

2025

Procédure de qualification

Assistante du commerce de détail AFP / Assistant du commerce de détail AFP

Position 1 : Série 2

DCO A

Gestion des relations avec les clients

oral

Instructions pour la présentation

Situation de départ : Achat d'un canapé pour un couple de clients âgés

Vous êtes un(e) apprenti(e) ACD dans un magasin spécialisé de meubles et vous travaillez actuellement dans le rayon des canapés. Un couple de clients âgés s'approche de vous pour trouver un nouveau canapé, car leur mobilier actuel n'est plus aussi confortable.

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'apprentie(e) applique-t-il/elle les principaux éléments du storytelling ?

Cadre temporel

5 min. de préparation

5 min. de présentation

Solutions types

- Une solution profonde doit être valorisée de la même manière que plusieurs solutions superficielles. La qualité vaut plus que la quantité.
- L'élève ne doit pas faire un jeu de rôle mais présenter ses solutions.
- Le/la candidat(e) peut également appliquer le storytelling à sa propre branche, mais doit conserver le type de client.

Toutes les réponses correctes et jugées équivalentes à celles-ci-dessous sont acceptées. Il s'agit ici de réponses attendues, mais qui ne sont évidemment pas les seules.

Éléments demandés <i>D'autres solutions sont également possibles et peuvent être discutées au sein du groupe d'experts</i>	Espace pour noter les éléments manquants
<p>Je vais aller vers le client en souriant, je le salue en disant « Bonjour Monsieur » et en lui montrant que je suis là pour lui.</p> <p>Je dois m'adapter à la clientèle. Ici, il s'agit de clients âgés, je vais donc adapter l'accueil en étant le plus calme possible.</p> <p>Je vais également faire attention à bien articuler et à parler lentement avec un volume relativement important.</p> <p>Phase analyse des besoins : Je vais poser beaucoup de questions ouvertes ou fermées pour avoir une idée plus précise de ce que veut le client. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Pourquoi avez-vous besoin d'un nouveau canapé ? » • « Quels sont les coloris que vous appréciez ? » • « Avez-vous défini le nombre de places qu'il vous faut ? » <p>Je vais également faire preuve d'écoute active et reformuler pour m'assurer d'avoir bien compris leurs besoins.</p> <p>Phase de conclusion : Je vais conforter le client dans son choix, par exemple en disant que ce canapé répondra vraiment à leurs attentes.</p> <p>Je peux également proposer notre service de livraison et de montage.</p> <p>Je remercie le client pour son achat.</p> <p>Je peux lui proposer le système de fidélité du magasin.</p>	

Je propose tous les moyens de paiement possibles.	
Je dis au revoir au client, si possible avec son nom de famille.	

<p>Storytelling</p> <p><i>D'autres solutions sont également possibles et peuvent être discutées au sein du groupe d'experts</i></p>	Espace pour noter les éléments manquants
<p>Le storytelling de la personne candidate doit couvrir les points suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adapté au groupe cible : Un couple âgé qui cherche du confort. 2. Emotions de votre groupe cible: Remplacement de pièces de mobilier en raison de leur ancienneté. Peut être sensible. 3. Une histoire vraie, authentique, riche en détails avec des clients, des employés ou des partenaires dans le rôle du héros. 4. Ne pas négliger les faits et les chiffres pour garantir la crédibilité. <p>« Nous proposons ce modèle de canapé depuis maintenant 2 ans. Il s'agit du canapé le plus vendu dans notre assortiment et nous n'avons à ce jour reçu aucune réclamation le concernant. De plus, il a été élu canapé le plus confortable de l'année en 2023 dans un concours qui a regroupé plus de 1500 modèles ».</p> <p>« Ce canapé est l'un de nos canapés les plus confortables en magasin. Il est doté d'un dossier réglable et d'une hauteur d'assise de 48 cm qui vous permet de vous lever plus facilement. Le rembourrage est en mousse à mémoire de forme qui s'adapte à votre corps et vous offre un soutien optimal ».</p>	