

# AFP



## Série d'explications de la branche alimentation pour assistante du commerce de détail



Cette série d'explications vous aide à vous préparer aux examens pratiques. Des vidéos complémentaires et le protocole de base sont accessibles via les codes QR.

AFP Protocole de base Veledes :



## Contenu

<b>But et objectif .....</b>	<b>3</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>Travail pratique prescrit AFP .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Partie Gestion et présentation des produits et prestations .....</b>	<b>3</b>
1.2 Questions de concrétisation sur la présentation des produits .....	5
1.3 Questions de justification sur la présentation des produits .....	5
1.4 Situations critiques concernant la présentation des produits .....	5
1.5 Exemples de situations critiques de présentation de produits.....	5
1.6 Critères d'évaluation "Présentation des produits et prestations" .....	5
<b>2. Partie :gestion des relations avec les clients/ Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations .....</b>	<b>6</b>
2.1 "Gérer les relations avec les clients" .....	7
2.2 Exemples d'un thème de vente possible.....	7
2.3 Critères d'évaluation "Gestion des relations avec les clients" .....	7

## But et objectif

La présente série d'explications AFP et son annexe (protocole de base AFP) expliquent et concrétisent le contenu de l'examen des épreuves pratiques prescrites pour les assistants du commerce de détail (AFP).

## Introduction

Dans le domaine de qualification des examens pratiques en tant que travail pratique prescrit (TPP), le candidat doit montrer qu'il est capable d'exécuter les activités demandées de manière techniquement correcte et en fonction des besoins et de la situation.

## Travail pratique prescrit AFP

L'examen dure 60 minutes et se déroule dans l'entreprise de formation mentionnée dans le contrat d'apprentissage.

## Position et domaines de compétences opérationnelles

Position selon OrFo	Domaines d'examen	Heure	Score maximal	Pondération
2	Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)	30'	21	50%
1	Gestion des relations avec les clients (DCO A+C)	30'	21	50%

### 1. Partie Gestion et présentation des produits et prestations

L'accent est mis sur le domaine de compétences opérationnelles B " Gestion et présentation des produits et prestations".

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →			
a	Gestion des relations avec les clients	a1: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail	a2: Analyser les besoins du client du commerce de détail et présenter des solutions	a3: Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi	a4: Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux
b	Gestion et présentation des produits et prestations	b1: Mettre en œuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises	b2: Présenter, conformément aux instructions reçues, les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients	b3: Traiter, conformément aux instructions reçues, les données relatives aux clients et les informations	
c	Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	c1: S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche	c2: Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients	c3: Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer, conformément aux instructions reçues, dans le quotidien professionnel	
d	Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche	d1: Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux	d2: Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail	d3: Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches conformément aux instructions reçues	d4: Organiser ses propres tâches du commerce de détail conformément aux instructions reçues

Toutes les compétences opérationnelles du domaine de compétences opérationnelles B sont évaluées.

Le/la candidat·e démontre, lors d'un entretien professionnel de 30 minutes, qu'il est capable de gérer et de présenter des marchandises, des services et d'évaluer sa propre présentation de marchandises ou de prestations.

Pour ce faire, le/la candidat·e reçoit, au plus tard 4 semaines avant le jour de l'examen proprement dit, un mandat de préparation écrit de la part de la cheffe experte / du chef expert de la branche alimentation. Il a pour mission de préparer une présentation de produits et de prestations sur un thème donné et de la présenter pendant 5 minutes le jour de l'examen dans le point de vente.

## 1.1 Exemple de devoir de préparation

Le travail de préparation se trouve dans la série d'explications à la page 6.



Vidéo d'explication 1

Expert(e) 1		Cadre temporel 30 minutes	<b>1</b>
<p><b>1.1 Option 1 : Gérer et présenter des produits et des services</b></p> <p>Avec mandat de préparation (les apprentis ont reçu le mandat de préparation de l'expert en chef 3 semaines avant l'examen pratique).</p>			
<b>Point de départ</b>	<p><b>Planification d'une présentation de produits pour une "semaine spéciale" dans le magasin.</b></p> <p><b>Dans votre point de vente, une "semaine spéciale" est prévue dans quatre semaines, au cours de laquelle certains produits doivent être mis en avant. Votre tâche consiste à planifier une présentation de ces produits.</b></p> <p><b>Critères pour la présentation des produits :</b>  <b>La présentation doit également cibler les clients souffrant de maladies alimentaires.</b>  <b>Vous pouvez utiliser une "tête de gondole" ou des "supports de présentation" pour la présentation.</b>  <b>Concevez votre présentation de produit ou de service pour qu'elle soit attractive et orientée vers le client et préparez-vous à la présenter aux experts en 5 minutes.</b></p> <p><b>Questions :</b>  <b>Comment incluriez-vous les produits destinés aux clients souffrant d'une maladie alimentaire dans votre présentation pour la "semaine spéciale" ? Expliquez votre choix de produits et leur disposition.</b></p> <p><b>Choix du support de présentation :</b>  <b>Pourquoi choisiriez-vous une "tête de gondole" ou un "support de présentation pour votre présentation ? Comment ces supports contribuent-ils à l'efficacité de la présentation ?</b></p>		
<b>Tâches des apprentis</b>	<b>Tâche partielle 1 :</b>	Créez un catalogue d'idées pour trouver et planifier la présentation de produits ou de prestations.	
	<b>Tâche partielle 2 :</b>	Choisissez, avec votre formateur professionnel, les produits/prestations appropriés.	
	<b>Tâche partielle 3 :</b>	Réfléchissez à l'endroit où vous pouvez obtenir les produits ou les informations ou le soutien pour la présentation des produits ou des prestations et procurez-les-vous.	
	<b>Tâche partielle 4 :</b>	Préparez votre présentation de produits ou de services pour le jour de l'examen. Réfléchissez à l'endroit, aux moyens et à la manière dont vous allez concevoir votre présentation pour convaincre la clientèle décrite.	
	<b>Tâche partielle 5 :</b>	Évaluez votre présentation de produits ou de prestations et expliquez les points forts et les points faibles de votre présentation.	
	<b>Tâche partielle 6</b>	Présentez vos produits/services en 5 minutes de manière orientée vers le client, en construisant votre présentation de manière logique et en présentant les produits/services de manière pertinente et compréhensible, ainsi que de manière convaincante et enthousiasmante. Utilisez la grille de préparation ci-dessous pour vous préparer à votre présentation.	
<b>Durée/ Organisation</b>	Réalisation de l'entretien : 30 minutes (présentation : 5 minutes ; entretien : 25 minutes).		
<b>Indications</b>	Réalisez ce travail préparatoire directement dans votre entreprise à l'aide d'une présentation concrète de produits ou de prestations. Les apprentis ne doivent pas utiliser les grilles de préparation le jour de l'examen.		
<b>Indications pour les experts aux examens sur le déroulement de l'examen : Note pour les experts :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduisez les apprentis dans la présentation (p. ex. "Vous avez créé au préalable une présentation de biens et de services. Vous avez maintenant la possibilité de la présenter. Vous disposez de 5 minutes pour le faire").</li> <li>• Indiquez aux apprentis qu'ils ne doivent pas utiliser de support (par exemple, une grille de préparation) pendant la présentation.</li> <li>• Dans la mesure où les apprentis ne citent pas spontanément les points forts et les points faibles de la présentation des marchandises, vous pouvez poser des questions ciblées sur les points forts et les points faibles (p. ex. "Pouvez-vous encore me citer les éventuels points forts et points faibles de votre présentation de marchandises ou de services et les justifier ?")</li> </ul> <p>Si les apprentis ont terminé avant la fin du temps imparti pour l'examen, demandez si les apprentis souhaitent encore ajouter quelque chose (par exemple : "Il vous reste 2 minutes, souhaitez-vous ajouter quelque chose à votre présentation ?")</p>		

Dans le prolongement de cette présentation, les EXPERTS posent pendant 25 minutes des questions de concrétisation et de justification sur la présentation des marchandises, afin de donner au candidat l'occasion d'analyser sa présentation, de justifier ses propos et d'indiquer des possibilités d'amélioration. Le candidat montre ensuite qu'il est capable de gérer des situations inattendues dans le cadre de plusieurs situations critiques décrites par les EXPERTS.

## 1.2 Questions de concrétisation sur la présentation des produits

Protocole de base du AFP, page 7.

Exemples de questions de concrétisation sur la présentation des produits



Vidéo d'explication 1

- Comment avez-vous procédé pour planifier la "Semaine bio" ?
- Quelles réflexions avez-vous menées pour encourager les ventes additionnelles ?
- Quels articles complémentaires pourraient compléter utilement votre présentation de produits ?

## 1.3 Questions de justification sur la présentation des produits

Protocole de base du AFP, page 9.

Pour un exemple vidéo, scanner le code QR.

### Exemples de questions de justification sur la présentation des produits

- Quelles ont été les raisons du choix de ces supports de marchandises ?
- Pourquoi est-il important de vérifier régulièrement la présentation des produits ?

## 1.4 Situations critiques concernant la présentation des produits

Protocole de base du AFP, page 11.

Pour un exemple vidéo, scanner le code QR.

## 1.5 Exemples de situations critiques de présentation de produits

- Lors d'un contrôle, vous constatez que la provenance des marchandises a été mal déclarée. Comment procédez-vous dans cette situation critique ?
- Après la semaine thématique, vous remarquez un surstock pour un article. Comment procédez-vous dans cette situation critique ?

## 1.6 Critères d'évaluation "Présentation des produits et prestations"

Les 4 questions clés suivantes sont examinées dans le domaine de compétences opérationnelles " gestion et présentation des produits et prestations" :

### Critère d'évaluation 1 : Présenter en étant sensible aux besoins des clients

**Question principale** : L'apprenti-e présente-t-il/elle les produits ou les prestations en étant sensible aux besoins des clients ? (Se trouvent dans la série d'explications à la page 19) ?

### Critère d'évaluation 2 : Préparer la présentation

**Question principale** : L'approche de l'apprenti-e pour planifier et préparer la présentation des produits ou des prestations est-elle ciblée ? (Se trouvent dans la série d'explications à la page 22) ?

### Critère d'évaluation 3 : Motiver son approche de manière cohérente

**Question principale** : L'apprenti-e motive-t-il/elle son approche pour la préparation et la mise en œuvre de la présentation des produits ou prestations de manière cohérente et compétente (se trouvent dans la série d'explications à la page 25) ?

### Critère d'évaluation 4 : Agir de manière plausible dans une situation critique

**Question principale** : L'apprenti-e décrit-il/elle un plan d'action plausible dans les situations critiques décrites ? (Se trouvent dans la série d'explications à la page 28) ?

## 2. Partie : gestion des relations avec les clients/ Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations

L'accent est mis sur les domaines de compétences opérationnelles A "Gestion des relations avec les clients" et C "Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations".

↓ Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles →			
a Gestion des relations avec les clients	a1: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail	a2: Analyser les besoins du client du commerce de détail et présenter des solutions	a3: Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi	a4: Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux
b Gestion et présentation des produits et prestations	b1: Mettre en œuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises	b2: Présenter, conformément aux instructions reçues, les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients	b3: Traiter, conformément aux instructions reçues, les données relatives aux clients et les informations	
c Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	c1: S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche	c2: Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients	c3: Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer, conformément aux instructions reçues, dans le quotidien professionnel	
d Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche	d1: Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux	d2: Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail	d3: Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches conformément aux instructions reçues	d4: Organiser ses propres tâches du commerce de détail conformément aux instructions reçues

Toutes les compétences opérationnelles des domaines de compétences opérationnelles A et C sont évaluées. Le/la candidat·e montre qu'il est capable de gérer les relations avec la clientèle de manière professionnelle dans le cadre d'un entretien de 30 minutes avec un client, avec des scénarios prédéfinis. Il accueille le client sur la surface de vente, s'enquiert de ses besoins, le conseille sur le produit ou le service et sur la procédure de paiement. Le contact avec le client est organisé de manière professionnelle. Un EXPERT joue le rôle de la cliente/du client lors de l'examen. Un EXPERT consigne ses observations dans le protocole d'examen prédéfini. L'entretien avec le client se compose de plusieurs thèmes de vente.

## 2.1 "Gérer les relations avec les clients"

Protocole de base du AFP, page 14

Pour un exemple vidéo, scanner le code QR



Vidéo d'explication 3

## 2.2 Exemples d'un thème de vente possible

Conseil plateau de fromages (4 personnes)

### EXP/demande du client :

- Plateau de fromages pour 4 personnes (1 végétalien).
- Choix : de doux à corsé, de mou à extra-dur, y compris des alternatives végétaliennes.
- Conseils : Décoration, compléments appropriés (fruits, moutarde, noix).
- Informations sur le stockage et les durées de conservation.

### Objections :

- Mode d'élevage, origine, durabilité.
- Hésitation sur la quantité et le choix.

### EXP/Comportement du client :

- Indécis face aux diverses propositions.
- Attend des avantages et des bénéfices clairs (par exemple, avantages des cartes de fidélité).

### EXP/attente du client :

- Conseil compétent et connaissance de l'assortiment.
- Arguments de durabilité et d'origine.
- Recommandation claire sur les quantités (environ 150-200 g de fromage par personne).
- Recommandations supplémentaires pour une présentation attrayante.

## 2.3 Critères d'évaluation "Gestion des relations avec les clients".

Les 5 questions clés suivantes sont examinées dans le domaine de compétences opérationnelles "Gestion des relations avec les clients" :

**Critère d'évaluation 1** : Créer le premier contact avec le client du commerce de détail

**Question principale** : L'apprenti-e organise-t-il/elle le premier contact avec le client de manière appropriée ? (Voir la série d'explications à la page 29) ?

**Critère d'évaluation 2** : Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions

**Question principale** : L'apprenti-e s'informe-t-il/elle en détail des besoins du client et présente-t-il/elle des solutions adaptées ? (Voir la série d'explications à la page 33) ?

**Critère d'évaluation 3** : Conseiller le client de façon convaincante

**Question principale** : L'apprenti-e fournit-il/elle des conseils convaincants et orientés client ? (Se trouvent dans la série d'explications à la page 34) ?

**Critère d'évaluation 4** : Conclure la vente de façon professionnelle

**Question principale** : L'apprenti-e conclut-il/elle l'entretien avec le client de manière professionnelle ? (Sont disponibles dans la série d'explications à la page 35) ?

**Critère d'évaluation 5** : Agir de manière professionnelle avec les clients

**Question principale** : L'apprenti-e entretient-il/elle des relations professionnelles avec le client ? (Voir la série d'explications à la page 36) ?