

### 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 le besoin 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	a5: Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux	a6: Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail
b	Gestion et présentation des produits et prestations	b1: Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises	b2: Présenter les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients	b3: Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, 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 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	d4: Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail	d5: Déléguer une partie des tâches dans son domaine de responsabilité	
e	Conception et réalisation d'expériences d'achat	e1: Mener des entretiens de vente exigeants avec des clients du commerce de détail	e2: Organiser des expériences d'achat relatives à des produits et des prestations du commerce de détail	e3: Contribuer à l'organisation d'événements pour les clients ou de ventes promotionnelles			
f	Gestion de magasins en ligne	f1: Gérer les données des articles pour le magasin en ligne	f2: Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients	f3: Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne			