*(Exemple de)* **GRILLE DE CONTRÔLE DE L’ADÉQUATION DE L’ACTIVITÉ EN ENTREPRISE**

**AVEC LE RÉFÉRENTIEL DE FORMATION** *(Modèle REFERENTIEL DU BAC PRO MCV OPTION A/ pages 22 à 33)*

**CFA :**       *(Nom du CFA)* Ville :

**1er contrôle visant le secteur d’activité de l’entreprise – *Cocher le secteur de l’entreprise correspondant***

Ces organisations s’adressent aussi bien à une clientèle de particuliers (grand public) qu'à des utilisateurs et des prescripteurs professionnels (entreprises, administrations, professions libérales, artisans, distributeurs…). Ne relèvent pas directement de ce champ, certaines organisations qui commercialisent des produits de secteurs très spécifiques et réglementés.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Extrait du référentiel d’activités professionnelles du diplôme** | **A cocher** | **Commentaires éventuels** |
| Unité commerciale, physique ou à distance, de toute taille, généraliste ou spécialisée, dans laquelle peuvent être réalisées des activités de production (magasin d’usine, vente sur le lieu de production, etc.), de transformation ou de distribution. | [ ]  | Option A : Animation et gestion de l’espace commercial |
| Organisation disposant d’un service commercial ou d’une direction relation client. | [ ]  | Option B : Prospection clientèle et valorisation de l’offre commerciale |

**2ème contrôle visant les compétences mises en œuvre au sein de l’entreprise – *Cocher la case correspondante suivant la fréquence de mise en œuvre.***

*\*\*\* Compétence au cœur de l’activité de l’entreprise / \*\* Compétence annexe mais pouvant être mise en œuvre en entreprise / \* Compétence inexistante dans l’entreprise*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Blocs de compétences** | **Compétences** | **Eléments servant à décrire chaque compétence** | **Entreprise :** ***(Nom de l’entreprise signataire*** ***du contrat d’apprentissage)*** |
| **\*\*\*** | **\*\*** | **\*** | **Commentaires éventuels** |
| **N°1 - Conseiller et vendre** | **Assurer la veille commerciale** | *Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les informations sur l'entreprise et son marché / Maîtriser la technologie des produits / Sélectionner les outils de recherche d'information les plus adaptés* | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **Réaliser la vente dans un cadre omnicanal** | *Intégrer l'omnicanal dans le processus de vente / Prendre contact avec le client / S'adapter au contexte commercial et au comportement du client / Découvrir, analyser et identifier le(s) besoin(s) du client, sa (ses) motivation(s) et ses freins éventuels / Découvrir, analyser et reformuler les besoins du client / Présenter l'entreprise et/ou ses produits el/ou ses services / Conseiller le client en proposant la solution adaptée / Argumenter / Réaliser une démonstration le cas échéant / Répondre aux objections du client / Proposer les produits el/ou les services associés / Délecter les opportunités de vente(s)additionnelle(s) et les concrétiser / S'assurer de la disponibilité du produit / Formaliser l'accord du client* | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **Assurer l'exécution de la vente** | *Mettre en place les modalités de règlement et de livraison / Rassurer le client sur son choix / Prendre congé* | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **N°2 - Suivre les ventes** | **Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service** | *Suivre l'évolution de la commande et éventuellement du règlement / Informer le client des délais et des modalités de mise à disposition* | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **Mettre en œuvre le ou les services associés** | *Sélectionner le cas échéant le prestataire le plus adapté / Collecter et transmettre les informations au service de l'entreprise ou aux prestataires concernés / Suivre l'exécution du ou des service(s) associé(s) et en rendre compte / Effectuer le cas échéant les relances* | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **Traiter les retours et les réclamations du client** | *Identifier le(s) problème(s) rencontré(s) par le client / Proposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l'entreprise et de la règlementation* | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **S'assurer de la satisfaction du client** | *Collecter les informations de satisfaction auprès des clients / Mesurer et analyser la satisfaction du client / Transmettre les informations sur la satisfaction du client / Exploiter les informations recueillies à des fins d'amélioration / Proposer des éléments de nature à améliorer la satisfaction client* | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **N°3 - Fidéliser la clientèle et développer la relation client** | **Traiter et exploiter l'information ou le contact client** | *Traiter les messages el/ou les demandes des clients / Recueillir, extraire, exploiter, synthétiser les données de sources internes, de sources externes / Rendre compte des données appropriées / Proposer des actions de fidélisation el/ou de développement de la relation client en adéquation avec les données recueillies et l'orientation commerciale de l'entreprise* | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la****relation client** | *Sélectionner et mettre en œuvre les outils de fidélisation et/ou de développement de la relation client de l'entreprise / Concourir à la préparation et à l'organisation d'évènements el/ou d'opérations de fidélisation/ développement de la relation client / Participer à la mise en œuvre des évènements el/ou opérations de fidélisation/ développement de la relation client / Effectuer des ventes au rebond / Réaliser les opérations de suivi post évènement / Mobiliser les outils d'internet et les réseaux sociaux* | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la relation client** | *Enrichir et actualiser le SIC / Mesurer et analyser les résultats / Rendre compte des actions et des résultats par écrit et/ou à l'oral / Proposer des axes d'amélioration* | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **N°4 - Animer et gérer l'espace commercial** | **Assurer les opérations préalables à la vente** | *Établir les commandes des produits auprès de la centrale d'achats et/ou des fournisseurs indépendants sélectionnés avec la hiérarchie, en tenant compte des contraintes / Préparer les commandes des clients issues de l'omnicanal / Veiller à la gestion rigoureuse des stocks et au réapprovisionnement en tenant compte des règles de sécurité et d'hygiène / Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises (quantitatif et qualitatif) / Respecter les règles de valorisation des déchets et réduire le gaspillage / Effectuer les relances et préparer les retours fournisseurs / Établir le prix en fonction de variables commerciales données / Étiqueter les produits et les sécuriser / Enrichir et exploiter le système d'information commercial / Comparer les résultats aux objectifs fixés et proposer des actions correctrices / Participer aux opérations d'inventaire / Identifier les invendus / Lutter contre la démarque / Gérer les retours et les échanges des clients* | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle** | *S'assurer de la disponibilité et de la qualité des produits / Implanter les produits selon une logique commerciale el/ou d'entreprise / Vérifier l'étiquetage, le balisage et la mise en valeur des produits / S'assurer de la bonne tenue et de la propreté du rayon / Accueillir, informer et orienter le client dans l'unité commerciale et à l'extérieur / Mettre en place la signalétique / Participer à l'agencement de la surface de vente / Aménager la vitrine et/ou le rayon / Mettre en scène l'offre et en optimiser la visibilité / Veiller au respect des règles d'hygiène et de sécurité / Valoriser l'offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux* | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **Développer la clientèle** | *Proposer des actions commerciales génératrices de trafic dans l'unité commerciale / Sélectionner les gammes de produits à mettre en avant en lien avec la stratégie de l'unité commerciale / Participer à la planification et à l'organisation des actions de promotion des marchandises / Démarcher une nouvelle clientèle / Communiquer sur l'événement / Recourir aux sites marchands et aux réseaux sociaux / Inciter à l'achat par une action commerciale, le cas échéant interactive / Générer des contacts positifs/utiles / Participer à l'évaluation et à l'analyse des performances des actions commerciales* | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |

Je certifie que mon entreprise et le maître d’apprentissage que j’ai désigné sont en capacité de former et d’évaluer aux compétences que j’ai référencées dans ce tableau.

Le cas échéant, et en fonction de l’importance des compétences non référencées, je propose d’étudier avec le CFA *(Nom du CFA)*       la possibilité de signer une convention avec une tierce entreprise prévue dans le cadre du Code du travail *(Décret n° 2012-627 du 2 mai 2012 relatif à l'accueil des apprenti(e)s dans plusieurs entreprises, modifié par les articles* [*R6223-10 à R6223-16 du Code*](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=AF4A918DBA9565C878BDD41DDDF28EBB.tpdila22v_2?idSectionTA=LEGISCTA000018523998&cidTexte=LEGITEXT000006072050&dateTexte=20151105) *du Travail).*

* Accès direct au [modèle de convention avec une tierce entreprise](https://www.ac-aix-marseille.fr/media/19475/download), révisé avec l’ajout d’une attestation type des compétences développées par l’apprenti dans l’entreprise d’accueil.
* Pour plus de détail si besoin, se reporter au [Guide régional Apprentissage](https://www.ac-aix-marseille.fr/media/20852/download), chapitre en annexe « Précis sur le conventionnement avec une autre entreprise ».

|  |  |
| --- | --- |
| *(Prénom NOM du signataire du document)*       *(Fonction)*        | Signature et cachet de l’entreprise d’accueil |