

Validation des activités professionnelles réalisables en entreprise

BAC PRO METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE - OPTION A

Entreprise :

Référentiel des activités professionnelles du diplôme visé		Réalizable en Entreprise		
		Oui	Non	Période
Conseil et vente	Veille informationnelle sur les produits et/ou les services et les concurrents			
	Prise de contact			
	Présentation de l'entreprise et/ou de ses produits et/ou de ses services			
	Découverte, identification et analyse des besoins du client, de ses motivations et de ses freins éventuels			
	Conseil d'une solution adaptée : produit et/ou service + service(s) associé(s)			
	Argumentation d'une solution (produit et/ou service et prix) et traitement des objections			
	Vente(s) additionnelle(s)			
	Finalisation de la vente			
	Mise en place du règlement et de la livraison			
Suivi des ventes	Suivi de la livraison et/ou de l'installation du produit			
	Suivi du règlement du client			
	Mise en place du ou des service(s) associé(s)			
	Traitement des retours et des réclamations			
	Collecte/remontée d'informations relatives à la satisfaction-client			
	Mesure et analyse de la satisfaction client			
	Transmission des informations sur la satisfaction-client			
	Proposition d'amélioration de la satisfaction-client			

Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client	Exploitation des données clients			
	Mise en œuvre des outils de fidélisation client			
	Contribution à la proposition et à l'organisation des opérations de fidélisation (visites, appels, relances personnalisées...)			
	Écoute et traitement des contacts, messages et/ou avis des clients			
	Vente(s) au rebond			
	Participation à la mise en œuvre d'actions de fidélisation et de développement			
	Exploitation des sites marchands et des réseaux sociaux à des fins commerciales			
	Évaluation des actions de fidélisation et de développement			
A / Animation et gestion de l'espace commercial	Réalisation des commandes de produits auprès de la centrale d'achat et/ou des fournisseurs			
	Gestion des commandes dans le cadre de la stratégie omnicanale de l'enseigne			
	Gestion des stocks et réapprovisionnement			
	Réception et contrôle des marchandises			
	Calcul des prix, étiquetage des produits et sécurisation			
	Participation à l'aménagement de la surface de vente, de la vitrine			
	Mise en scène de l'offre commerciale			
	Entretien et contribution à l'hygiène et à la sécurité de l'unité commerciale			
	Valorisation de l'offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux			
	Développement de la clientèle par la création de trafic dans l'unité commerciale			
	Participation à la planification et à l'organisation d'actions de promotion			
	Démarchage de nouveaux clients en externe			
	Participation à l'évaluation des performances des actions commerciales			

Fait le :

A :

Le maître d'apprentissage

L'apprenti

Le formateur

NOM Prénom :

NOM Prénom :

NOM Prénom :

Signature :

Signature :

Signature :