

CFC



Séries d'explications de la branche alimentation

Pour les gestionnaires du commerce de détail avec
certificat fédéral de capacité (CFC)



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.

CFC Protocole de base Veledes :



Contenu

But et objectif	3
Introduction	3
Travail pratique prescrit CFC	3
1. Partie : Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)	3
1.1. Exemple de devoir de préparation.....	4
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 services.....	5
2. Partie : gestion des relations avec les clients / acquisition, mise en œuvre et développement des connaissances sur les produits et services	6
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 de la relation client".....	7
3. Partie : priorité à la création d'expériences d'achat	8
3.1. Répartition "Créer des expériences d'achat".....	8
3.2. Exemples de questions "Créer une expérience d'achat".	9
3.3. Critères d'évaluation "Créer une expérience d'achat".....	10

But et objectif

La présente série d'explications CFC et son annexe (protocole de base CFC) expliquent et concrétisent le contenu des examens pratiques prescrits pour les gestionnaires du commerce de détail (CFC) de la branche Alimentation.

Introduction

Dans le domaine de qualification opérationnelle le/la candidat-e doit montrer, avec le travail pratique prescrit (TPP), 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 CFC

L'examen pratique dure 90 minutes et se déroule dans l'entreprise de formation stipulée dans le contrat d'apprentissage.

Point d'appréciation selon OrFo	Domaines d'examen	Temps	Score maximal	Points obtenus	Pondération
2	Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)	30'	21		35%
1	Gestion des relations avec les clients (DCO A+C)	30'	21		35%
3	Concevoir des expériences d'achat (DCO E)	30'	18		30%

1. Partie : Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)

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

↓ 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 le besoin 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	a5: Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux	a6: Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail
b	Gestion et présentation des produits et prestations	b1: Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises	b2: Présenter les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients	b3: Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, 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 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	d4: Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail	d5: Déléguer une partie des tâches dans son domaine de responsabilité	
e	Conception et réalisation d'expériences d'achat	e1: Mener des entretiens de vente exigeants avec des clients du commerce de détail	e2: Organiser des expériences d'achat relatives à des produits et des prestations du commerce de détail	e3: Contribuer à l'organisation d'événements pour les clients ou de ventes promotionnelles			
f	Gestion de magasins en ligne	f1: Gérer les données des articles pour le magasin en ligne	f2: Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients	f3: Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne			

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 prestations et d'évaluer sa propre présentation de marchandises ou de prestations.

A cet effet, le/la candidat·e reçoit, au plus tard 4 semaines avant l'examen pratique final, un devoir de préparation écrit, de la part du/de la chef·fe expert·e de la branche alimentation. Les candidats·es ont pour mission de préparer une présentation de produits ou de prestations sur un thème donné et de la présenter, pendant 5 minutes, le jour de l'examen, dans le lieu de formation.



Vidéo d'explication 1

1.1. Exemple de devoir de préparation

Protocole de base CFC, page 6.

Expert(e) 1		Cadre temporel 30 minutes	1
1.1 Option 1 : Gérer et présenter des produits et des services Avec mandat de préparation (les apprentis ont reçu le mandat de préparation de l'expert en chef 3 semaines avant l'examen pratique).			
Point de départ	Planification d'une présentation de produits pour une "semaine spéciale" dans le magasin. 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. Critères pour la présentation des produits : La présentation doit également cibler les clients souffrant de maladies alimentaires. Vous pouvez utiliser une "tête de gondole" ou des "supports de présentation" pour la présentation. Concevez votre présentation de produit ou de service pour qu'elle soit attractive et orientée vers le client et préparez-vous à présenter aux experts en 5 minutes. Questions : 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. Choix du support de présentation : 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 ?		
Tâches des apprentis	Tâche partielle 1 :	Créez un catalogue d'idées pour trouver et planifier la présentation de produits ou de prestations.	
	Tâche partielle 2 :	Choisissez, avec votre formateur professionnel, les produits/prestations appropriés.	
	Tâche partielle 3 :	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.	
	Tâche partielle 4 :	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.	
	Tâche partielle 5 :	Évaluez votre présentation de produits ou de prestations et expliquez les points forts et les points faibles de votre présentation.	
	Tâche partielle 6	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.	
Durée/ Organisation	Réalisation de l'entretien : 30 minutes (présentation : 5 minutes ; entretien : 25 minutes).		
Indications	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.		
Indications pour les experts aux examens sur le déroulement de l'examen : Note pour les experts :	<ul style="list-style-type: none"> • 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"). • Indiquez aux apprentis qu'ils ne doivent pas utiliser de support (par exemple, une grille de préparation) pendant la présentation. • 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 ?") 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 ?")		

Dans le prolongement de cette présentation, les expert·e·s posent pendant 25 minutes des questions de concrétisation et de justification sur la présentation des marchandises, afin de donner au/à la candidat·e l'occasion d'analyser sa présentation, de justifier ses affirmations et de montrer les possibilités d'amélioration. En outre, le/la candidat·e montre qu'il est capable de gérer des situations inattendues dans le cadre de plusieurs situations critiques décrites par l'EXP.

1.2. Questions de concrétisation sur la présentation des produits

Protocole de base du CFC, page 7.

Exemples de questions de concrétisation sur la présentation des produits

- 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 ?



Vidéo d'explication 1

1.3. Questions de justification sur la présentation des produits

Protocole de base du CFC, 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 CFC, 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 services

Les 4 questions clés suivantes sont examinées dans le domaine de compétences opérationnelles "Gérer et présenter des produits et des services" :

Critère d'évaluation 1 : Elaborer la présentation en étant sensible aux besoins des clients

Question principale : L'apprenti-e présente-t-iel les produits ou les services en étant sensible aux besoins des clients ?

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 ? (Protocole de base du CFC, page 25) ?

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

Question principale : L'apprenti-e justifie-t-iel sa démarche de préparation et de mise en œuvre de la présentation des produits ou des prestations de manière cohérente et compétente (Protocole de base du CFC, page 28) ?

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

Question principale : L'apprenti-e décrit-iel une démarche plausible dans les situations critiques décrites (Protocole de base du CFC, page 31) ?

2. Partie : gestion des relations avec les clients / acquisition, mise en œuvre et développement des connaissances sur les produits et services

L'accent est mis sur les domaines de compétences opérationnelles A "Créer des relations avec les clients" et C "Acquérir, mettre en œuvre et développer des connaissances sur les produits et les services".

↓ 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 le besoin 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	a5: Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux	a6: Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail
b	Gestion et présentation des produits et prestations	b1: Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises	b2: Présenter les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients	b3: Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, 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 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	d4: Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail	d5: Déléguer une partie des tâches dans son domaine de responsabilité	
e	Conception et réalisation d'expériences d'achat	e1: Mener des entretiens de vente exigeants avec des clients du commerce de détail	e2: Organiser des expériences d'achat relatives à des produits et des prestations du commerce de détail	e3: Contribuer à l'organisation d'événements pour les clients ou de ventes promotionnelles			
f	Gestion de magasins en ligne	f1: Gérer les données des articles pour le magasin en ligne	f2: Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients	f3: Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne			

Toutes les compétences opérationnelles des domaines de compétences opérationnelles A et C sont évaluées. La personne candidate montre, dans le cadre d'un entretien client de 30 minutes avec des scénarios prédéfinis, qu'elle est en mesure de gérer les relations avec la clientèle de manière professionnelle. Elle accueille le client / la cliente sur la surface de vente, s'enquiert de son besoin, le/la conseille sur le produit ou le service ainsi que sur la procédure de paiement. Le contact avec le client/ la cliente est, organisé de manière professionnelle. Un EXP joue le rôle du client/de la cliente lors de l'examen. L'autre EXP consigne les observations dans la grille d'examen prédéfinie. L'entretien client se compose de plusieurs thèmes de vente.

2.1. "Gérer les relations avec les clients"

Protocole de base du CFC, page 14

Pour un exemple vidéo, scanner le code QR



Vidéo d'explication 2

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 de la relation client".

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

Critère d'évaluation 1° : Créer le premier contact avec le client

Question principale : L'apprenti-e gère-t-iel le premier contact avec le client de façon appropriée ? (Protocole de base du CFC, page 32) ?

Critère d'évaluation 2 : Analyser les besoins du client et proposer des solutions

Question principale : L'apprenti-e s'informe-t-iel en détail des besoins du client et propose-t-iel des solutions adaptées ?

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

Question principale : L'apprenti-e fournit-iel des conseils convaincants et orientés client ? (Protocole de base du CFC, page 37) ?

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

Question principale : L'apprenti-e conclut-iel l'entretien avec le client de manière professionnelle ? (Protocole de base du CFC, page 38) ?

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

Question principale : L'apprenti-e entretient-iel des relations professionnelles avec le client ? (Protocole de base du CFC, page 39) ?

3. Partie : priorité à la création d'expériences d'achat

L'accent est mis sur le domaine de compétences opérationnelles E "Concevoir des expériences d'achat".

↓ 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 le besoin 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	a5: Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux	a6: Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail
b	Gestion et présentation des produits et prestations	b1: Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises	b2: Présenter les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients	b3: Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, 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 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	d4: Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail	d5: Déléguer une partie des tâches dans son domaine de responsabilité	
e	Conception et réalisation d'expériences d'achat	e1: Mener des entretiens de vente exigeants avec des clients du commerce de détail	e2: Organiser des expériences d'achat relatives à des produits et des prestations du commerce de détail	e3: Contribuer à l'organisation d'événements pour les clients ou de ventes promotionnelles			
f	Gestion de magasins en ligne	f1: Gérer les données des articles pour le magasin en ligne	f2: Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients	f3: Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne			

3.1. Répartition "Créer des expériences d'achat".

Partie : Entretien client spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E)



Vidéo d'explication 3

Le/la candidat(e) spécialisé(e) dans la création d'expériences d'achat démontre, dans le cadre d'un entretien client exigeant de 10 minutes, qu'il est en mesure de maîtriser de manière professionnelle des situations exigeantes dans le domaine de la vente. La personne candidate mène cet entretien client exigeant (par exemple, réclamation d'un client très contrarié). Un EXP joue le rôle du client/de la cliente pendant l'examen. L'autre EXP consigne les observations dans la grille d'examen prédéfinie.

Partie Entretien client exigeant : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E)

Protocole de base du CFC, page 20.

Pour un exemple vidéo, scanner le code QR.

Demande du client - instructions de l'expert

Réclamation concrète :

Le client fait une réclamation concernant un produit livré endommagé ou présentant un défaut après une courte utilisation. Il attend une solution rapide et simple, par exemple un remplacement, une réparation ou un remboursement. Son objectif est de résoudre le problème sans trop de difficultés.

Réclamation générale :

Le client exprime son mécontentement concernant la qualité, le prix ou l'image d'un produit ou d'une marque. Il remet en question la qualité générale de l'assortiment et espère entendre des arguments en faveur du produit ou comment éviter le problème à l'avenir.

Résumé des besoins :

Dans les deux cas, le client recherche la compréhension, des solutions rapides et des arguments convaincants pour rétablir sa confiance dans la marque ou le magasin.

3.2. Exemples de questions "Créer une expérience d'achat".



Vidéo d'explication 4

Partie : Tâches pratiques

Participer à l'organisation d'événements clients et de promotions de vente : Dans le cadre d'une tâche pratique de 20 minutes, le/la candidat·e montre qu'il est capable d'apporter des idées pour des événements clients ou des promotions de vente. Il planifie des éléments d'une conception concrète d'un événement client ou d'une vente promotionnelle et explique les réflexions qu'il a eu(e)s à ce sujet. [Un événement client / une vente promotionnelle] et fait part de ses réflexions.

Partie Mandat pratique

Point de départ Promotion des ventes - Instructions de l'expert·e

L'automne est à nos portes et de nombreux clients se préparent à l'arrivée de la saison froide. Parallèlement, les préparatifs pour les fêtes commencent et la demande de produits saisonniers augmente. Pour profiter au mieux de cette période, vous souhaitez attirer l'attention de vos clients sur la diversité des thés proposés dans votre assortiment.

Pour ce faire, vous prévoyez une promotion des ventes au cours de laquelle vous présenterez une ligne de thé, axée sur les thés réconfortants et stimulants. Vous souhaitez présenter les thés non seulement comme un produit, mais aussi comme une expérience globale, par exemple avec des accessoires adaptés tels que des tasses ou des petits en-cas gourmands.

Objectif Promotion des ventes :

- Encourager les clients à acheter des thés et des produits complémentaires
- Faire connaître la gamme et la diversité des thés
- Augmentation des ventes dans la catégorie "Boissons et accessoires »

Groupe cible :

- Les clients qui apprécient les moments de convivialité pendant la saison froide
- Les personnes à la recherche d'un cadeau original
- Les amateurs de thé qui souhaitent découvrir de nouvelles variétés.

Tâches des apprenti(e)s :

- Développez une idée créative pour [l'événement client / la promotion des ventes].
- Planifiez les différents éléments de la promotion (par exemple, conception d'un stand promotionnel, dégustation, matériel promotionnel) et expliquez votre raisonnement.
- Effectuez une analyse des risques et des opportunités de votre idée et proposez d'éventuelles mesures d'amélioration.

3.3. Critères d'évaluation "Créer une expérience d'achat".

Partie Entretien client exigeant : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E)

Les 2 questions directrices suivantes sont examinées dans le domaine de compétences opérationnelles "Concevoir des expériences d'achat" :

Critère d'évaluation 1 : Proposer des solutions appropriées

Question principale : Dans une situation exigeante l'apprenti-e propose-t-iel des solutions appropriées au client ? (Protocole de base du CFC, page 40) ?

Critère d'évaluation 2 : Créer une expérience d'achat

Question principale : Dans une situation exigeante l'apprenti-e propose-t-iel une expérience d'achat au client ? (Protocole de base du CFC, page 41) ?

Partie Mandat pratique

Les 2 questions directrices suivantes sont examinées dans le domaine de compétences opérationnelles "Concevoir des expériences d'achat" :

Critère d'évaluation 1 : Approche appropriée

Question principale : L'approche décrite permet-elle d'inspirer et de fidéliser le segment de clientèle visé et de renforcer la relation avec le client ? (Protocole de base du CFC, page 42) ?

Critère d'évaluation 2 : Evaluation de l'expérience d'achat

Question principale : L'apprenti-e évalue-t-iel avec précision le succès du plan d'action proposé ? Protocole de base du CFC, page 43) ?