

2025

Procédure de qualification

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

Position 2 : Série 2

DCO B

Gestion et présentation des produits et prestations

écrit

Simulation pratique « Nouveau segment de clientèle / centre de soins pour personnes âgées »

Situation de départ

Vous travaillez comme assistant(e) du commerce de détail dans un petit supermarché. Le magasin est situé dans un quartier résidentiel d'une petite ville. Les clients sont principalement des personnes qui vivent dans ce quartier. L'âge de votre clientèle est très varié, dans la mesure où votre commerce sert des adultes, des enfants et des adolescents. Les clients passent généralement plutôt le matin ou en début de soirée pour faire quelques courses. L'après-midi, c'est assez calme.

Un home médicalisé sera construit l'année prochaine juste en face de votre supermarché, ce qui devrait amener pas mal de personnes en visite aux résidents à venir acheter chez vous. Vous discutez avec votre supérieure de l'impact de ce nouveau segment de clientèle « visiteurs du home » sur l'exploitation de votre épicerie.

Tâche

Décrivez quelques-unes des conséquences que la construction du nouveau centre pour personnes âgées et de soins aura sur votre petit supermarché. Prenez position par écrit sur les points en pages 2 à 3.

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

Délai de libération :	L'utilisation de ces questions d'examen à des fins d'exercice n'est pas autorisée avant le 31.12.2025
-----------------------	--

Solution type

Simulation pratique « Nouveau segment de clientèle / centre de soins pour personnes âgées »

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 « visiteurs du home » sur la base des critères suivants :

a) Âge :

entre 20 et 80 ans

b) Domicile :

territoire de la commune, mais aussi plus loin car les parents et les connaissances peuvent venir de n'importe quel endroit

c) Montant du revenu mensuel :

dès 1000 francs et jusqu'à des montants très élevés

2. La fréquentation de l'épicerie va changer en raison du nouveau groupe de clients « visiteurs du home ». Votre supérieure veut donc que vous lui indiquiez quand les visiteurs pourraient passer pour faire leurs achats.

a) Quel jour de la semaine les visiteurs passent-ils pour faire leurs achats ?

Les visiteurs viendront du lundi au samedi (le supermarché est fermé le dimanche).

b) À quelle heure les visiteurs passent-ils pour faire leurs achats ?

Les visiteurs passeront principalement l'après-midi (entre 14h et 17h).

3. Quel est l'impact du nouveau segment de clientèle « visiteurs du home » sur l'assortiment de votre commerce ?

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

des petits cadeaux tels que chocolats, des fruits ou jus de fruits, du vin, des liqueurs ou encore des paniers-cadeaux ; éventuellement aussi des articles non alimentaires, notamment des fleurs, des magazines, des cartes de vœux, etc. (exemples concrets envisageables)

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

prix moyen à élevé

4. Quel instrument vous permettrait de fidéliser la nouvelle clientèle « visiteurs du home » ?

Idées 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