



Série d'explications de la branche alimentation pour assistant e du commerce de détail

Examens pratiques de fin d'apprentissage pour l'AFP



Contenu

1	But et objectif	3
2	Introduction	3
3	Niveau prescrit du travaux pratiques prescrit AFP	3
4	Position 1 selon Velede : Gestion et présentation des produits et prestations	3
4.a	Travail de préparation	4
4.b	Exemple de travail de préparation	4
4.c	Questions concrètes possibles sur la procédure / la préparation	5
4.d	Exemples de questions concrètes possibles sur la procédure / la préparation	5
4.e	Questions de justification sur la présentation des produits	5
4.f	Exemples de questions de justification	5
4.g	Exemples de situations critiques pour la présentation des marchandises	5
4.h	Exemples de questions sur les situations critiques	5
4.i	Critères d'évaluation "Présentation des produits et prestations"	6
5	Position 2 selon Velede : Gestion des relations avec les clients/ Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	6
5.a	Questions sur "Gestion des relations avec les clients"	7
5.b	Exemple de thème de vente pour la "Gestion des relations avec les clients".	7
5.c	Critères d'évaluation "Gestion des relations avec les clients"	7

1 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).

2 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.

3 Niveau prescrit du travaux pratiques 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 ¹	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%

4 Position 1 selon VeledeS : 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.

¹ OrFo : Ordonnance sur la formation professionnelle initiale

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.

4.a Travail de préparation

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



4.b Exemple de travail de préparation

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	<p>Planification d'une présentation de produits pour une "semaine spéciale" dans le magasin.</p> <p>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.</p> <p>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 la présenter aux experts en 5 minutes.</p> <p>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.</p> <p>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 ?</p>		
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 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.

4.c Questions concrètes possibles sur la procédure / la préparation se trouvent dans la série d'explications à la page 7.



4.d Exemples de questions concrètes possibles sur la procédure / la préparation

Bloc A : Questions concrètes possibles sur la procédure / la préparation
(Consulter la solution type pour se préparer)

A1 : Selon quels critères avez-vous choisi les articles concernés ?

A2 : Qu'est-ce que vous avez pris en compte dans les quantités commandées pour les articles de présentation ?

4.e Questions de justification sur la présentation des produits sont disponibles dans la série d'explications à la page 9.



4.f Exemples de questions de justification

Bloc B : Bloc B : Questions de justification possibles
(Consulter la solution type pour se préparer)

B1 : Pourquoi avez-vous choisi ces supports de marchandises ?

B2 : Pourquoi la présentation de vos produits vous permet-elle d'atteindre vos objectifs de vente ?

4.g Exemples de situations critiques pour la présentation des marchandises sont disponibles dans la série d'explications à la page 11.



4.h Exemples de questions sur les situations critiques

Bloc C : Questions possibles relatives à des situations critiques
(Consulter la solution type pour se préparer)

C1 : Un article spécifique a été livré en mauvaise qualité. Comment procédez-vous dans cette situation critique ?

C2 : Lors du réassortiment, vous remarquez que le principe FIFO / FEFO n'a pas été respecté et que la date de vente de certains articles a été dépassée. Comment procédez-vous dans cette situation critique ?

4.i 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) ?

5 Position 2 selon Veledes : 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.

5.a Questions sur "Gestion des relations avec les clients" se trouvent dans la série d'explications à la page 14.



5.b Exemple de thème de vente pour la "Gestion des relations avec les clients".

Procédure de qualification assistant(e) du commerce de détail AFP - Protocole de base pour auteur(e)s		N° de candidat(e) :
Expert(e) 1 	2^A	
Préoccupations et points de vue du client Thème 1	<p>Conseils et planification pour un dîner et un petit-déjeuner</p> <p>Contexte : Une cliente ayant peu d'expérience en cuisine souhaite préparer un dîner pour 8 personnes, y compris une personne souffrant d'une intolérance alimentaire, suivi d'un petit-déjeuner pour 4 personnes, tout en respectant un budget modeste.</p> <p>Le dîner :</p> <p>Questions :</p> <p>Conseils pour un plat principal :</p> <p>Quelles suggestions pour un plat principal pouvez-vous faire en tenant compte de la maladie cœliaque et du niveau de connaissances culinaires de la cliente ?</p> <p>Conseils pour le dessert :</p> <p>Quel dessert facile à préparer recommanderiez-vous en tenant compte des restrictions diététiques ?</p> <p>Gestion des menus et des restes :</p> <p>Comment aideriez-vous la cliente à déterminer les bonnes quantités afin d'éviter le gaspillage ? Quels conseils donneriez-vous pour l'utilisation des restes ?</p>	
	<p>Le/la client(e) (PEX) se comporte de la manière suivante :</p> <p>Critères :</p> <p>La cliente a déjà acheté du prosecco et des antipasti pour l'apéritif. Elle a besoin d'idées pour un plat principal et un dessert qui correspondent au thème du dîner souhaité. Une personne souffre de la maladie cœliaque. La cliente a peu d'expérience en cuisine et souhaite des conseils simples pour la préparation.</p>	

5.c 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-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) ?

Protocole ACD :

<https://qvveledes.ch/wp-content/uploads/2023/12/Protocole-ACD-pour-candidats-et-formateurs-v1.0.pdf>

