

Procédure de qualification pour les assistants du commerce de détail AFP

Série zéro vente 22+

Valable de 2024

Lieu de l'examen		Date		Heure	
Nom		Prénom			
Nom, prénom & Signature de l'expert 1		Nom, prénom & Signature de l'expert 2			

Question de santé	Vous sentez-vous capable de passer l'examen ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Contrôle d'identité	Carte d'identité contrôlée :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Evénements particuliers :			

Partie	Domaines d'examen	Durée	Score maximal	Total points obtenus	Note (sans pondération)	Pondération
1	Relations clients – jeu de rôle	40'	30			70%
2	Gestion et présentation des produits - Analyser une présentation de produits existante	20'	12			30%

Note globale*

* La note globale correspond à la moyenne pondérée, arrondie à la première décimale, des parties 1 et 2. Le tableau de conversion / barème de notes doit donc être compris sans pondération.

Partie	Domaines d'examen	Durée	Points par critère	Points obtenus par critère	Total points obtenus
1	Gestion des relations avec les clients	40'			
	Accueil : Créer le premier contact avec le client de façon appropriée		3		
	Conseil : Analyser le besoin du client et présenter des solutions		6		
	Conseil : Conseiller le client de façon convaincante		9		
	Conclusion : Conclure la vente de façon professionnelle		6		
	Relations avec les clients : Agir de manière professionnelle avec les clients		6		
2	Gestion et présentation des produits - Analyser une présentation de produits existante	20'			
	Analyser la présentation de produits		3		
	Proposer des améliorations		3		
	Motiver de façon cohérente les points forts et les points faibles des améliorations		3		
	Agir de manière plausible dans une situation critique		3		

Tableau de conversion / barème des notes (sans pondération)

	Partie 1	Partie 2
6	29 – 30	12
5.5	26 – 28	11
5	23 – 25	9 – 10
4.5	20 – 22	8
4	17 – 19	7
3.5	14 – 16	6
3	11 – 13	5
2.5	8 – 10	3 – 4
2	5 – 7	2
1.5	2 – 4	1
1	0 – 1	0

Remarque : Le masculin générique, choisi dans cette grille protocolaire, fait également référence aux identités masculines, féminines et autres.

Partie 1 relations clients

Entretien client		Sujet : Outdoor – Sacs à dos, chaussures randonnée	
Durée : 40 minutes		Points : 30	Points obtenus :
Préoccupations et points de vue du client	Un client d'âge moyen cherche un sac à dos. Le client est capable de montrer beaucoup d'enthousiasme, pose de nombreuses questions.		

Domaine de compétences opérationnelles : « Accueil »		Evaluation			
		0	1	2	3
Critère d'évaluation 1 : Créer le premier contact avec le client		<i>Justification</i>			
Question principale : L'apprenti organise-t-il le premier contact avec le client de manière appropriée ?					
Bien réalisé : L'apprenti gère le premier contact avec le client de façon compétente. Il accueille le client de manière proactive et amicale et lui accorde toute son attention.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti présente de petits écarts par rapport à un premier contact client professionnel.	2				
Insuffisant : La performance de l'apprenti présente des écarts importants par rapport à un premier contact client professionnel.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti est non professionnelle et/ou inexistante.	0				

Domaine de compétences opérationnelles : Conseil		Evaluation			
		0	2	4	6
Critère d'évaluation 2 : Analyser le besoin du client et présenter des solutions		<i>Justification</i>			
Question principale : L'apprenti s'informe-t-il en détail des besoins du client et présente-t-il des solutions adaptées ?					
Bien réalisé : L'apprenti s'informe en détail des besoins du client. Il pose des questions axées sur les objectifs. Il écoute avec attention et concentration. Il laisse le client terminer ses phrases. Il présente des solutions qui correspondent aux besoins du client.	6				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti présente de petits écarts par rapport à une analyse ciblée des besoins et une présentation de solution appropriée.	4				
Insuffisant : La performance de l'apprenti présente des écarts importants par rapport à une analyse ciblée des besoins et une présentation de solution appropriée.	2				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti est inutilisable et s'écarte complètement d'une analyse ciblée des besoins du client.	0				

Domaine de compétences opérationnelles : Conseil		Evaluation			
		0	3	6	9
Critère d'évaluation 3 : Conseiller le client de façon convaincante		<u>Justification</u>			
Question principale : L'apprenti fournit-il des conseils convaincants et orientés client ?					
Bien réalisé : L'apprenti conseille le client en détail sur les produits/prestations et sur les évolutions et les tendances. Il intègre les besoins du client dans ses arguments tout en utilisant un storytelling approprié, efficace et adaptée à la situation. Il justifie la solution proposée de manière détaillée et compétente. Il fait preuve d'un traitement constructif des objections, des retours ou des réclamations client, les prend en compte et les incorpore dans son entretien en fonction de la situation. Il applique les stratégies appropriées pour susciter une décision d'achat de la part du client.	9				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti présente de petits écarts par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	6				
Insuffisant : La performance de l'apprenti présente des écarts importants par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	3				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti est inutilisable et/ou incompréhensible.	0				

Domaine de compétences opérationnelles : « Conclusion »		Evaluation			
		0	2	4	6
Critère d'évaluation 4 : Conclure la vente de façon professionnelle		<u>Justification</u>			
Question principale : L'apprenti conclut-il l'entretien avec le client de manière professionnelle ?					
Bien réalisé : L'apprenti fait preuve de professionnalisme lors du processus de paiement. Il prend en compte le produit/la prestation achetée ou le retour/la réclamation. Il utilise les outils de fidélisation en fonction des souhaits du client.	6				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti présente de petits écarts par rapport à une conclusion professionnelle de la vente.	4				
Insuffisant : La performance de l'apprenti présente des écarts importants par rapport à une conclusion professionnelle de la vente.	2				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti est non professionnelle et/ou fausse.	0				

Domaine de compétences opérationnelles : Relations avec les clients		Evaluation			
		0	2	4	6
Critère d'évaluation 5 : Agir de manière professionnelle avec les clients		<i>Justification</i>			
Question principale : L'apprenti entretient-il des relations professionnelles avec le client ?					
Bien réalisé : L'apprenti fait preuve d'ouverture, est aimable et orienté client. Il met en œuvre les directives de l'entreprise et utilise efficacement les outils à disposition. Il reconnaît et exploite d'autres opportunités de vente.	6				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti présente de petits écarts par rapport à un traitement professionnel de la clientèle (par exemple, il ne met pas en œuvre les directives de l'entreprise ou n'utilise pas efficacement les outils à disposition ou ne profite pas de l'opportunité de vente additionnelle).	4				
Insuffisant : La performance de l'apprenti présente des écarts importants par rapport à un traitement professionnel du client (par exemple, il ne met pas en œuvre les directives de l'entreprise et n'utilise aucune des aides disponibles).	2				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti est inutilisable et/ou non professionnelle.	0				

Recommandation pour les apprenants :

Le jeu de rôle correspond à un entretien de vente tel qu'il se déroule dans la vie de tous les jours. C'est-à-dire de l'accueil à l'encaissement de l'article vendu. Le jeu de rôle sert également à évaluer si les bons articles sont vendus en termes de taille, d'utilisation, de besoins et du domaine d'application.

Partie 2 Gestion et présentation des produits - Analyser une présentation de produits existante

Entretien professionnel – Analyser une présentation de produits existante	
Durée : 20 minutes	Points : 12
Critère d'évaluation 1-3	Notes de l'apprenti : 5min Présentation des résultats et questions experts : 10min
Critère d'évaluation 4	Traitement des situations spéciales : 5min
Situation de départ	<p>Analyse d'une présentation de produits existante.</p> <p>Thème présentation de produits : _____</p> <p>Tâche : Vous disposez de 5 min. pour analyser mentalement la présentation de produits existante (<i>selon le thème</i>) et prendre les notes appropriées.</p>

Domaine de compétences opérationnelles : Analyser	Evaluation	0	1	2	3
<p>Critère d'évaluation 1 : Analyser la présentation de produits</p> <p>Question principale : L'apprenti identifie-t-il les points forts et les points faibles essentiels de la présentation de produits ?</p>	<u>Justification</u>				
<p>Bien réalisé : L'apprenti décrit les points forts et les points faibles de manière exhaustive et correcte.</p>					3
<p>Satisfaisant/petites erreurs : La réponse de l'apprenti présente de petits écarts par rapport à une réponse complète.</p>					2
<p>Insuffisant : La réponse de l'apprenti présente des écarts importants par rapport à une réponse complète.</p>					1
<p>Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti est inutilisable et s'écarte complètement de la réponse correcte.</p>					0

Domaine de compétences opérationnelles : Proposer des améliorations		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 2 : Proposer des améliorations		<u>Justification</u>				
Question principale : L'apprenti prend-il les mesures d'amélioration appropriées ?						
Bien réalisé : L'apprenti propose plusieurs mesures d'amélioration judicieuses tout en se basant directement sur la présentation de produits ou de prestations existante. Il les décrit de façon cohérente.	3					
Satisfaisant/petites erreurs : La réponse de l'apprenti présente de petits écarts par rapport à une réponse judicieuse et cohérente.	2					
Insuffisant : La réponse de l'apprenti présente des écarts importants par rapport à une réponse judicieuse et cohérente.	1					
Incorrect/inexistant : La réponse de l'apprenti est inutilisable et s'écarte complètement d'une réponse judicieuse et cohérente.	0					

Domaine de compétences opérationnelles : Points forts et points faibles		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 3 : Motiver de façon cohérente les points forts et les points faibles des améliorations		<u>Justification</u>				
Question principale : Les explications de l'apprenti sur les points forts et les points faibles ainsi que les mesures d'amélioration de la présentation de produits sont-elles cohérentes et fondées ?						
Bien réalisé : Les explications de l'apprenti sont cohérentes : L'apprenti argumente de façon compétente. Ses arguments sont compréhensibles et structurés	3					
Satisfaisant/petites erreurs : Les explications de l'apprenti présentent de petits par rapport à une justification cohérente et compétente.	2					
Insuffisant : Les explications de l'apprenti présente des écarts importants par rapport à une justification cohérente et compétente.	1					
Incorrect/inexistant : Les explications de l'apprenti sont inutilisables et s'écarter complètement d'une justification cohérente et compétente.	0					

Domaine de compétences opérationnelles : Agir de manière plausible dans une situation spéciale		Evaluation			
Critère d'évaluation 4 : Agir de manière plausible dans une situation spéciale		0	1	2	3
Question principale : L'apprenti décrit-il un plan d'action plausible dans les situations spéciales décrites ?		<i>Justification</i>			
Bien réalisé : L'apprenti décrit les points clés d'une approche professionnelle de situations spéciale. Ses explications sur la procédure sont cohérentes. L'ordre des différentes étapes est logique.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti présente de petits écarts par rapport à la réponse complète.	2				
Insuffisant : La performance de l'apprenti des écarts importants par rapport à la réponse complète.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti n'est pas utilisable et s'écarte complètement de la réponse complète.	0				

Recommandation pour les apprenants :

L'entretien professionnel se déroule sur une base théorique. La prise de notes lors du déroulement de la discussion est autorisée.

Pour le critère d'évaluation 4, on pose des questions relatives à la présentation de la marchandise, de la gestion des produits, de l'approvisionnement des articles et de leur mise à disposition. Ce faisant, il ne s'agit pas de situations auxquelles on est confronté tous les jours mais bien de situations **spéciales**.