

2025

Procédure de qualification

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

### Position 1 : Série 1

DCO A

### Gestion des relations avec les clients

écrit

### Simulation pratique « Parfum »

[Anglais]

#### Situation de départ

Vous travaillez dans une parfumerie. Aujourd'hui, une fidèle cliente vous a téléphoné car c'est l'anniversaire de sa sœur et elle souhaite lui acheter la dernière nouveauté. Vous vous êtes renseigné et vous lui écrivez pour lui donner toutes les informations. Vous lui proposez un emballage cadeau.

#### Tâche

Écrivez un mail en anglais à la cliente, Madame Butler. Vous donnez les informations concernant :

- La marque de la dernière nouveauté
- Les prix pour 50 ml et 100ml
- Emballage cadeau
- La livraison gratuite à domicile

Pensez à saluer correctement la cliente et à écrire une introduction et une conclusion.

#### Remarque

Une liste de mots est jointe.

Vous devez inventer l'adresse mail de la cliente, votre adresse mail et le nom du parfum.

#### Évaluation

Votre performance sera évaluée selon les questions principales suivantes :

- L'apprenti.e communique-t-il/elle correctement avec le groupe cible ?
- L'apprenti.e communique-t-il/elle le contenu correctement (niveau A2) sur le plan linguistique et formel avec le/la client.e ?

#### Cadre temporel

20 minutes

## Liste de vocabulaire anglais

le parfum	the fragrance
le flacon	the flacon
le cadeau	the present
l'emballage	to wrap a present
l'anniversaire	the birthday

## Solution type

### Simulation pratique «Parfum»

**From :** annaalbertini@gmail.com

**To :** butler@gmail.com

**Subject:** information about newest fragrance

Dear Mrs Butler,

Regarding your call about the newest perfume, here is the information you requested.

We have just received the new Gucci fragrance, and we are sure that your sister would like it.

The 50ml bottle costs 90 Francs and the 100ml bottle costs 150 Francs.

I can offer you a gift box for your sister's birthday or we can wrap it as a present.

Would you be interested in free home delivery? We can send the flacon to your address.

I look forward to hearing from you and wish you a good day.

Best regards

Anna Albertini

Belli Fragrances

## **Remarques supplémentaires pour les experts :**

### **- Pour DCO A 4 : Critère d'évaluation 1 (contenu : 6 points)**

Les points suivants **doivent** figurer :

- deux adresses e-mail
- le sujet
- la formule d'appel
- l'introduction
- la conclusion
- les salutations
- la signature

= 2 points si 1-2 éléments formels manquent / sont incorrects

= 0 point si 3 éléments formels et plus manquent / sont incorrects

- la marque du parfum
- les prix du 50ml et 100ml
- l'emballage cadeau
- la livraison à domicile gratuite

= 4 points si maximum 1 élément informatif manque / est incorrect

= 2 points si maximum 2 éléments informatifs manquent / sont incorrects

= 0 points si 3-4 éléments informatifs manquent / sont incorrects

### **- Pour DCO A 4 : Critère d'évaluation 2 (langue : 6 points)**

= 6 points – petites erreurs (accords, etc.)

= 4 Points – plusieurs erreurs qui ne gênent pas la compréhension

= 2 Points – plusieurs erreurs qui gênent la compréhension

= 0 Points – plusieurs erreurs qui empêchent la compréhension / incompréhensible