

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 | | | | | | | X | X | | | |
| Les délais de livraison | | | | | | | X | X | | | |
| Les différents gestes commerciaux en direction d'un client | | | | | | | X | X | | | |
| Les informations nécessaires sur un bon de commande | | | | | | | X | X | | X | |
| Le service ou la personne à contacter lors d'un problème avec une commande | | | | | | | | | | X | |
| Notion de gamme, de famille de produits | | | | | | | | | | | X |
| 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 | | | | 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 |

QUELQUES QUESTIONS RELATIVES À LA PHASE 3

| QUESTIONS | RÉPONSES |
|--|---|
| Avec quel(s) type(s) de logiciel(s) avez-vous réalisé vos fiches ? | Traitement de texte, tableur, grapheur... |
| Quel(s) type(s) de support(s) avez-vous utilisé pour sauvegarder vos fichiers ? | Disquettes, disque dur, CD, clé USB... |
| En connaissez-vous d'autres ? | |
| Pour réaliser un tableau sans calcul, quel logiciel allez-vous utiliser ? Pourquoi ? | Un logiciel de traitement de texte : la mise en forme est plus simple |
| Quel logiciel avez-vous utilisé en gestion de stocks ? | Ciel, SAARI, EBP, logiciels spécifiques (à préciser) |
| Quels moyens de communication écrits connaissez-vous ? Indiquez pour chacun d'eux au moins un avantage et un inconvénient. | Courrier, télécopie, courriel |
| Quels moyens de communication oraux ou électroniques connaissez-vous ? Indiquez pour chacun d'eux au moins un avantage et un inconvénient. | Téléphone, courriel... |
| Quelles sont les principales utilisations d'Internet ? | Courriel, recherche d'informations, chat, blog... |
| Quels périphériques connaissez-vous ? A quoi servent-ils ? | <ul style="list-style-type: none"> - Imprimantes (laser, jet d'encre...) - Scanner ; - Appareil photo numérique ; - Web caméra ; - Lecteur de code à barres... |