Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal

54. Adopter une écoute active

55. Identifier la demande du client, la prendre en compte et / ou la transférer au responsable

56. Orienter le client

57. Informer le client

58. Conseiller le client

59. Accompagner le client dans l'utilisation des outils digitaux

60. Présenter le ou les produits

61. Proposer des services associés et complémentaires

62. Renseigner le bon de commande, le document de vente, et rédiger un message

63. Remettre les colis, les sacs et les produits réservés aux clients

64. Réaliser des livraisons