

4213 Service à la clientèle

Fiches descriptives

Autoévaluation

Reconnaissance des acquis
et des compétences

Nom : _____

Date : _____



FICHE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**Nom :** _____ **Prénom :** _____**Date de naissance :** _____ - _____ - _____
(année) (mois) (jour)**Téléphone**
au domicile : () _____ - _____
au travail : () _____ - _____, poste _____
cellulaire : () _____ - _____
autre : () _____ - _____**Courriel :** _____ @ _____**Adresse :** _____
Numéro Rue App.

Ville Province Code postal

TABLE DES MATIÈRES

RENSEIGNEMENTS ET CONSIGNES.....	7
Fiches descriptives : autoévaluation des compétences	7
Comment remplir une fiche descriptive.....	7
Conditions de reconnaissance.....	8
Précisions pour la condition de reconnaissance « Production personnelle »	9
PARTICULARITÉS DU PROGRAMME D'ÉTUDES	9
REEMPLIR LES FICHES DESCRIPTIVES	10
Intégrer les fondements du service à la clientèle dans sa pratique professionnelle	11
Se documenter sur les produits et les services offerts	13
Qualifier la clientèle d'une entreprise ou d'un organisme	15
Interagir avec la clientèle dans des situations de travail simples	17
Travailler en collaboration	19
Renseigner la clientèle.....	21
Effectuer la prise de commandes de marchandise.....	23
Composer avec la clientèle dans des situations de travail délicates sur le plan humain	25
Conseiller la clientèle	27
Préserver son intégrité psychologique en milieu de travail.....	29
Prendre part au traitement des réclamations.....	31
Prendre part au traitement des plaintes	33

RENSEIGNEMENTS ET CONSIGNES

Pour faire reconnaître vos acquis et vos compétences au regard du programme d'études *Service à la clientèle* (4213), vous aurez à préparer votre dossier de candidature. À cette fin, vous devez remplir les fiches descriptives qui se trouvent dans la deuxième partie de ce document.

Avant de commencer ce travail, vous devez lire attentivement les renseignements suivants. Il s'agit non seulement de renseignements généraux sur les fiches descriptives, mais aussi de précisions quant aux compétences et aux particularités de ce programme d'études.

Fiches descriptives : autoévaluation des compétences

La fiche descriptive est une fiche d'autoévaluation qui vous permet de faire l'inventaire de vos acquis au regard des compétences d'un programme d'études et d'entreprendre une démarche de reconnaissance.

La fiche descriptive vous permet :

- de vous autoévaluer en fonction des éléments essentiels de la compétence visée;
- d'avoir de l'information sur les aspects qui seront évalués;
- de vous situer par rapport aux exigences de la compétence;
- de vous préparer à l'entrevue de validation;
- de vous préparer à l'évaluation;
- de repérer les éléments à acquérir, s'il y a lieu.

De plus, elle permet à la personne responsable du service de la reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) et aux personnes responsables de l'évaluation de préparer l'entrevue de validation prévue dans le cadre de la démarche de reconnaissance.

Comment remplir une fiche descriptive

- Lire attentivement chacun des énoncés;
- Cocher la case qui correspond le mieux à votre situation pour chaque phrase de la description de la compétence :
 - « Oui », si vous êtes capable d'accomplir ce qui est écrit;
 - « En partie », si vous êtes capable d'accomplir une partie de ce qui est écrit;
 - « Non », si vous n'êtes pas capable d'accomplir ce qui est écrit;
 - « J'ai besoin de précisions », si vous hésitez à répondre parce que la phrase vous semble ambiguë, des termes vous sont inconnus ou peu familiers, ou vous avez besoin d'information supplémentaire.

Je suis capable			J'ai besoin de précisions
Oui	En partie	Non	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si vous cochez « J'ai besoin de précisions », utilisez l'espace « Commentaires » au bas de la fiche descriptive pour noter ce sur quoi porte votre question ou votre besoin. Vous pourrez en discuter au moment de l'entrevue de validation avec les évaluatrices ou les évaluateurs qui vous rencontreront.

Vous pouvez aussi utiliser cet espace pour inscrire des renseignements supplémentaires si vous le jugez pertinent.

Conditions de reconnaissance

À la suite de chacune des fiches descriptives se trouvent les conditions de reconnaissance (CR) pour chacune des compétences.

Une condition de reconnaissance est un moyen qui vous permet de faire la preuve de vos acquis au regard d'une compétence donnée. Pour chaque compétence, plusieurs moyens peuvent être proposés.

Le choix de la condition de reconnaissance qui sera utilisée pour votre évaluation se fera au moment de l'entrevue de validation avec les évaluatrices ou les évaluateurs ou encore, ultérieurement, avec la conseillère ou le conseiller en RAC en concertation avec eux. Il existe plusieurs conditions de reconnaissance et celles-ci peuvent varier d'une compétence à l'autre.

Toutefois, pour chacune des compétences, on trouve la condition « **Preuve d'une formation scolaire reconnue et réussie** ». Pour que cette condition de reconnaissance soit applicable, il faut que la formation suivie :

- soit pertinente par rapport à la compétence concernée;
- ait été évaluée et sanctionnée dans un établissement d'enseignement reconnu au Québec.

Cette condition de reconnaissance nécessite la présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre de la formation et la date;
- le nombre d'heures, d'unités ou de crédits de la formation;
- une preuve de la réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si, après analyse, le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, il est possible que nous vous demandions de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, la description du contenu de la formation suivie ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de choisir une autre condition de reconnaissance. Il en sera de même si vous ne pouvez présenter la description du contenu de la formation suivie et réussie.

Voici quelques exemples d'autres conditions de reconnaissance qui s'appliquent au programme d'études *Service à la clientèle* (4213) :

- entretien;
- production personnelle et entretien;
- tâche en présence d'une évaluatrice ou d'un évaluateur (en milieu de travail, en établissement de formation, à distance, etc.).

Précisions pour la condition de reconnaissance « Production personnelle »

Certaines compétences du programme d'études *Service à la clientèle* (4213) peuvent être évaluées, en partie, par une production personnelle. Il s'agit, en fait, d'un travail que vous aurez à produire de toutes pièces ou encore d'une production déjà réalisée dans le cadre de votre travail ou de vos activités personnelles. Un document explicatif quant à la production demandée vous sera remis à la suite de l'entrevue de validation si cette condition de reconnaissance convient à votre situation.

Toutefois, une autre condition de reconnaissance s'ajoute toujours à celle-ci, de manière à assurer l'authenticité du travail demandé et la maîtrise de la compétence visée. C'est pourquoi on vous demandera de répondre à certaines questions au moment d'un entretien.

PARTICULARITÉS DU PROGRAMME D'ÉTUDES

(dans le contexte de la RAC)

Le programme d'études *Service à la clientèle* (4213) comporte 14 compétences dont 12 font l'objet de fiches descriptives. Les deux compétences qui ne font pas l'objet de fiches descriptives sont :

- *Se situer au regard du métier et de la démarche de formation* (AEP 213-011);
- *Rechercher un emploi* (AEP 213-111).

Compte tenu de votre expérience, ces compétences pourront vous être reconnues par les personnes responsables de l'évaluation, sous certaines conditions et à la suite de votre entrevue de validation. C'est pourquoi il importe que vous présentiez votre curriculum vitae et, si possible, une preuve de votre expérience de travail en service à la clientèle (ex. : lettre d'un employeur).

REmplir les fiches descriptives

Une étape importante dans la démarche que vous entreprenez consiste à remplir les fiches descriptives. Avant de commencer, il importe de bien comprendre en quoi consiste la compétence visée. C'est pourquoi, avant votre autoévaluation pour chacune des fiches, vous devez prendre soin de lire l'information sur la compétence, qui se trouve au-dessus des énoncés, afin d'avoir une vue globale de celle-ci et, ainsi, de vous assurer d'une meilleure compréhension des énoncés.

L'autoévaluation de vos compétences vous amène à réfléchir sur vous-même. Répondez du mieux que vous le pouvez en tentant de ne pas vous surestimer ni de vous sous-estimer. Cette tâche demande réflexion et concentration. C'est pourquoi il est suggéré de ne pas remplir les fiches descriptives en fin de journée et de s'accorder quelques pauses au cours de ce travail.

Au bas de chacune des fiches, l'espace « Commentaires » vous permet d'inscrire vos besoins de précisions, vos questions ou toute information supplémentaire que vous jugez pertinente dans le cadre de votre autoévaluation.

Si vous avez des questions ou éprouvez certaines difficultés, n'hésitez pas à communiquer avec la conseillère ou le conseiller en reconnaissance des acquis et des compétences responsable de votre dossier.

INTÉGRER LES FONDEMENTS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DANS SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE **AEP 213-023**

**FICHE DESCRIPTIVE
AUTOÉVALUATION**

Information sur la compétence | Reconnaître les besoins et les attentes du client afin d'offrir un service à la clientèle en fonction des valeurs et de la philosophie de l'entreprise.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
1- Donner les différences entre un bon et un excellent service à la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Identifier les besoins de la cliente ou du client et ses attentes face à l'entreprise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Déterminer le positionnement de l'entreprise face à la concurrence au regard du service à la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- Décrire la stratégie de service à la clientèle de l'entreprise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5- Décrire les outils mis en place par l'entreprise pour évaluer la satisfaction de la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6- Décrire les moyens mis en place par l'entreprise pour fidéliser la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7- Donner la fonction et l'interrelation des différents départements ou services de l'entreprise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

INTÉGRER LES FONDEMENTS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DANS SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE AEP 213-023**CONDITIONS DE RECONNAISSANCE****CR-1 PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE**

Pour plus de détails, vous référer à la page 8.

CR-2 PRODUCTION PERSONNELLE — ENTRETIEN

Cette compétence peut être reconnue à la suite d'une production personnelle portant sur :

- le positionnement de l'entreprise ou de l'organisme face à la concurrence au regard du service à la clientèle;
- la description de la stratégie de service à la clientèle de l'entreprise ou de l'organisme;
- les outils mis en place pour l'évaluation de la satisfaction de la clientèle;
- les moyens mis en place par l'entreprise ou l'organisme pour fidéliser la clientèle;
- la fonction des différents départements de l'entreprise ou de l'organisme;
- l'interrelation entre le service à la clientèle et les autres départements de l'entreprise ou de l'organisme;

Remarque : Un texte explicatif quant au document à produire vous sera remis au moment de l'entrevue de validation si cette condition de reconnaissance convient à votre situation.

et d'un entretien portant sur :

- les différences entre un bon et un excellent service à la clientèle;
 - l'identification des besoins et des attentes d'une cliente ou d'un client.
-

SE DOCUMENTER SUR LES PRODUITS ET LES SERVICES OFFERTS

AEP 213-035

FICHE DESCRIPTIVE AUTOÉVALUATION

**Information sur
la compétence**

Rechercher, par diverses sources d'information, les renseignements sur les produits et les services offerts par l'entreprise et par la concurrence en utilisant les terminologies française et anglaise.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
En consultant diverses sources d'information telles que sites Internet, catalogues, dépliants, documents corporatifs, personnes ressources ou autres :				
1- Comparer les caractéristiques d'un produit ou d'un service offert par l'entreprise et par la concurrence.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Décrire les tendances du marché du domaine d'activité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Présenter un produit ou un service offert par l'entreprise en utilisant la terminologie anglaise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

CR-1 PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE

Pour plus de détails, vous référer à la page 8.

CR-2 PRODUCTION PERSONNELLE — ENTRETIEN

Cette compétence peut être reconnue à la suite d'une production personnelle portant sur :

- la comparaison des caractéristiques d'un produit ou d'un service offert par l'entreprise et par la concurrence;
- la description des tendances du marché ou du domaine d'activité;

Remarque : Un texte explicatif quant au document à produire vous sera remis au moment de l'entrevue de validation si cette condition de reconnaissance convient à votre situation.

et d'un entretien portant sur :

- la présentation d'un produit ou d'un service offert en utilisant la terminologie anglaise.
-

QUALIFIER LA CLIENTÈLE D'UNE ENTREPRISE OU D'UN ORGANISME

AEP 213-042

FICHE DESCRIPTIVE AUTOÉVALUATION

Information sur la compétence | Identifier les caractéristiques de la cliente ou du client et déterminer quels sont les facteurs qui influencent son comportement d'achat.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
1- Identifier les principales caractéristiques qui influencent le comportement d'achat de la cliente ou du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Identifier les facteurs qui influencent le comportement d'achat de la cliente ou du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Choisir une approche d'intervention en fonction des caractéristiques et des facteurs qui influencent le comportement d'achat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

CR-1 PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE

Pour plus de détails, vous référer à la page 8.

CR-2 PRODUCTION PERSONNELLE — ENTRETIEN

Cette compétence peut être reconnue à la suite d'une production personnelle portant sur :

- l'identification des principales caractéristiques qui influencent le comportement d'achat de la cliente ou du client;
- l'identification des facteurs qui influencent le comportement d'achat de la cliente ou du client;

Remarque : Un texte explicatif quant au document à produire vous sera remis au moment de l'entrevue de validation si cette condition de reconnaissance convient à votre situation.

et d'un entretien portant sur :

- le choix d'une approche d'intervention selon le type de client.
-

**INTERAGIR AVEC LA CLIENTÈLE DANS DES SITUATIONS DE TRAVAIL
SIMPLES****AEP 213-054****FICHE DESCRIPTIVE
AUTOÉVALUATION****Information sur
la compétence**

Interagir avec la clientèle en utilisant des techniques de communication convenant à la clientèle et à la situation.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
1- Identifier les comportements à adopter et ceux à proscrire dans ses interactions avec la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Identifier les sujets qu'il est possible d'aborder avec la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Au moment d'une prestation de service à la clientèle :				
• accueillir le client;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• utiliser des techniques de communication (écoute active, questionnement, reformulation, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

INTERAGIR AVEC LA CLIENTÈLE DANS DES SITUATIONS DE TRAVAIL SIMPLÉS AEP 213-054**CONDITIONS DE RECONNAISSANCE****CR-1 PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE**

Pour plus de détails, vous référer à la page 8.

CR-2 ENTRETIEN

Cette compétence peut être reconnue à la suite d'un entretien portant sur :

- l'identification des comportements à adopter et de ceux à proscrire dans ses interactions avec la clientèle;
 - l'identification des sujets qu'il est possible d'aborder avec la clientèle;
 - l'accueil du client;
 - l'utilisation des techniques de communication (écoute active, questionnement, reformulation, etc.).
-

TRAVAILLER EN COLLABORATION

AEP 213-062

FICHE DESCRIPTIVE AUTOÉVALUATION

**Information sur
la compétence**

À partir de documents administratifs, agenda, logiciel de gestion, courriel ou autres, donner les règles de fonctionnement ou les bonnes pratiques de l'entreprise ou de l'organisme relatives aux rencontres de travail, au travail d'équipe et aux échanges de renseignements. Prendre part à la résolution de problèmes liés au service à la clientèle.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
1- Lors de l'interaction avec le personnel des autres départements ou services, donner les règles de fonctionnement ou les bonnes pratiques de l'entreprise ou de l'organisme : <ul style="list-style-type: none"> • relatives aux rencontres de travail; • relatives aux échanges de renseignements sur une cliente ou un client entre collègues; • au regard de la collaboration entre collègues. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Proposer des solutions pour résoudre un problème lié au service à la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

CR-1 PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE

Pour plus de détails, vous référer à la page 8.

CR-2 ENTRETIEN

Cette compétence peut être reconnue à la suite d'un entretien portant sur :

- l'identification des règles de fonctionnement ou des bonnes pratiques de l'entreprise ou de l'organisme relatives aux rencontres de travail;
 - l'identification des règles de fonctionnement ou des bonnes pratiques de l'entreprise ou de l'organisme relatives aux échanges de renseignements sur une cliente ou un client entre collègues;
 - l'identification des bonnes pratiques au regard de la collaboration entre collègues;
 - les propositions de solutions pour résoudre un problème.
-

RENSEIGNER LA CLIENTÈLE

AEP 213-073

FICHE DESCRIPTIVE AUTOÉVALUATION

Information sur la compétence | Renseigner la clientèle en appliquant les directives et politiques de l'entreprise dans un vocabulaire accessible à son interlocutrice ou son interlocuteur.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
1- Accueillir la cliente ou le client en utilisant des formules d'accueil établies par l'entreprise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Reconnaître la nature de la demande.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Rechercher l'information demandée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- Renseigner la cliente ou le client sur le produit ou le service choisi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5- Transmettre par courriel l'information sur les produits ou les services offerts par l'entreprise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6- Transférer par courriel la demande à un autre service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

CR-1 PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE

Pour plus de détails, vous référer à la page 8.

CR-2 TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR

Si vous avez choisi cette condition de reconnaissance, veuillez cocher la case de l'une des deux options suivantes pour nous indiquer votre préférence du lieu de réalisation de la tâche demandée :

Milieu de travail Établissement de formation

Cette compétence peut être reconnue à la suite de la réalisation d'une tâche portant sur :

- l'accueil de la cliente ou du client en utilisant les formules d'accueil établies par l'entreprise;
 - la reconnaissance de la nature de la demande;
 - la recherche de l'information demandée sur le produit ou le service;
 - les renseignements transmis à la cliente ou au client sur le produit ou le service demandé;
 - la transmission par courriel de l'information sur les produits ou les services offerts par l'entreprise;
 - le transfert par courriel de la demande à un autre service.
-

EFFECTUER LA PRISE DE COMMANDES DE MARCHANDISE

AEP 213-082

FICHE DESCRIPTIVE AUTOÉVALUATION

Information sur la compétence | À partir de procédures établies, traiter les commandes de marchandise transmises par écrit ou verbalement par une cliente ou un client.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
Selon les procédures établies :				
1- Vérifier la disponibilité de la marchandise demandée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Remplir un bon de commande.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Envoyer par courriel la confirmation de la commande à la cliente ou au client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- Assurer le suivi de la commande.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

CR-1 PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE

Pour plus de détails, vous référer à la page 8.

CR-2 TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR

Si vous avez choisi cette condition de reconnaissance, veuillez cocher la case de l'une des deux options suivantes pour nous indiquer votre préférence du lieu de réalisation de la tâche demandée :

Milieu de travail Établissement de formation

Cette compétence peut être reconnue à la suite de la réalisation d'une tâche portant sur :

- la vérification de la disponibilité de la marchandise demandée;
 - la rédaction du bon de commande;
 - l'envoi par courriel d'une confirmation de la commande à la cliente ou au client;
 - le suivi de la commande.
-

**COMPOSER AVEC LA CLIENTÈLE DANS DES SITUATIONS DE TRAVAIL
DÉLICATES SUR LE PLAN HUMAIN**

AEP 213-092

FICHE DESCRIPTIVE AUTOÉVALUATION

**Information sur
la compétence**

Interagir avec différents types de clientèle lors de situations délicates.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
Pour des échanges avec une cliente ou un client difficile :				
1- Établir un contact initial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Échanger avec la cliente ou le client afin de saisir son état d'esprit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Repérer, par des indices verbaux et non verbaux, un comportement difficile.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- En utilisant une stratégie de communication pour désamorcer la situation, décrire des moyens de communication et d'interaction avec une personne :				
• en colère ou agressive;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• présentant un comportement manipulateur;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• présentant des signes de tristesse, de déprime ou de détresse psychologique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

COMPOSER AVEC LA CLIENTÈLE DANS DES SITUATIONS DE TRAVAIL DÉLICATES SUR LE PLAN HUMAIN AEP 213-092**CONDITIONS DE RECONNAISSANCE****CR-1 PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE**

Pour plus de détails, vous référer à la page 8.

CR-2 ENTRETIEN

Cette compétence peut être reconnue à la suite d'un entretien portant sur :

- l'établissement d'un contact initial;
 - l'échange avec la cliente ou le client afin de saisir son état d'esprit;
 - le repérage par des indices verbaux et non verbaux d'un comportement difficile;
 - la description des moyens de communication et d'interaction avec une personne :
 - en colère ou agressive;
 - présentant un comportement manipulateur;
 - présentant des signes de tristesse, de déprime ou de détresse psychologique.
-

CONSEILLER LA CLIENTÈLE

AEP 213-104

FICHE DESCRIPTIVE AUTOÉVALUATION

**Information sur
la compétence**

Conseiller la cliente ou le client pour l'achat d'un bien ou d'un service.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
1- Déterminer les besoins de la cliente ou du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Présenter le produit ou le service en fonction des besoins de la cliente ou du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Répondre aux objections de la cliente ou du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- Proposer des produits ou des services supplémentaires et complémentaires.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5- Conclure la vente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6- Assurer un suivi après-vente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

CR-1 PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE

Pour plus de détails, vous référer à la page 8.

CR-2 TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR

Cette compétence peut être reconnue à la suite de la réalisation d'une tâche portant sur :

- la détermination du besoin de la cliente ou du client;
 - la présentation du produit ou du service en fonction des besoins de la cliente ou du client;
 - la réponse aux objections de la cliente ou du client;
 - la proposition de produits ou de services supplémentaires et complémentaires;
 - la conclusion de la vente;
 - le suivi après-vente.
-

PRÉSERVER SON INTÉGRITÉ PSYCHOLOGIQUE EN MILIEU DE TRAVAIL

AEP 213-122

FICHE DESCRIPTIVE AUTOÉVALUATION

Information sur la compétence | À l'aide d'ouvrages de référence, d'échanges avec des collègues ou du personnel de direction ou avec l'assistance de ressources professionnelles, identifier les moyens qui sont mis à sa disposition afin de préserver son intégrité psychologique en milieu de travail.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
1- Identifier des situations à risque menaçant son intégrité psychologique en milieu de travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Reconnaître des signes ou des indices traduisant l'atteinte de ses limites.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Décrire les conséquences de l'atteinte de ses limites face à son engagement au travail, à sa motivation, à sa performance et à la qualité du service rendu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- Identifier des moyens de prévention afin de préserver son intégrité psychologique au travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

CR-1 PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE

Pour plus de détails, vous référer à la page 8.

CR-2 ENTRETIEN

Cette compétence peut être reconnue à la suite d'un entretien portant sur :

- l'identification de situations à risque menaçant son intégrité psychologique en milieu de travail;
 - la reconnaissance de signes ou d'indices révélateurs traduisant l'atteinte de ses limites;
 - la description des conséquences de l'atteinte de ses limites face à l'engagement au travail, à la motivation, à la performance et à la qualité du service rendu;
 - l'identification de moyens de prévention afin de préserver son intégrité psychologique au travail.
-

PRENDRE PART AU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

AEP 213-133

FICHE DESCRIPTIVE AUTOÉVALUATION

**Information sur
la compétence**

Dans le respect des lois, des règlements ou des normes applicables et selon les politiques de l'entreprise ou de l'organisme, prendre part au traitement des réclamations tels un échange, un remboursement, une note de crédit, etc.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
1- Recueillir les informations concernant l'objet de la réclamation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Selon les politiques de l'entreprise ou de l'organisme, les lois, les règlements et les normes applicables :				
• transmettre l'information à la cliente ou au client;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• proposer des solutions compte tenu de la nature de la réclamation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Traiter la demande de réclamation selon les procédures en usage dans l'entreprise ou l'organisme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- Conclure la transaction selon le type de réclamation (par exemple, remboursement, échange, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

CR-1 PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE

Pour plus de détails, vous référer à la page 8.

CR-2 TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR

Si vous avez choisi cette condition de reconnaissance, veuillez cocher la case de l'une des deux options suivantes pour nous indiquer votre préférence du lieu de réalisation de la tâche demandée :

Milieu de travail Établissement de formation

Cette compétence peut être reconnue à la suite de la réalisation d'une tâche portant sur :

- la collecte d'information concernant l'objet de la réclamation;
 - l'information transmise à la cliente ou au client sur :
 - les politiques de l'entreprise concernant les réclamations;
 - les lois, les règlements ou les normes applicables concernant les réclamations;
 - la proposition ou les solutions compte tenu de la nature de la réclamation;
 - le traitement de la réclamation selon la procédure en usage dans l'entreprise ou l'organisme;
 - la conclusion de la transaction selon le type de réclamation (par exemple, remboursement, échange, etc.).
-

FICHE DESCRIPTIVE AUTOÉVALUATION

Information sur la compétence | Selon les politiques de l'entreprise ou de l'organisme, participer au traitement des plaintes.

Description de la compétence	Je suis capable			J'ai besoin de précisions
	Oui	En partie	Non	
1- Recueillir les informations faisant l'objet de la plainte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- Identifier les attentes de la cliente ou du client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- Pour le traitement d'une plainte, informer la cliente ou le client sur : <ul style="list-style-type: none"> • les politiques de l'entreprise ou de l'organisme; • les possibilités de règlement; • les délais de traitement. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4- Acheminer la plainte selon les procédures en vigueur dans l'entreprise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5- Informer la cliente ou le client du règlement proposé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

CONDITIONS DE RECONNAISSANCE

CR-1 PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE

Pour plus de détails, vous référer à la page 8.

CR-2 TÂCHE EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR

Si vous avez choisi cette condition de reconnaissance, veuillez cocher la case de l'une des deux options suivantes pour nous indiquer votre préférence du lieu de réalisation de la tâche demandée :

Milieu de travail Établissement de formation

Cette compétence peut être reconnue à la suite de la réalisation d'une tâche portant sur :

- la collecte d'information concernant l'objet de la plainte;
 - l'identification des attentes de la cliente ou du client;
 - les politiques de l'entreprise concernant le traitement des plaintes;
 - les possibilités de règlement de la plainte;
 - le délai de traitement;
 - l'acheminement de la plainte avec précision et clarté selon les procédures en vigueur dans l'entreprise;
 - l'information à transmettre à la cliente ou au client concernant le règlement proposé.
-