

QUELQUES POINTS ET QUESTIONS QUI PERMETTENT D'ÉLARGIR OU DE FAIRE VIVRE L'ENTRETIEN (phase 2)

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11
Comment réceptionne-t-on un produit ?	X	X	X	X	X						
Quels sont les documents liés à la réception ?	X	X	X	X	X						
Quels sont les documents liés à la circulation du produit dans l'entreprise ?	X	X	X	X	X						
Qu'est-ce qu'un emballage ? Quelle est son utilité ?	X		X		X						
Quels autres contrôles devez-vous faire après avoir vérifié l'emballage ?	X		X								
Quel est le rôle du réceptionnaire ?	X	X	X	X	X						
Qu'est-ce qu'une date de péremption ?						X			X		
Quel est le mode de manipulation ou d'emploi ou de conservation du produit ?						X			X		
Existe-t-il des conditions particulières de manipulation, d'utilisation, de conservation ?						X					
Existe-t-il des accessoires complémentaires, des produits additionnels ?						X					
Quel est le rôle de la garantie ?						X			X		
Qu'est-ce qu'un service après-vente ?						X			X		
Quelle est l'unité de conditionnement du produit ?						X					
Quelles sont les réductions commerciales ?						X					
Quand doit-on utiliser la messagerie ?						X			X		
Les différents circuits de livraison						X			X		
Le suivi de la livraison											
Les délais de livraison											
Les différents gestes commerciaux en direction d'un client											
Les informations nécessaires sur un bon de commande											
Le service ou la personne à contacter lors d'un problème avec une commande									X		
Notion de gamme, de famille de produits											
Éléments essentiels sur le produit									X		
Notion d'unité, de quantité, de conditionnement											X

**ÉLÉMENTS CLÉS À PRÉSENTER OU À EXPRIMER PAR LE CANDIDAT**

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11
Expliquer le rôle de la personne affectée à la réception	X	X	X	X	X						
Préciser la démarche entreprise auprès du fournisseur	X	X	X	X	X						
Citer les documents liés à la livraison et à la réception	X	X	X	X	X						
Expliquer l'utilisation et la circulation des documents	X	X	X	X	X						
Préciser l'utilité de l'emballage et, éventuellement, les informations de manutention et de stockage spécifique	X		X	X	X						
Indiquer les responsabilités incombant au fournisseur et au transporteur	X	X	X	X	X						
Expliquer le mode d'utilisation du produit						X					
Citer les accessoires du produit						X					
Indiquer les produits complémentaires ou additionnels à la vente du produit						X					
Expliquer le rôle du SAV et citer les différents types de garantie						X					
Expliquer la démarche en interne ou en externe afin de retrouver la trace de la livraison							X	X			
Préciser la notion de délai de livraison, les gestes commerciaux possibles en cas de retard							X	X			
Déterminer l'objet de la réclamation, du mécontentement									X		
Expliquer le mode d'utilisation du produit									X		
Citer les éléments obligatoires et nécessaires au traitement d'une commande										X	
Déterminer le service ou la personne à contacter										X	
Déterminer le moyen de communication à utiliser										X	
Interroger l'hôte de caisse sur les caractéristiques du produit (marque, nom, volume...)											X
Retrouver la fiche-produit, le catalogue, les références du produit											X
Exprimer la nécessité de la rapidité du renseignement à fournir pour éviter l'attente											X