

---

2025

Procédure de qualification

---

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

---

**Position 1 : Série 4**

**DCO A**

**Gestion des relations avec les clients**

**oral**

---

**Instructions pour la présentation**

**Situation de départ : Achat de produits de beauté**

Vous êtes un(e) apprenti(e) ACD dans un magasin de parfums et de cosmétiques. Une cliente d'environ 70 ans se trouve dans votre rayon, celui des soins pour la peau. La cliente semble un peu perdue et regarde autour d'elle en cherchant de l'aide.

**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><b>Phase d'accueil :</b>            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 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 faire particulièrement attention à : mon vocabulaire (choix des mots), mon articulation, parler assez fort.</p> <p><b>Phase analyse des besoins :</b>            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"> <li>• « Vous cherchez quelque chose pour vous ou pour quelqu'un d'autre ? »</li> <li>• « Qu'est-ce que vous utilisez comme produits actuellement ? »</li> <li>• « Quelle marque utilisez-vous d'habitude ? »</li> <li>• « Avez-vous une routine de soins ? »</li> <li>• « Souhaitez-vous changer cette routine ? »</li> </ul> <p>Je vais également faire preuve d'écoute active et reformuler pour m'assurer d'avoir bien compris leurs besoins.</p> <p><b>Phase de conclusion :</b>            En plus de l'encaissement et de la préparation des articles, je pourrais encore proposer des échantillons des produits phares de la parfumerie.</p> <p>Je peux également proposer la carte de fidélité et expliquer les avantages.</p>	

<p>Je pourrais aussi lui proposer de revenir dans le magasin pour nous donner ses impressions sur les produits achetés.</p> <p>Je valorise l'achat et assure à la cliente qu'elle a acheté exactement le produit adapté à sa recherche.</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><b>Storytelling</b></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"> <li>1. Adapté au groupe cible : Une dame d'environ 60 ans, qui a besoin du conseil</li> <li>2. Emotions de votre groupe cible : Doit être rassurer dans son achat.</li> <li>3. Une histoire vraie, authentique, riche en détails avec des clients, des employés ou des partenaires dans le rôle du héros.</li> <li>4. Ne pas négliger les faits et les chiffres pour garantir la crédibilité.</li> </ol> <p>« Avec l'âge, notre peau a besoin d'une routine de soins. Je peux vous proposer cette petite routine, simple mais efficace. Avec un lait nettoyant doux pour ne pas agresser votre peau et un sérum au Q10 pour la renforcer et la rendre plus éclatante. »</p> <p>« Cette actrice Américaine bien connue est l'effigie de cette marque de cosmétique. Elle représente merveilleusement bien la jeunesse éternelle. »</p> <p>« Nos clients sont fidèles à cette marque et, depuis 2 années que je travaille ici, nous n'avons encore enregistré aucun retour. »</p>	