

Entretien d'explicitation

Nom :

Prénom :

Date :

Nom de l'enseignant :

Compétence : Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal

	N	F	A	E
Qu'est-ce qu'une compétence (lien avec le CAP)				
Quel est le nom de cette compétence ?				
Quel est l'intérêt d'étudier <u>cette</u> compétence ?				
Pour comprendre cette compétence nous avons suivi des étapes, lesquelles ?				
Quel est l'intérêt de travailler sur : « Adopter une écoute active » ?				
Quel est l'intérêt de travailler sur : « Identifier la demande du client, la prendre en compte et / ou la transférer au responsable » ?				
Quel est l'intérêt de travailler sur : « Orienter le client » ?				
Quel est l'intérêt de travailler sur : « Informer le client » ?				
Quel est l'intérêt de travailler sur : « Conseiller le client » ?				
Quel est l'intérêt de travailler sur : « Accompagner le client dans l'utilisation des outils digitaux » ?				
Quel est l'intérêt de travailler sur : « Présenter le ou les produits » ?				
Quel est l'intérêt de travailler sur : « Proposer des services associés et complémentaires » ?				

	N	F	A	E
Quel est l'intérêt de travailler sur : « Renseigner le bon de commande, le document de vente, et rédiger un message » ?				
Quel est l'intérêt de travailler sur : « Remettre les colis, les sacs et les produits réservés aux clients » ?				
Quel est l'intérêt de travailler sur : « Réaliser des livraisons » ?				
En quoi ces thèmes pourront vous aider dans vos vies personnelles et professionnelles ?				
Divers				
Niveau de compétence sur cette compétence				

Observations diverses :