|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Chapitre 7 : Accueillir, informer et conseiller le client**  **Bilan de compétences** | | | |
| **Compétences** | **Non**  **acquis** | **Partiellement**  **acquis** | **Acquis** |
| Je connais les filtres de la communication |  |  |  |
| Je sais aménager un local d’accueil |  |  |  |
| Je sais accueillir un client |  |  |  |
| Je sais pratiquer l’écoute active |  |  |  |
| Je sais pratiquer la reformulation |  |  |  |
| Je sais ce qu’est le SBAM |  |  |  |
| Je sais comment améliorer ma communication orale |  |  |  |
| Je sais comment me présenter en public |  |  |  |
| Je sais m’adapter au contexte d’une communication |  |  |  |
| Je sais analyser une situation de communication (analyse réflexive) |  |  |  |
| Je sais adapter mes réponses à la demande d’un client |  |  |  |
| Je sais argumenter |  |  |  |
| Je sais analyser une argumentation |  |  |  |