux demander les raisons du licenciement de manière ciblée et éliminer les motifs d'insatisfaction.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

1. Domaine de compétences opérationnelles / 4^{ème} semestre

Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s):

1.6.1.3./1.6.1.4.

Situation de travail :

Je peux initier les nouveaux collaborateurs / personnes participant à la formation et corriger leurs erreurs au moyen de la technique de feedback.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

1. Domaine de compétences opérationnelles / 4^{ème} semestre

Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s):

1.6.2.2./1.6.4.2.

Situation de travail :

Je peux préparer seul des entrées en matière (oralement et par écrit) et présenter les informations de manière intelligible.

Je peux donner des informations avec un objectif précis et selon le niveau de connaissance du bénéficiaire.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

1. Domaine de compétences opérationnelles / 4^{ème} semestre

Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s):

1.7.1.2./1.7.4.1.

Situation de travail :

Je connais les phases de conflit et sais comment engager des mesures susceptibles d'apporter des solutions et efficaces ou peux adapter les comportements.

Je peux évaluer des situations difficiles, trouver des solutions factuelles et me fixer un cadre approprié.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

2. Domaine de compétences opérationnelle / 4^{ème} semestre

Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s):

2.1.2.2./2.1.3.1./2.2.1.1./2.2.1.2./2.2.3.1./2.3.1.1./2.3.1.2./2.4.1.1.

Situation de travail :

J'utilise la technique d'entretien appropriée et utilise pour cela des documents support.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

2. Domaine de compétences opérationnelle / 4^{ème} semestre

Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s):

2.6.3.1.

Situation de travail :

Je peux, par le biais du dialogue, entreprendre une autoréflexion et optimiser ma capacité à dialoguer.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

2. Domaine de compétences opérationnelle / 4^{ème} semestre

Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s):

2.1.4.1./2.1.4.2./2.1.4.3./2.3.5.1./2.3.5.2./2.4.4.2./2.7.1.1.

Situation de travail :

Lors des entretiens, je tiens compte des motifs du client et peux conduire tous les entretiens avec les clients (détecter ce qui le plus important pour le client et en tenir compte) dans la langue locale ou dans une langue étrangère et répertorier les informations écrites

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

3. Domaine de compétences opérationnelle / 4^{ème} semestre

Suivi des clients

Objectif(s) évaluateur(s):
 3.1.1.4./3.4.4.1./3.7.1.1.

Situation de travail :

Je peux justifier les propositions de solution pour le client de manière intelligible.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

4. Domaine de compétences opérationnelle / 4^{ème} semestre

Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

4.2.2.2.

Situation de travail :

Je suis en mesure de réagir à des licenciements et d'en demander les raisons.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

4. Domaine de compétences opérationnelle / 4^{ème} semestre

Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

4.2.2.2./4.2.3.1./4.4.1.1./4.4.1.2.

Situation de travail :

Je peux préparer chaque entretien individuellement en fonction du type de client.

Je sais comment modeler un entretien avec un choix de mots positifs et un langage imagé.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

4. Domaine de compétences opérationnelle / 4^{ème} semestre

Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

4.2.2.2./4.2.3.1./4.6.1.1.

Situation de travail :

Assimiler les entretiens, entreprendre une autoréflexion et optimiser ma capacité à dialoguer.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

5. Domaine de compétences opérationnelle / 4^{ème} semestre

Reconquête des clients perdus

Objectif(s) évaluateur(s):

5.1.1.1./5.1.1.2./5.1.3.1./5.2.2.2.

Situation de travail :

Je peux transmettre, oralement ou par écrit, des propositions ou une offre concrètes pour faire qu'une situation redevienne normale.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

5. Domaine de compétences opérationnelle / 4^{ème} semestre

Reconquête des clients perdus

Objectif(s) évaluateur(s):

5.3.1.2./5.5.1.1.

Situation de travail :

Je peux conduire des enquêtes de manière structurée.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

5. Domaine de compétences opérationnelle / 4^{ème} semestre

Reconquête des clients perdus

Objectif(s) évaluateur(s):

5.1.1.1./5.1.1.2./5.2.2.2./5.3.1.2./5.5.1.1.

Situation de travail :

Je peux, par le biais du dialogue, entreprendre une autoréflexion et optimiser ma capacité à dialoguer.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

2. Domaine de compétences opérationnelle / 5^{ème} semestre

Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s):

2.1.2.2./2.2.1.1./2.2.1.2./2.3.5.1./2.3.5.2.

Situation de travail :

Je connais toutes les manières de comprendre les motifs du client et peux transmettre les informations produit appropriées de manière intelligible.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

2. Domaine de compétences opérationnelle / 5^{ème} semestre

Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s):
 2.1.2.2./2.2.1.1./2.2.1.2.

Situation de travail :
 Je peux, par le biais du dialogue, entreprendre une autoréflexion et optimiser ma capacité à dialoguer.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

3. Domaine de compétences opérationnelle / 5^{ème} semestre

Suivi des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

3.7.1.1.

Situation de travail :

Je me présente lors d'entretiens avec le client de manière professionnelle et maîtrise une technique pour poser des questions adaptée au client et à la situation. J'utilise pour cela des tournures positives et un langage imagé et peux répondre aux besoins du client les plus divers de manière adéquate.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

3. Domaine de compétences opérationnelle / 5^{ème} semestre

Suivi des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

3.3.2.1./6.3.3.1.

Situation de travail :

Je reconnais les sources d'erreur concernant les données du client dans les systèmes d'information internes à l'entreprise et sais comment les éviter.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

4. Domaine de compétences opérationnelle / 5^{ème} semestre

Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

4.4.2.2.

Situation de travail :

Je sais comment surprendre / étonner le client dans différentes occasions et situations.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

5. Domaine de compétences opérationnelle / 5^{ème} semestre

Reconquête des clients perdus

Objectif(s) évaluateur(s):

5.2.2.2.

Situation de travail :

Je peux utiliser toutes les techniques pour poser des questions de manière optimale et justifier quand et laquelle de ces techniques doit être utilisée pour atteindre au mieux l'objectif fixé.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

2. Domaine de compétences opérationnelle / 6^{ème} semestre

Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s):

2.1.2.2./2.2.1.1./2.2.1.2./2.3.5.1./2.3.5.2.

Situation de travail :

Je peux conduire tous les entretiens avec les clients dans la langue locale ou dans une langue étrangère et répertorier les informations écrites.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

3. Domaine de compétences opérationnelle / 6^{ème} semestre

Suivi des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

3.7.1.1.

Situation de travail :

Je maîtrise, dans tous les domaines, la communication orale et écrite avec le client.

Je peux utiliser les ressources internes à l'entreprise avec un but précis et pour toutes les situations où le client doit être conseillé.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

4. Domaine de compétences opérationnelle / 6^{ème} semestre

Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

4.2.2.2./4.2.3.1./4.6.1.1.

Situation de travail :

Assimiler les entretiens, entreprendre une autoréflexion et optimiser ma capacité à dialoguer.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

4. Domaine de compétences opérationnelle / 6^{ème} semestre

Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s):

4.6.1.1.

Situation de travail :

Je peux apporter des informations supplémentaires oralement et de manière ciblée et également mettre en valeur des produits et faire en sorte que le client finisse par les acheter.

Réflexion : (Qu'est ce qui m'a paru facile à apprendre et/ou qu'est ce qui le fut moins ? Quel avantage y a-t-il, dans le travail quotidien, à ce que je maîtrise cette situation de travail ? (Remarques, etc.) et exemples de mise en pratique.

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
