

2025

Procédure de qualification

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

**Position 1 : Série 6**

**DCO A**

**Gestion des relations avec les clients**

**oral**

### Instructions pour la présentation

#### Situation de départ : Achat d'un t-shirt

Vous êtes un(e) apprenti(e) ACD dans un magasin de textile qui vend des produits tendance fabriqué en Suisse, qui suivent la mode des jeunes de 15 à 25 ans. Vous travaillez actuellement dans le rayon des t-shirts. Une jeune touriste, qui ne parle pas très bien votre langue, souhaite des informations sur vos derniers modèles.

#### 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

## 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></p> <p>Je dois m'adapter à la clientèle. Ici, il s'agit d'une jeune fille dont l'âge est proche du mien, je vais donc lui parler avec un langage professionnel, mais tout de même moins soutenu qu'avec un(e) adulte pour créer un lien. Je peux lui dire</p> <p>- « Salut, comment puis-je t'aider ? »</p> <p>Selon les règles de mon entreprise, on peut aussi imaginer que je traite les jeunes comme des adultes et je pourrais donc aussi dire: "Bonjour, comment puis-je vous renseigner?"</p> <p>Je vais également faire attention à m'exprimer clair et avec un vocabulaire facile, comme la cliente n'est pas de langue maternelle.</p> <p><b>Phase analyse des besoins :</b></p> <p>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>• « Connais-tu nos dernières collections ? »</li> <li>• « Préfères-tu les modèles près du corps ou amples ? »</li> <li>• « Quelle est ta taille habituelle ? »</li> </ul> <p>Je vais poser des questions ouvertes ou fermées pour déterminer les goûts de cette jeune fille et déterminer sur quelle collection je vais la diriger.</p> <p>Je vais également essayer de déterminer comment elle aime porter les vêtements (près du corps ou amples) et quelle est sa taille habituelle.</p>	

<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></p> <p>Je valorise l'achat, par exemple en disant que cette collection va se vendre très rapidement. Je peux également mettre en avant le style de cette marque.</p> <p>Je dois également gérer l'encaissement et proposer tous les éléments en lien avec la fidélisation à notre magasin (la carte de fidélité par exemple).</p> <p>Je remercie le client pour son achat.</p> <p>Je prends congé si possible en utilisant son nom de famille.</p> <p>Je lui propose de suivre la marque sur les réseaux sociaux pour élargir la portée de la marque.</p> <p>Je vous signale également la boutique en ligne, qui livre également à l'étranger.</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"> <li>1. Adapté au groupe cible : Une jeune touriste.</li> <li>2. Emotions de votre groupe cible: Curieuse pour une marque suisse, ne parle pas très bien la langue</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>« Nos t-shirts ne sont pas seulement à la mode, ils sont aussi très doux, grâce au coton biologique. Celui-ci est bon pour la peau et bon pour l'environnement. Ce t-shirt est spécial. Il vient de Saint-Gall. Les impressions sont réalisées par une petite entreprise de la ville. Tout est local »</p>	