
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 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'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 31.12.2025
-----------------------	--

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