

---

2025

Procédure de qualification

---

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

---

**Position 2 : Série 1**

**DCO B**

**Gestion et présentation des produits et prestations**

**écrit**

---

**Simulation pratique « Nouveau segment de clientèle / l'école professionnelle »**

**Situation de départ**

Vous travaillez comme assistant(e) du commerce de détail dans une épicerie de quartier d'une petite ville. Le magasin se trouve près de la gare. Vos clients sont principalement des personnes qui prennent le train pour se rendre au travail dans la grande ville voisine. Leur âge se situe généralement entre 40 et 60 ans. Ils aiment passer chez vous le matin avant de monter dans le train ou le soir pour faire quelques courses avant de rentrer chez eux. Durant la journée, la clientèle se fait plus rare.

Une école professionnelle sera construite l'année prochaine juste en face de votre commerce. Il y a donc beaucoup d'apprentis qui viendront acheter chez vous. Vous discutez avec votre supérieur de l'impact de ce nouveau segment de clientèle « élèves » sur l'exploitation de votre épicerie.

**Tâche**

Décrivez quelques-unes des conséquences que la construction de la nouvelle école professionnelle aura sur l'épicerie de quartier. Prenez position par écrit sur les points en pages 2 à 4.

**Remarques**

- Les explications, les conclusions et les mesures doivent être présentées sous forme de phrases complètes. Les mots-clés isolés ne seront pas évalués.
- Dans la mesure du possible, vos réponses doivent être complétées par des valeurs numériques.
- Le contenu de vos réponses est pertinent et se rapporte à la situation de départ.

**Évaluation**

Votre performance sera évaluée selon les questions principales suivantes :

- L'apprenti-e effectue-t-il/elle correctement le traitement des données ?

**Cadre temporel**

20 minutes

## Solution type

### Simulation pratique « Nouveau segment de clientèle / l'école professionnelle »

#### Remarques :

- Les solutions proposées
  - servent uniquement d'indices
  - sont formulées par des mots-clés (phrases demandées aux apprentis)
  - ne sont pas exhaustives
  - sont des exemples types, il existe donc d'autres solutions judicieuses possibles !
- L'orthographe et la grammaire doivent être corrigés avec indulgence.
- C'est surtout le contenu des réponses qui est pertinent pour l'examen.

#### Réponses possibles :

1. Décrivez le segment de clientèle « élèves » sur la base des critères suivants :
  - a) Âge :  
**entre 16 et 24 ans**
  - b) Domicile :  
**aire de recrutement de l'école professionnelle – tout le canton**
  - c) Montant du revenu mensuel :  
**entre 700 et 1400 francs**
2. La fréquentation de l'épicerie va changer en raison du nouveau groupe de clients « élèves ». Votre supérieure veut donc que vous lui indiquiez quand les apprentis sont susceptibles de passer pour faire leurs achats.
  - a) Quel jour de la semaine les apprentis passent-ils pour faire leurs achats ?  
**Les apprentis passent durant la semaine, du lundi au vendredi, mais pas pendant les vacances.**
  - b) À quelle heure les apprentis passent-ils pour faire leurs achats ?  
**Les apprentis passent le matin avant le début des cours (entre 7h à 9h), pendant les pauses (à 10h et à midi) et à la fin des cours (entre 15h à 17h).**
3. Quel est l'impact du nouveau segment de clientèle « élèves » sur l'assortiment de votre commerce ?

- a) Quels produits les apprentis vont-ils acheter chez vous ? Citez trois exemples.

***Collations, boissons, repas rapides tels que salades toutes prêtes, hot-dogs, sandwiches, etc. (exemples concrets envisageables)***

- b) Dans quelle fourchette de prix faut-il proposer les produits ?

***prix bas à moyen***

4. Quel instrument vous permettrait de fidéliser la nouvelle clientèle « élèves » ?

***Idée pour fidéliser les clients :***

***Cartes fidélité, bons de réduction, concours, etc.***

***(seule une idée est exigée)***

5. Citez trois données concernant les clients qui seront prélevées dans le cadre du concept de fidélisation que vous proposez (tâche n° 4).

***Nom, âge, domicile, adresse électronique, habitudes d'achat, etc.***

—