

---

2025

Procédure de qualification

---

**Assistante du commerce de détail AFP /**

**Assistant du commerce de détail AFP**

Nom / prénom :

Numéro candidat-e / Date :

---

**Position 1 : Série 1**

**DCO A**

**Gestion des relations avec les clients**

**oral**

---

**Instructions pour la présentation**

**Situation de départ : Achat d'une machine à café**

Vous êtes un(e) apprenti(e) ACD dans un grand magasin. Votre magasin propose des articles ménagers. Vous êtes au rayon électroménager et vous êtes sur le point de vendre une machine à café qui fonctionne avec des capsules à un client d'une trentaine d'années, qui est pour la première fois dans votre magasin et qui n'avait pas de machine à café avec des capsules auparavant.

**Tâches**

- **Expliquez** votre comportement lors de l'accueil de ce client
- **Expliquez** votre comportement lors de la phase de recherche des besoins de ce client
- **Expliquez** votre comportement lors de la phase de conclusion de cette vente
- **Imaginez** une proposition de storytelling que vous pourriez utiliser dans le cadre de cette vente.

**Remarques**

Pensez aussi, si possible, à une situation avec laquelle vous avez déjà eu du succès. Présentez votre solution de manière compréhensible et correcte sur le plan linguistique. Maintenez le contact visuel et faites attention à votre gestuelle et à vos mimiques pendant la présentation.

**Évaluations**

Votre performance sera évaluée selon la question principale suivante :

- L'apprenti(e) présente-t-il/elle des solutions adaptées à la demande d'un client ?
- L'apprenti(e) applique-t-il/elle les principaux éléments du storytelling ?

**Cadre temporel**

5 min. de préparation / 5 min. de présentation

Délai de libération :	L'utilisation de ces questions d'examen à des fins d'exercice n'est pas autorisée avant le <b>31.12.2025</b>
-----------------------	--

## Tableau pour les notes

**Mon comportement lors de l'accueil du client**

**Mon comportement lors de la phase de recherche des besoins du client**

**Mon comportement lors de la phase de conclusion de cette vente**

**Proposition de storytelling**