

Compétences visées	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>Compétence principale 1: Conseiller en magasin en utilisant les nouvelles technologies Accueillir le client avec le sourire Proposer au client une démonstration sur un appareil mobile Conseiller le client sur les produits ou services non disponibles en boutique grâce aux appareils connectés</p>	<p>Mise en situation professionnelle orale face à un jury composé de 3 personnes (1 professionnel du secteur de la vente, 1 consultant formateur, la responsable pédagogique). Durée de l'épreuve 25 min dont 5 min de préparation pour le candidat</p>	<p>Les besoins du client sont clairement identifiés. Le vocabulaire utilisé est professionnel et compréhensible du client. La présentation des produits sur la tablette est compréhensible. L'utilisation de la tablette est fluide</p>
<p>Compétence principale 2: Vendre et finaliser la vente en magasin en utilisant les nouvelles technologies Commander un produit ou un service non disponible en boutique à partir d'un appareil mobile connecté Encaisser le client à partir d'un terminal mobile connecté Créer une fiche client en respectant la législation en vigueur sur la protection des données Envoyer le ticket de caisse à l'adresse mail du client Abonner le client à la newsletter de l'enseigne en respectant la législation en vigueur</p>		<p>Les étapes de l'entretien de vente sont respectées. Les explications sur le produit via l'utilisation de l'appareil connecté sont claires. Les étapes de finalisation de la vente sont respectées. Les coordonnées du client sont prises et intégrées dans le logiciel CRM.</p>
<p>Compétence principale 3: Conseiller à distance en utilisant les nouvelles technologies Utiliser le tchat en gardant une attitude professionnelle pour discuter en instantané avec un client Accompagner le client dans sa démarche d'achat en ligne</p>	<p>Réponse à un QCM. Durée de l'épreuve 1 heure. La correction est assurée par un formateur</p>	<p>Les règles de communication sur tchat sont respectées</p>
<p>Compétence principale 4: Fidéliser le client Communiquer sur les réseaux sociaux Mettre en ligne des photos Utiliser les réseaux sociaux comme levier de communication et outils de vente Utiliser les techniques e-rédactionnelles pour échanger au sein des communautés d'internautes Répondre à des avis positifs et utiliser des techniques de réponse précises à des avis négatifs Utiliser des outils pour maîtriser sa e-réputation</p>	<p>Production écrite en fonction d'un cahier des charges. La correction est assurée par un formateur</p>	<p>Les règles de communication sur une communauté de réseau sont respectées. Le message est clair et pertinent</p>
<p>Compétence principale 5: Comprendre son environnement de vente Utiliser des outils d'analyse du comportement client tels que Google analytics Créer une campagne e-mailing ciblée</p>	<p>Réponse à un QCM. Durée de l'épreuve 1 heure. La correction est assurée par un formateur</p>	<p>Les outils d'analyse de marché sont identifiés. Les informations recueillies sont pertinentes</p>