


Nom	Prénom	N° candidat	Date
.....

Thème n°	Introduction / Conduite de l'entretien	Données / Questions (soutien pour l'entretien)	Réponses possibles / Exemples Lorsque l'entretien est au point mort, l'expert peut aider avec des mots clés (en gras) (sera consigné).	Protocole des experts (les réponses attendues sont répertoriées et peuvent être soulignées facilement. D'autres réponses sont aussi possibles, elles doivent être vérifiées individuellement et protocolées)	Points max.	Points obtenus		
1	<p>Appareil TV</p> <p>Déroulement:</p> <ol style="list-style-type: none"> Le candidat reçoit une copie de son offre ainsi que la liste des stocks comportant ses annotations qu'il y a faites pendant la partie écrite. Information rapide sur le déroulement Etude de ses documents pendant max. 5 minutes. Début de l'évaluation et du temps (30 minutes) Le client (expert 1) entre dans le local de vente et veut s'entretenir au sujet de l'offre qu'il a reçue (l'expert 2 prend note du déroulement de l'entretien) <p>Le client s'intéresse en premier au téléviseur qui a été offert.</p> 	<p>En tant que profane, il est toujours difficile de déterminer la taille d'un téléviseur. Existe-t'il des repères ? Enumérer quatre points. (Temps conseillé env. 4 min.)</p> <p>Il y a quelques années, nous avons fait plomber le raccordement Cablecom. En cas de réactivation, est-ce que cet appareil permettrait de recevoir la télévision numérique ? (Temps conseillé env. 2 min.)</p> <p>Je possède déjà une carte d'accès satellite de la SSR. Pourquoi est-ce que les canaux sont cryptés ? (2 arguments) (Temps conseillé env. 3 min.)</p> <p>Est-ce que j'aurai la meilleure qualité d'image possible avec ce téléviseur ? (Temps conseillé env. 3 min.)</p>	<p>p.ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> La grandeur dépend de l'espace à disposition la distance de visualisation équivaut à 2 à 3 fois la diagonale l'acuité visuelle personnelle peut avoir une influence dans le choix de l'appareil Dépend de la résolution / qualité de l'image <p>Autres réponses possibles:</p> <p>p.ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> Oui, cet appareil possède une entrée DVB-C <p>Autres réponses possibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>p.ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pour protéger le contenu de toute utilisation non autorisée ou de la distribution Limitation possible de la couverture géographique, p.ex. SSR Suisse PayTV p.ex. Teleclub ou Sky <p>Autres réponses possibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>Réponse lors du choix d'un appareil 4K:</p> <ul style="list-style-type: none"> Oui, avec la définition 4K vous avez la meilleure qualité d'image <p>Réponse lors du choix d'un appareil Full HD:</p> <ul style="list-style-type: none"> Votre TV correspond aux normes actuelles. Techniquement, les dispositifs avec une résolution plus élevée sont déjà disponibles 	<p>0.5 point par réponse juste</p> <p>0.5 point par réponse juste</p> <p>0.5 point par réponse juste</p> <p>0.5 point par réponse juste</p>	2	1	1	1
				Report	5			

Thème n°	Introduction / Conduite de l'entretien	Données / Questions (soutien pour l'entretien)	Réponses possibles / Exemples Lorsque l'entretien est au point mort, l'expert peut aider avec des mots clés (en gras) (sera consigné).	Protocole des experts (les réponses attendues sont répertoriées et peuvent être soulignées facilement. D'autres réponses sont aussi possibles, elles doivent être vérifiées individuellement et protocolées)	Points max.	Points obtenus
				Report	5	
2	Appareil audio Le client souhaite en savoir plus sur l'appareil audio qui figure également sur l'offre.	Pourquoi me conseillez-vous cet appareil ? (4 arguments) (Temps conseillé env. 3 min.)	Alpenfööhn Eiger: <ul style="list-style-type: none"> • Bon marché • Haut-parleur pour étagère • Design • Bonnes expériences Klangdong SumSum: <ul style="list-style-type: none"> • Rapport qualité/prix • Equipment • Respecte tous les critères • Bonnes expériences Cinemaster 2000+: <ul style="list-style-type: none"> • Puissance • Equipment • High End / bonne sonorité • Bonnes expériences 	0.5 point par réponse juste	2	
		Comment pourrais-je écouter la musique de mon smartphone avec cet appareil ? (2 possibilités) (Temps conseillé env. 3 min.)	Autres réponses possibles: <ul style="list-style-type: none"> • • p.ex.: <ul style="list-style-type: none"> • Avec un câble supplémentaire • À l'aide d'un récepteur optionnel (AirPlay, Bluetooth, FM-Transmitter etc.) 	0.5 point par réponse juste	1	
		Pourquoi ai-je besoin d'un son surround? (2 arguments) (Temps conseillé env. 2 min.)	Autres réponses possibles: <ul style="list-style-type: none"> • • p.ex.: <ul style="list-style-type: none"> • Expérience sonore spatiale • Restitution haute-fidélité du son • Se sentir droit dedans à la • Le son comme vous le connaissez au cinéma 	0.5 point par réponse juste	1	
				Report	9	

Entretien de vente – Conseil et vente (évaluation)

Evaluation	Critères d'évaluation	Evaluation			Protocole des experts (raison pour une déduction de points)	Points max.	Points obtenus			
					Report	12				
Déroulement de l'entretien	Utilise ses connaissances dans un langage compréhensible	très bon	3	<input type="checkbox"/>		3				
		bon	2	<input type="checkbox"/>						
		suffisant	1	<input type="checkbox"/>						
		insuffisant	0	<input type="checkbox"/>						
	Réponses fluides, clairement compréhensibles.	très bon	3	<input type="checkbox"/>				3		
		bon	2	<input type="checkbox"/>						
		suffisant	1	<input type="checkbox"/>						
		insuffisant	0	<input type="checkbox"/>						
	Mène une conversation. Prend aussi parfois l'initiative dans la conversation.	très bon	3	<input type="checkbox"/>				3		
		bon	2	<input type="checkbox"/>						
		suffisant	1	<input type="checkbox"/>						
		insuffisant	0	<input type="checkbox"/>						
					Report	21				

Evaluation	Critères d'évaluation	Evaluation	Protocole des experts (raison pour une déduction de points)	Punkte Maximal	Punkte erreicht
			Report	21	
Aptitude à la communication	Ouvert, de nature spontanée du candidat. Réponses fluide et clairement compréhensibles. Expressions faciales et des gestuelles agréables.	3 <input type="checkbox"/>		3	
	Plutôt sobre, la conversation devient peu à peu fluide. Les réponses sont généralement claires. L'expression et les gestes du visage ne montrent pas de signe d'ennuis ou ne sont pas inappropriés.	2 <input type="checkbox"/>			
	Pas de réponses claires, partiellement déstructurées au cours de la conversation. L'expression faciale et les gestes n'améliorent pas l'impression générale.	1 <input type="checkbox"/>			
	Réponses confuses, déstructurées, l'expression faciale et les gestes interfèrent et sont peu concluants.	0 <input type="checkbox"/>			
Pensée en réseau	Le candidat développe de manière autonome des solutions en partant de la base/question.	3 <input type="checkbox"/>		3	
	Avec un peu d'aide le candidat développe indépendamment la solution.	2 <input type="checkbox"/>			
	Nécessite l'intervention continuelle de l'expert pour que des réponses puissent être trouvées.	1 <input type="checkbox"/>			
	Le candidat n'est pas en mesure de développer davantage et de répondre à la question, par des réponses simples et des solutions possibles.	0 <input type="checkbox"/>			
Traiter des réclamations et des plaintes	Le candidat analyse les causes possibles de l'insatisfaction des clients, sans un soutien substantiel de l'expert.	3 <input type="checkbox"/>		3	
	Bonne analyse selon les critères attendus, mais avec le soutien de l'expert.	2 <input type="checkbox"/>			
	Plutôt une mauvaise analyse, en conformité avec les critères attendus mais seulement grâce à l'appui continu de l'expert.	1 <input type="checkbox"/>			
	Aucune analyse en conformité avec les critères attendus malgré l'appui continu de l'expert.	0 <input type="checkbox"/>			
			Total	30	

		Nombre de points obtenus
Conseil et vente, partie 2 : entretien de vente Nombre de points maximum 30	Temps: 30 minutes	

Date:

Heure:

Noms:

Expert 1: Expert 2:

Signatures:

Expert 1: Expert 2:

Préparé par:

Groupe de travail PQ TP MME CFC 2015 / C.Titelius et P.Dräyer