

3.2. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →			
a	Gestion des relations avec les clients	a1: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail	a2: Analyser les besoins du client du commerce de détail et présenter des solutions	a3: Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi	a4: Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux
b	Gestion et présentation des produits et prestations	b1: Mettre en œuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises	b2: Présenter, conformément aux instructions reçues, les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients	b3: Traiter, conformément aux instructions reçues, les données relatives aux clients et les informations	
c	Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	c1: S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche	c2: Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients	c3: Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer, conformément aux instructions reçues, dans le quotidien professionnel	
d	Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche	d1: Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux	d2: Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail	d3: Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches conformément aux instructions reçues	d4: Organiser ses propres tâches du commerce de détail conformément aux instructions reçues