

## Grille d'évaluation des compétences Open Badge "Expert Relation Client"

Nom du Collaborateur : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Nom du responsable : \_\_\_\_\_ Restaurant/Entreprise : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

### Bloc 1 : Accueil dans un contexte multicanal

| Compétence observée                                                                                                                                  | Acquis  | Non acquis  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accueillir chaque client avec courtoisie, sourire et professionnalisme, en respectant les consignes de l'entreprise*                                 | <input type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                       |
| Identifier rapidement les besoins des clients, y compris ceux en situation de handicap, pour leur proposer un service adapté*                        | <input type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                       |
| Interagir avec différents types de clients et s'adapter à leurs attentes, même en cas d'affluence, de réclamation ou de difficulté de communication* | <input type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                       |

### Bloc 2 : Réalisation de la prestation & satisfaction client

| Compétence observée                                                                                                   | Acquis  | Non acquis  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organiser ses tâches pour limiter les temps d'attente et fluidifier le service*                                       | <input type="checkbox"/>                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                         |
| Communiquer clairement avec les clients, avec un ton professionnel et adapté*                                         | <input type="checkbox"/>                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                         |
| Veiller à la qualité du service rendu et être capable d'ajuster la prestation selon les retours ou besoins du client* | <input type="checkbox"/>                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                         |

### Bloc 3 : Vente & conseil client

| Compétence observée                                                                                             | Acquis  | Non acquis  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comprendre les besoins du client et savoir proposer des produits adaptés*                                       | <input type="checkbox"/>                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                         |
| Suggérer, quand c'est pertinent, des produits ou services complémentaires pour enrichir l'expérience du client* | <input type="checkbox"/>                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                         |
| Maîtriser les techniques de vente additionnelle sans pression ni insistance*                                    | <input type="checkbox"/>                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                         |
| Gérer les objections des clients avec calme, en expliquant les solutions possibles*                             | <input type="checkbox"/>                                                                   | <input type="checkbox"/>                                                                         |

## Bloc 4 : Gestion des situations relationnelles difficiles

| Compétence observée                                                                                           | Acquis  | Non acquis  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Garder une attitude calme et professionnelle même en cas de conflit ou de stress*                             | <input type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                       |
| Être capable d'analyser les causes d'une insatisfaction et de proposer une solution adaptée*                  | <input type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                       |
| Traiter les réclamations efficacement, sans nuire à la relation client ni à l'image du restaurant/entreprise* | <input type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                       |
| Faire preuve d'écoute active pour comprendre le client et désamorcer les tensions*                            | <input type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                       |

## Bloc 5 : Expérience client globale & outils digitaux

| Compétence observée                                                                                                     | Acquis  | Non acquis  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Veiller à ce que l'espace client soit propre, bien rangé et agréable dès l'arrivée du client*                           | <input type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                       |
| Anticiper les besoins des clients et être réactif en cas de demande ou de besoin particulier*                           | <input type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                       |
| (si concerné) Accompagner les clients dans l'utilisation des outils numériques (bornes, applis, etc.)                   | <input type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                       |
| Valoriser les gestes écoresponsables du restaurant/entreprise auprès des clients (recyclage, réduction des déchets...)* | <input type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                       |
| (si concerné) Savoir saisir les données clients avec exactitude et les transmettre aux bonnes personnes                 | <input type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                       |
| Donner à l'équipe toutes les informations utiles pour mieux servir les clients*                                         | <input type="checkbox"/>                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                       |

### \* Compétences obligatoires requises

 Toutes les compétences sont acquises → tu peux procéder à la saisie du formulaire de demande du badge et à sa validation par code.

 Certaines compétences ne sont pas encore acquises → un temps d'accompagnement est recommandé avant une nouvelle évaluation.

 Délai minimum conseillé : 15 jours avant de proposer à nouveau le badge.