

2025

Procédure de qualification

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

Position 1 : Série 3

DCO A

Gestion des relations avec les clients

oral

Instructions pour la présentation

Situation de départ : Achat d'une paire de chaussures

Vous êtes un(e) apprenti(e) ACD dans un magasin de chaussures. Votre magasin très tendance propose des paires de basket à la mode. Une jeune cliente régulière, qui travaille en tant que blogueuse, entre dans votre magasin dans le but d'acheter une nouvelle paire de basket..

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>Phase d'accueil : Je vais aller vers la cliente avec le sourire et la saluer en disant « Bonjour Madame » et en lui montrant que je suis là pour elle.</p> <p>Je vais me comporter avec elle comme si c'était une adulte pour qu'elle se sente valorisée.</p> <p>Je peux aussi accueillir avec une manière plus jeune selon les règles de mon entreprise, par exemple : "Salut comment puis-je te renseigner. Cela va dépendre des règles de l'entreprise.</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"> • « Avez-vous une idée précise de ce que vous recherchez ? » • « Quelle va en être l'utilisation ? » • « Quelles sont tes marques préférées ? » • « Appréciez-vous les couleurs vives ? » <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 ces baskets étaient porté par Beyoncé.</p> <p>En plus de l'encaissement et de la préparation des chaussures, je pourrais encore proposer des ventes complémentaires en caisse comme un imperméabilisant.</p>	

<p>Je pourrais également dire que nous recevons régulièrement des paires dans notre magasin et qu'il ne faut pas hésiter à passer fréquemment pour voir les nouveautés et les dernières tendances.</p> <p>Je remercie le client pour son achat.</p> <p>Je peux lui proposer le système de fidélité du magasin.</p> <p>Je propose tous les moyens de paiement possibles.</p> <p>Je dis au revoir au client, si possible avec son nom de famille.</p>	
---	--

<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 : Une jeune bloggeuse qui cherche une nouvelle paire de baskets. 2. Emotions de votre groupe cible: Doit être tendance comme bloggeuse. 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>« Cette basket est faite pour vous. Regardez ici - c'est la nouvelle XYZ Drop. Edition limitée, seulement 500 paires en Europe, et le design est une collaboration avec une marque de streetwear branchée, soutenue par le basketteur NBA LeBron James ».</p> <p>Je pourrais par exemple lui dire que certaines stars suisses sont venues faire du shopping dans notre magasin, car elles sont au courant que nous avons toujours les chaussures les plus à la mode.</p>	