

**OUTILS DE GESTION  
ET D'ÉVALUATION  
AU POSTE :**

**Collecte/réparation/vente  
d'électroménager**

⇒ **Assistant(e) secrétaire commercial(e)**

- ⇒ Référentiel d'activités+analyse d'activités
- ⇒ Référentiel de compétences
- ⇒ Référentiel de ressources
- ⇒ Référentiel d'aptitudes et qualités personnelles et/ou transférables (en interne)

## REFERENTIEL D'ACTIVITES

| NOM DU POSTE  | ACTIVITES PRINCIPALES                 | ACTIVITES SPECIFIQUES   |
|---|---------------------------------------|---|
| <b><u>ASSISTANTE SECRETAIRE<br/>COMMERCIALE</u></b> | <i>ACCUEIL DES CLIENTS</i>            | 1 – Etablissement de relations avec des personnes<br>2 – Conseil et orientation des personnes |
|   | <i>EXPLOITATION DE DOCUMENTS</i>      | 1 – Constitution de documents<br>2 – Classement et archivage                                  |
|   | <i>COMMUNICATION INTERNE</i>          | 1 – Réception de messages<br>2 – Transmission de messages                                     |
|   | <i>LOGISTIQUE</i>                     | 1 – Organisation de tournées<br>2 – Préparation de livraisons                                 |
|   | <i>GESTION DU SERVICE APRES VENTE</i> | 1 – Réception de la demande<br>2 – Traitement de la demande<br>3 – Gestion des litiges        |

## Analyse des activités « Assistante secrétaire commerciale »

| <b>NOM DE L'ACTIVITE</b>                                     | <b>Il tient compte de...</b><br><i>(Il ou elle est particulièrement attentif(ve) à...)<br/>Données prises en comptes</i>   | <b>En...</b><br><i>(lorsqu'il ou elle mène des actions...)<br/>Actions élémentaires significatives</i>  | <b>Pour...<br/>Afin de...</b><br><i>(Dans quel but, ce que la personne vise...)<br/>Finalité intermédiaire</i> |
|--|--|---|--|
| <p><b>ACCUEIL</b></p> <p>1 – Etablissement des relations</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- comprendre le français parlé</li> <li>- savoir s'exprimer oralement</li> <li>- avoir une présentation qui convient</li> <li>- connaître la procédure de l'accueil (téléphonique et physique)</li> <li>- manifester du respect</li> <li>- savoir se faire respecter</li> <li>- se montrer ouvert et sociable</li> <li>- avoir des qualités commerciales</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- recevoir les personnes</li> <li>- répondre au téléphone</li> <li>- suivre la procédure de l'accueil (téléphonique et physique)</li> <li>- téléphoner à des personnes</li> <li>- écouter les personnes</li> <li>- échanger avec les personnes</li> <li>- adapter son discours aux personnes</li> </ul>  | <p>Avoir de bonnes relations avec les personnes</p>  |
| <p>2 – Conseil et orientation des personnes</p>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- prendre en compte la demande, les besoins des personnes</li> <li>- connaître l'activité de ENVIE16 et son organisation du travail</li> <li>- connaître le fonctionnement de ENVIE16 et de ses services</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- écouter son interlocuteur</li> <li>- comprendre la demande ou les besoins formulés</li> <li>- faire préciser la demande</li> <li>- reformuler la demande</li> <li>- renseigner les personnes sur l'activité de ENVIE16</li> <li>- renseigner les personnes sur le fonctionnement de ENVIE16</li> <li>- informer les personnes des services possibles (SAV, pièces détachées)</li> <li>- répondre à la demande des personnes</li> <li>- répondre à des litiges</li> <li>- téléphoner à des personnes</li> </ul> | <p>Répondre à la demande des personnes</p>   |



| <b>NOM DE L'ACTIVITE</b>  | <b>Il tient compte de...</b><br><i>(Il ou elle est particulièrement attentif(ve) à...)</i><br><i>Données prises en comptes</i>   | <b>En...</b><br><i>(lorsqu'il ou elle mène des actions...)</i><br><i>Actions élémentaires significatives</i>  | <b>Pour... Afin de...</b><br><i>(Dans quel but, ce que la personne vise...)</i><br><i>Finalité intermédiaire</i>   |
|---|--|---|--|
| <b>COMMUNICATION INTERNE</b><br>1 - Réception de messages<br><br>2 – Transmission de messages<br><br><b>LOGISTIQUE</b><br>1 – Organisation des tournées | <ul style="list-style-type: none"> <li>- connaître les techniques de réception des messages (cahiers et autres supports..)</li> <li>- connaître la composition d'un message (date, heure, nom de l'émetteur, contenu, destinataire...)</li> <br/> <li>- avoir une écriture lisible</li> <li>- connaître les procédures de transmission (des appels téléphonique et message écrits)</li> <li>- connaître procédure de transmission des messages (oral, écrit direct, sur cahier de transmission, téléphonique...)</li> <li>- connaître l'utilisation d'un standard téléphonique</li> <li>- connaître la personne destinataire du message</li> <br/> <li>- avoir les informations relatives aux déplacements (livraisons, collectes et enlèvements) : type de déplacement, destinataire, adresse...</li> <li>- connaître les chauffeurs disponibles</li> <li>- prendre en compte les durées de trajets</li> <li>- prendre en compte le kilométrage</li> <li>- connaître les documents spécifiques (bordereaux divers)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- écouter le message</li> <li>- reformuler le message</li> <li>- comprendre le message</li> <li>- vérifier sa compréhension du message</li> <li>- faire compléter un message</li> <li>- questionner les interlocuteurs</li> <li>- mémoriser le message</li> <li>- noter le message (garder une trace)</li> <br/> <li>- écrire le message</li> <li>- vérifier la compréhension du message écrit par un tiers</li> <li>- identifier le destinataire</li> <li>- dispatcher un appel téléphonique</li> <li>- suivre la procédure de transmission d'un message (oral ou écrit)</li> <br/> <li>- prendre connaissance des informations relatives aux livraisons, collectes, enlèvements</li> <li>- prendre connaissance des chauffeurs disponibles</li> <li>- définir le moment de livraison, collecte, enlèvement</li> <li>- téléphoner aux clients</li> <li>- vérifier le moment de livraison, collecte enlèvement avec les personnes concernées (distributeurs, clients)</li> <li>- répartir les interventions des chauffeurs</li> <li>- rédiger les plannings</li> <li>- réajuster les plannings</li> <li>- communiquer les plannings aux chauffeurs</li> <li>- établir les documents spécifiques</li> <li>- vérifier la pertinence de la tournée</li> </ul> | SAV contrôle qualité et productivité<br>Réceptionner des messages de façon fidèle<br><br>Transmettre le bon message aux personnes concernées et au bon moment<br><br>Optimiser les déplacements (quantité/durée)<br>Organiser les livraisons, le planning des chauffeurs |

| <b>NOM DE L'ACTIVITE</b>  | <b>Il tient compte de...</b><br><i>(Il ou elle est particulièrement attentif(ve) à...)</i><br><i>Données prises en comptes</i>   | <b>En...</b><br><i>(lorsqu'il ou elle mène des actions...)</i><br><i>Actions élémentaires significatives</i>  | <b>Pour... Afin de...</b><br><i>(Dans quel but, ce que la personne vise...)</i><br><i>Finalité intermédiaire</i> |
|---|--|---|--|
| <p>2 – Préparation des livraisons</p> <p><b>GESTION DU SAV</b><br/>(Service Après Vente)</p> <p>1 – Réception de la demande</p> <p>2 - Traitement de la demande</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- tenir compte des livraisons (types de livraison, lieux, quantité)</li> <li>- connaître les chauffeurs disponibles</li> <li>- prendre en compte les durées de trajets</li> <li>- prendre en compte le kilométrage</li> <li>- connaître les documents spécifiques (bordereaux divers)</li> <li>- connaître les techniques de communication</li> <li>- avoir de quoi noter le problème</li> <li>- connaître la procédure du traitement des demandes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- recenser les produits à livrer</li> <li>- définir le moment de livraison</li> <li>- téléphoner aux clients</li> <li>- vérifier le moment de livraison avec les clients</li> <li>- établir les documents spécifiques</li> <li>- répartir les livraisons selon les chauffeurs</li> <li>- rédiger les plannings</li> <li>- ordonner les tournées de livraison</li> <li>- écouter la demande</li> <li>- reformuler la demande</li> <li>- comprendre la demande</li> <li>- questionner les interlocuteurs</li> <li>- mémoriser le message</li> <li>- noter le problème</li> <li>- prendre contact avec l'atelier</li> <li>- transmettre les informations au responsable de l'atelier</li> <li>- décider avec le responsable de l'atelier du mode d'intervention (réparation à domicile ou non et autres intervention...)</li> <li>- décider de l'enlèvement de l'appareil avec le responsable de l'atelier</li> </ul> | <p>Livrer dans les moindres délais</p> <p>Offrir un service adapté à la demande</p> <p>Répondre à la demande</p> |

| <b>NOM DE<br/>L'ACTIVITE</b> | <b>Il tient compte de...</b><br><i>(Il ou elle est particulièrement attentif(ve)<br/>à...)</i><br><i>Données prises en comptes</i>  | <b>En...</b><br><i>(lorsqu'il ou elle mène des actions...)</i><br><i>Actions élémentaires significatives</i>  | <b>Pour...<br/>Afin de...</b><br><i>(Dans quel but, ce que la personne<br/>vise...)</i><br><i>Finalité intermédiaire</i> |
|------------------------------|---|---|--|
| 3 – Gestion de litiges       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- prendre en compte la demande, les besoins des personnes</li> <li>- prendre en compte des techniques de communication</li> <li>- connaître l'activité de ENVIE16 et son organisation du travail</li> <li>- connaître le fonctionnement de ENVIE16 et de ses services</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- cerner le problème</li> <li>- analyser le problème</li> <li>- questionner les personnes</li> <li>- réfléchir à des explications par rapport au problème</li> <li>- trouver des explications adaptées au problème</li> <li>- proposer rapidement une solution à un problème</li> <li>- prendre des renseignements auprès des services concernés</li> <li>- négocier des solutions</li> <li>- communiquer les problèmes auprès des services concernés</li> <li>- tenir au courant les personnes de leur affaire</li> </ul> | Satisfaire le client   |

**REFERENTIEL DE COMPETENCES ET CRITERES D'EVALUATION**  
**«ASSISTANTE SECRETAIRE COMMERCIALE»**

| Type de compétences                             | COMPETENCES   | CRITERES D'EVALUATION   |
|---|---|---|
| <b>COMPETENCES TRANSVERSALES</b>                | <i>Respecter les consignes</i>                                      | Ponctualité assurée   |
|   |   | Le travail demandé est réalisé  |
|   |   | Les ordres de travail sont acceptés   |
|   |   | Les règles de sécurité sont appliquées  |
|   | <i>Respecter les procédures et les techniques</i>                   | Les procédures de traitement des demandes SAV sont respectées                       |
|   |   | Les procédures de préparation de tournées sont respectées                           |
|   |   | Les techniques de communication sont appliquées                                     |
|   | <i>Résoudre des problèmes d'organisation</i>                        | Les priorités sont assurées   |
|   |   | Les imprévus sont gérés : charge de travail, tournées, SAV...                       |
|   | <i>Accueillir du public</i>   | La demande des personnes est satisfaite   |
|   |   | L'accueil téléphonique et physique est satisfaisant                                 |
|   |   | Les personnes sont satisfaites de l'accueil (physique et téléphonique)              |
|   | <i>Communiquer avec les autres</i>                                  | Demande des renseignements ou interpelle les autres                                 |
|   |   | Ecoute ce qu'on lui dit   |
|   |   | Echange avec les autres   |
|   | <i>Gérer des litiges</i>  | Les problèmes sont bien analysés  |
|   |   | Les solutions proposées sont adaptées   |
|   |   | La négociation est efficace   |
|   |   | Les actions de suivi sont bien menées   |
|   |   | Les clients sont satisfaits du service  |
|   | <i>Organiser ses activités</i>                                      | Le temps de travail pour chaque activité est acceptable                             |
|   |   | Le changement d'activité est pertinent  |
|   |   | Prévoit l'activité à faire  |
|   |   | Tient compte du travail fait par les autres (ne ralentit pas le travail des autres) |
|   |   | Ne se laisse pas déborder par la charge de travail                                  |
| <i>Assurer la communication professionnelle</i> | Les modes de réception sont acceptables                             |   |
|   | Les modes de transmission sont acceptables (filtrage acceptable...) |   |
|   | Les bons messages sont transmis aux bonnes personnes                |   |
|   | La qualité des messages transmis est correcte                       |   |
|   | Tous les messages sont transmis (pas d'oublis, ni de rétention)     |   |

| Type de compétences   | COMPETENCES                              | CRITERES D’EVALUATION  |  |
|---|--|--|--|
|   | <i>Maîtriser les outils bureautiques</i> | Les logiciels (traitement de texte, tableur...) sont bien utilisés   |  |
|   |  | Les documents rendus sont de qualité (forme et contenu)  |  |
|   |  | La vitesse de travail sur informatique est acceptable  |  |
|   |  | L'autonomie de travail sur informatique est bonne (cherche à résoudre un problème...)                                    |  |
|   | <i>Assurer les tâches de secrétariat</i> | Le classement est effectué   |  |
|   |  | Crée un système de rangement   |  |
|   |  | Respecte un système de rangement   |  |
|   |  | Remplit des documents  |  |
|   |  | Suit les dossiers (mise à jour...)   |  |
|   |  | etc...   |  |
|   | COMPETENCES TECHNIQUES                   | <i>Recenser des informations de sources différentes (pour organiser et préparer des tournées)</i>                        | Les livraisons et les collectes sont recensées |
|   |  |  | Les lieux des interventions sont définis       |
| Les chauffeurs disponibles sont recensés                                  |  |  |  |
| La disponibilité des clients est vérifiée                                 |  |  |  |
| <i>Traiter des informations simultanément pour optimiser des tournées</i> |  | Toutes les informations pertinentes sont prises en compte (pas d'oubli)  |  |
|   |  | Les moments de livraison sont acceptables... dans le contexte défini   |  |
|   |  | Les trajets sont cohérents... dans le contexte défini  |  |
|   |  | Les types d'intervention prévus sont pertinents... dans le contexte défini   |  |
|   |  | Le client est satisfait des délais de livraison  |  |
| <i>Choisir des priorités dans la définition des tournées</i>              |  | Les priorités sont justifiées (satisfaction du client, temps de trajet, quantité d'appareils à livrer ou à collecter...) |  |
|   |  | Les choix sont pertinents  |  |
| <i>Elaborer des plannings</i>   |  | Répartition de la charge de travail est acceptable   |  |
|   |  | Le planning est renseigné  |  |
|   |  | Les informations notées sont correctes   |  |

**REFERENTIEL DES RESSOURCES**  
**Poste assistante secrétaire commerciale**

**SAVOIR THEORIQUE**

**SAVOIRS DE BASE**

Savoir lire et écrire  
Connaître la procédure de l'accueil téléphonique  
Connaître l'utilisation du logiciel informatique  
Connaître l'utilisation d'un standard téléphonique  
Avoir des notions de logistiques (durées de trajets, prendre en compte le kilométrage, documents spécifiques (bordereaux divers))

**PRODUITS - STRUCTURE**

Connaître le fonctionnement de ENVIE16 (ses activités, son organisation, son statut, ses services...)

**PROCEDURES - TECHNIQUES**

Connaître les techniques de communication  
Connaître les procédures de recueil des informations (documents à établir, fiche production...)  
Connaître la procédure de classement et d'archivage (période, lieu et modes)  
Connaître la technique de classement (chemise, couleur, étiquettes, boîte...)  
Connaître les techniques de réception des messages (cahiers et autres supports, la composition d'un message (date, heure, nom de l'émetteur, contenu, destinataire...))  
Connaître la procédure de transmission des messages (oral, écrit direct, sur cahier de transmission, téléphonique...)  
Connaître la procédure du traitement des demandes SAV

**SAVOIR PRATIQUE**

**RELATIONNEL**

Avoir une présentation qui convient  
Recevoir les clients  
Ecouter les clients  
Repérer un besoin du client  
Se faire respecter  
S'adapter aux clients (comportement et discours)

**LITIGES**

Cerner le problème

**EXPLOITATION DE DOCUMENTS**

Choisir les documents  
Repérer le classement existant

## **SAVOIR PROCEDURAL**

### **SAVOIRS DE BASE**

Utiliser des logiciels spécifiques

Analyser le problème du client (cerner le problème du client, questionner le client,...)

Réfléchir à des explications/problèmes

### **PROCEDURES - TECHNIQUES**

Appliquer les techniques de communication

Respecter les procédures de recueil des informations (documents à établir, fiche production...)

Respecter la procédure de classement et d'archivage (période, lieu et modes)

Respecter la technique de classement (chemise, couleur, étiquettes, boîte...)

Appliquer les techniques de réception des messages (cahiers et autres supports, la composition d'un message (date, heure, nom de l'émetteur, contenu, destinataire...))

Appliquer la procédure de transmission des messages (oral, écrit direct, sur cahier de transmission, téléphonique...)

Appliquer la procédure du traitement des demandes SAV

### **REGLEMENTS – CONSIGNES**

Résoudre des problèmes sur le site

Appliquer le règlement du site, les consignes

Appliquer les procédures

## **SAVOIR-FAIRE**

### **RELATIONNEL**

S'exprimer oralement

Répondre au téléphone

Téléphoner aux clients

Se montrer ouvert et sociable

Manifester du respect

Echanger avec les clients

Renseigner les clients (produits, services de ENVIE16...)

Reformuler la demande

### **LITIGES**

Proposer rapidement une solution à un problème (trouver des explications adaptées aux problèmes, prendre des renseignements auprès des services concernés ...)

Négocier des solutions

Communiquer les problèmes auprès des services concernés

Tenir au courant le client de son affaire

### **EXPLOITATION DE DOCUMENTS**

Récolter des informations

Recueillir des documents

Vérifier des documents

Faire compléter des documents

Saisir des données sur informatique

Traiter informatiquement des données

Rédiger des comptes-rendus

Rédiger des documents de suivi

Ranger les documents

Identifier les documents

### **COMMUNICATION INTERNE**

Noter un message oral

Vérifier la compréhension du message écrit par un tiers

Identifier le destinataire

Transmettre un message oral

Transmettre un message écrit

Utiliser un standard téléphonique

## **SAVOIR-FAIRE**

### **LOGISTIQUE**

Rassembler des informations (relatives aux livraisons, collectes, enlèvements, chauffeurs disponibles)

Définir le moment de livraison, collecte, enlèvement

Vérifier le moment de livraison, collecte enlèvement avec les personnes concernées (distributeurs, clients)

Répartir les interventions des chauffeurs

Rédiger les plannings

Réajuster les plannings

Communiquer les plannings aux chauffeurs

Etablir les documents spécifiques

Vérifier la pertinence de la tournée

Préparer la livraison

Ordonner les tournées

### **GESTION DU SAV**

Recevoir la demande

Noter le problème

Transmettre la demande

Décider avec le chef d'atelier des interventions à effectuer

Gérer les litiges

## APTITUDES ET QUALITES AU POSTE

### « ASSISTANTE SECRETAIRE COMMERCIALE »

| APTITUDES   |  | CRITERES D'EVALUATION                                 |
|---|--|---|
| <b>APTITUDES COGNITIVES</b>   | <b>Compréhension orale :</b><br><i>C'est l'aptitude à comprendre le français parlé (mots, phrases).</i>  | - les consignes orales sont respectées                |
|   |  | - la demande des clients est prise en compte          |
|   | <b>Compréhension écrite :</b><br><i>C'est l'aptitude à comprendre des phrases et des paragraphes écrits.</i>   | - les documents de suivis sont correctement remplis   |
|   |  | - lit des documents techniques                        |
|   |  | - utilise une base de données informatique            |
|   | <b>Expression orale :</b><br><i>C'est l'aptitude à utiliser des mots et des phrases en français de telle sorte que les autres vous comprennent quand vous parlez, à communiquer des informations et la signification des idées à d'autres personnes. Elle implique la connaissance de la différence de sens entre les mots et de la manière dont il faut les assembler pour donner un sens à un message.</i> | - les interlocuteurs se comprennent                   |
|   |  | - le français est compréhensible par autrui           |
|   |  | - a une bonne élocution                               |
|   | <b>Mémorisation :</b><br><i>C'est l'aptitude à se souvenir d'informations (mots, chiffres, images ou procédures). Cette aptitude met l'accent sur la mémoire d'événements précis.</i>  | - les procédures sont retenues                        |
|   |  | - mémorise des informations d'origine diverses        |
|   | <b>Identification et résolution de problèmes :</b><br><i>C'est l'aptitude à réaliser que quelque chose ne va pas ou risque de ne pas aller. Cela implique de pouvoir identifier le problème dans sa globalité ainsi que les éléments du problème.</i>  | - l'anticipation de problèmes est pertinente          |
|   |  | - les solutions trouvées aux litiges sont pertinentes |
|   | - gestion de problèmes relationnels  |   |
|   | - l'organisation des tournées est correcte   |   |
| <b>Classement d'informations :</b><br><i>C'est l'aptitude à suivre correctement une règle ou un ensemble de règles (données au départ) afin de classer des objets ou des actions selon un ordre précis.</i>   | - les informations classées sont facilement retrouvables   |   |
|   | - le classement est mis à jour   |   |
| <b>Rapidité de structuration :</b><br><i>C'est l'aptitude à structurer rapidement des informations qui semblaient être sans sens ni organisation. Elle concerne le degré auquel on peut rapidement combiner et organiser des éléments différents d'information pour en faire un tout significatif. Le matériel peut être visuel ou auditif.</i> | - l'organisation de la tournée est pertinente  |   |
|   | - le temps d'élaboration de la tournée est acceptable  |   |
|   | - les priorités dans l'organisation des tournées sont justifiées   |   |
| <b>Répartition de l'attention :</b><br><i>C'est l'aptitude à passer d'une source d'information à d'autres. L'information peut se présenter sous la forme de paroles, signaux, sons, objets à toucher ou autres.</i>   | - mène des actions différentes simultanément   |   |
|   | - passe rapidement d'une activité à une autre  |   |
| <b>APTITUDE PERCEPTIVE</b>  | <b>Reconnaissance de la parole :</b><br><i>C'est l'aptitude à entendre et à comprendre les paroles d'autrui. Cette aptitude implique aussi un traitement cognitif.</i>   | - échange relationnel adapté avec les clients         |

| APTITUDES   |   | CRITERES D'EVALUATION   |
|---|---|---|
| APTITUDES PERSONNELLES  | <b>Amabilité :</b><br><i>Capacité à être agréable, serviable, à avoir du tact afin d'améliorer les performances lors d'un travail avec d'autres. Cette capacité implique également le degré auquel une personne fait preuve de manières aimables.</i>   | - qualité de l'accueil des clients<br>- conseil et orientation auprès des personnes adaptés |
|   | <b>Souplesse du comportement :</b><br><i>Capacité à adapter son comportement à des circonstances variables dans le cadre du travail. Cette capacité implique de faire preuve de bonne volonté et de flexibilité lorsqu'on est confronté à des contraintes changeantes de la part des autres.</i>  | - adaptation aisée à tout public<br>- accepte les différences, se montre tolérant           |
|   | <b>Sens de l'organisation et de la méthode :</b><br><i>Capacité à organiser les activités, à respecter l'ordre et les procédures. Il peut s'agir aussi d'apporter des modifications nécessaires aux plans initiaux. Cette capacité implique de gérer efficacement le temps et le matériel afin de synchroniser ses actions à celles des autres, les tâches ou activités sont systématisées.</i> | - les activités à réaliser sont respectées  |
|   |   | - ses activités sont organisées   |
|   |   | - les priorités sont gérées   |
|   |   | - le temps à passer sur une activité est correctement évalué                                |
|   |   | - les rangements de documents sont bien réalisés  |
|   | <b>Fiabilité :</b><br><i>Capacité à être digne de confiance et responsable à l'égard des autres. Cette capacité implique d'être discipliné, consciencieux et sûr dans l'exécution des tâches et obligations attendues par les autres.</i>   | - les responsabilités sont bien assumées  |
|   |   | - les consignes sont respectées   |
|   |   | - la confiance est accordée par les autres (collègues, encadrant)                           |
|   | <b>Affirmation de soi :</b><br><i>Capacité à manifester ses avis et ses convictions concernant le travail activement et avec assurance (exprime lorsqu'on est sollicité – exprime spontanément et activement pour contribuer à l'avancement du groupe).</i>   | - les règles de fonctionnement de la structure sont respectées par les clients              |
|   |   | - manifeste de l'assurance dans son expression et son apparence                             |
|   |   | - affirme les règles du SAV   |
|   | <b>Négociation :</b><br><i>Capacité à négocier avec d'autres afin de résoudre un conflit ou un différend. Cette capacité implique d'être capable d'obtenir des concessions mutuelles pour dépasser les différences de point de vue, afin d'assurer une issue acceptable par tous.</i>   | - les compromis proposés sont acceptables (SAV, organisation des tournées...)               |
| - le client accepte les concessions   |   |   |
| <b>Persuasion :</b><br><i>Capacité à présenter des informations afin d'influencer l'opinion ou le comportement d'autres personnes. Cette capacité implique d'être capable de mettre en œuvre des stratégies argumentatives pour modifier les avis ou les actes de ses interlocuteurs.</i> | - impose une décision à un client   |   |
|   | - le client accepte de changer d'avis   |   |
| <b>Sociabilité :</b><br><i>Capacité à être ouvert et communicatif dans les situations sociales. Cette capacité implique le désir et la volonté que montre une personne pour travailler avec d'autres et pour faciliter les échanges.</i>  | - va vers les autres pour établir un contact  |   |
|   | - se montre volontaire pour apporter une aide, un conseil   |   |

| APTITUDES                             |  | CRITERES D'EVALUATION  |
|---------------------------------------|--|--|
| <b>APTITUDES PERSONNELLES (suite)</b> | <b>Conformisme social :</b><br><i>Capacité à se conformer aux règles de conduite et aux conventions sociales, écrites ou implicites. Cette capacité implique de respecter les normes ou les habitudes sociales dans le cadre du travail.</i>   | - les horaires de travail sont respectés                               |
|                                       |  | - les procédures sont appliquées                                       |
|                                       |  | - le règlement est appliqué par le titulaire                           |
|                                       | <b>Contrôle de soi :</b><br><i>Capacité à garder la tête froide et à rester calme dans une situation difficile ou stressante. Cette capacité implique de rester maître de soi, en contrôlant ses émotions en présence de situations irritantes, inattendues ou stressantes.</i>  | - s'adapte à une montée en charge de travail                           |
|                                       |  | - garde son calme pour organiser les tournées                          |
|                                       |  | - gère sereinement plusieurs activités en même temps                   |
|                                       | <b>Confiance en soi en situation sociale :</b><br><i>Capacité à se montrer sûr de soi dans les situations sociales. Cette capacité implique de manifester une assurance et un optimisme communicatifs lors de ses échanges avec les autres.</i>  | - répond à une question technique d'un client                          |
|                                       |  | - ne se laisse pas influencer par le client                            |
|                                       |  | - contrôle la situation dans les relations aux clients                 |
|                                       | <b>Investigation verbale :</b><br><i>Capacité à faire émerger les informations importantes et pertinentes concernant un problème par le truchement de la conversation, du questionnement ou de la discussion. Cette capacité implique de faire preuve de logique pour comprendre une situation et rechercher l'information pertinente auprès des autres.</i> | - le questionnement est pertinent (SAV)                                |
|                                       |  | - toutes les informations recueillies sont pertinentes                 |
|                                       | <b>Autonomie :</b><br><i>Capacité à travailler dans un milieu non encadré avec peu d'instructions ou de contrôle. Cette capacité implique d'être ingénieux et capable de prendre ses décisions sans consulter les autres.</i>  | - des décisions sont prises sans consultation de l'encadrant           |
|                                       |  | - les décisions prises seul(e) sont adaptées                           |
|                                       |  | - les initiatives pour l'organisation des tournées sont prises seul(e) |

## APTITUDES ET QUALITES TRANSFERABLES AUX POSTES

| <u>Postes de travail</u>        |  | Magasinier/démanteleur | Vendeuse en électroménager | Assistante secrétaire commerciale |
|---------------------------------|--|------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| <u>Aptitudes et qualités</u>    |  |                        |                            |                                   |
| <b>APTITUDES COGNITIVES</b>     | Compréhension orale                          | ■                      | ■                          | ■                                 |
|                                 | Compréhension écrite                         | ■                      | ■                          | ■                                 |
|                                 | Expression orale                             |                        | ■                          | ■                                 |
|                                 | Mémorisation                                 | ■                      |                            | ■                                 |
|                                 | Identification et résolution de problèmes    | ■                      |                            | ■                                 |
|                                 | Facilité à manier des chiffres               |                        | ■                          |                                   |
|                                 | Raisonnement pratique-technique ou mécanique | ■                      |                            |                                   |
|                                 | Classement d'informations                    | ■                      |                            | ■                                 |
|                                 | Souplesse de structuration                   | ■                      |                            |                                   |
|                                 | Rapidité de structuration                    |                        |                            | ■                                 |
|                                 | Visualisation                                | ■                      | ■                          |                                   |
|                                 | Répartition de l'attention                   |                        |                            | ■                                 |
| <b>APTITUDES PSYCHOMOTRICES</b> | Dextérité manuelle                           | ■                      |                            |                                   |
| <b>APTITUDES PHYSIQUES</b>      | Force statique                               | ■                      | ■                          |                                   |
|                                 | Force explosive                              | ■                      |                            |                                   |
|                                 | Souplesse d'extension                        | ■                      |                            |                                   |
|                                 | Equilibre corporel                           | ■                      |                            |                                   |
| <b>APTITUDES PERCEPTIVES</b>    | Vision périphérique                          | ■                      | ■                          |                                   |
|                                 | Reconnaissance de la parole                  |                        | ■                          | ■                                 |

| <b><u>Postes de travail</u></b> |   | <b>Magasinier/démanteleur</b>       | <b>Vendeuse en électroménager</b> | <b>Assistante secrétaire commerciale</b> |
|---------------------------------|---|-------------------------------------|-----------------------------------|--|
|                                 |   | <b><u>Aptitudes et qualités</u></b> |                                   |  |
| <b>APTITUDES PERSONNELLES</b>   | Amabilité                               |                                     | ■                                 | ■  |
|                                 | Souplesse du comportement               |                                     | ■                                 | ■  |
|                                 | Sens de l'organisation et de la méthode | ■                                   |                                   | ■  |
|                                 | Fiabilité                               | ■                                   | ■                                 | ■  |
|                                 | Affirmation de soi                      |                                     | ■                                 | ■  |
|                                 | Négociation                             |                                     |                                   | ■  |
|                                 | Persuasion                              |                                     |                                   | ■  |
|                                 | Sociabilité                             |                                     | ■                                 | ■  |
|                                 | Conformisme social                      |                                     | ■                                 | ■  |
|                                 | Contrôle de soi                         |                                     |                                   | ■  |
|                                 | Confiance en soi en situation sociale   |                                     | ■                                 | ■  |
|                                 | Investigation verbale                   |                                     |                                   | ■  |
|                                 | Réalisation de soi                      |                                     | ■                                 |  |
|                                 | Autonomie                               | ■                                   | ■                                 | ■  |