

Candidat-e _____ Scénario n°: _____

Vente de verres multifocaux

Temps: 40' Date: _____

Notation: notes entières ou demi-notes

Analyse des besoins		Note
Position 3.1	Accueil: 1ère impression, salutations, questions ouvertes...	
Position 3.1	Ordonnance: interprétation, explications au client, analyse de la situation actuelle et passée, reformulation positive des changements... Note compte double	2x
Position 3.1	Analyse des besoins: questions ouvertes et ciblées, en lien avec des solutions optiques, approfondissement des informations reçues, reformulation... Note compte double	2x

Verres		Note
Position 3.2	Argumentation: définit le type de solution optique (progressif, proximité, multi-équipement, bifocaux), définit la géométrie optimale en fonction de l'utilisation et le justifie en fonction des besoins et de la correction. Note compte double	2x
Position 3.2	Qualité de l'explication des verres multifocaux: fonctionnement, simulation...	
Position 3.2	Démonstration : utilise des échantillons et aides à la vente, donne des explications claires et compréhensibles (traitements, teintés, épaisseurs...).	
Position 3.2	Choix final des verres : choisit les traitements, la matière, la teinte en adéquation avec les besoins	
Position 3.2	Qualité des réponses: répond aux questions ou objections du client ou de la cliente .	
Position 3.2	Propositions d'alternatives : type de solutions optiques, géométries, matières, traitements, prix...	
Position 3.2	Reformulation et revalorisation: décrit les avantages du nouvel équipement, annonce du prix...	
Position 3.2	Savoir-être: attitude, apparence, engagement, rhétorique, posture, langage...	
Position 3.2	Structure de la vente: vente cohérente et efficiente.	
Position 3.2	Prise de mesures: utilisation correcte de la technique choisie (préajustage, hygiène, explications...).	
Position 3.2	Précision des mesures : DP (voir tableau d'aide à la notation) .	Moyenne
Position 3.2	Précision des mesures : hauteurs (voir tableau d'aide à la notation) .	Moyenne

Réclamation		Note
Position 3.3	Attitude: réception de la réclamation, gestion des émotions, savoir-être...	
Position 3.3	Analyse: identification du problème, proposition de solutions, résolution de la réclamation, proposition de suivi.	

Scénario réclamation n°: _____

Total : 20

Nom et signatures: Expert 1: _____ Expert 2: _____ Expert client: _____