Procédure de qualification pour les assistants du commerce de détail AFP – variante 2
Branche de formation et d'examen After-Sales Automobile

Travail pratique prescrit (TPP)

Série zéro à des fins de formation

Procès-verbal d'examen conformément aux directives de la Commission suisse des examens dans le commerce de détail : https://www.bds-fcs.ch/

Lieu de l'examen		**Candidat n°**		**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 ☐	Non ☐
Contrôle d'identité	Carte d'identité contrôlée :	Oui ☐	Non ☐
Evénements particuliers :			

Point d'appré-ciation selon OrFo	Partie	Domaines d'examen	Durée	Score maximal	Score obtenu	Pondération	Note
1	**1.1**	**Relations clients (DCO A+C)**	**30'**	**21**		**50%**	
2	**1.2**	**Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)**	**30'**	**21**		**50%**	

L'expert(e) d'examen a effectué le calcul avec le calculateur de notes : Oui ☐

Le résultat a été contrôlé par l'expert(e) en chef : Oui ☐

Note globale*

* La note globale correspond à la moyenne pondérée, arrondie à la première décimale, des parties 1.1 et 1.2.

Aperçu des résultats

Partie	Domaines d'examen	Durée	Points	Score	Note
1.1	**Gestion des relations avec les clients (DCO A+C)**				
	Accueil : Créer le premier contact avec le client de façon appropriée	30'	3		
	Information 1 : Analyser le besoin du client et présenter des solutions *(compte double)*		3	x2	
	Information 2 : Conseiller le client de façon convaincante *(compte double)*		3	x2	
	Conclusion : Conclure la vente de façon professionnelle		3		
	Transverse : Agir de manière professionnelle avec les clients		3		
1.2	**Option 2 : Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B) – Analyser une présentation existante de produits ou de prestations**				
	Présentation de produits ou de prestations : analyser la présentation de produits ou de prestations	30'	3		
	Présentation de produits ou de prestations : proposer des améliorations *(compte double)*		3	x2	
	Présentation de produits ou de prestations : motiver de façon cohérente les points forts et les points faibles des améliorations *(compte double)*		3	x2	
	Présentation de produits ou de prestations : agir de manière plausible dans une situation critique *(compte double)*		3	x2	

Tableau de conversion / barème des notes

	Partie 1.1	Partie 1.2
6	20 – 21	20 – 21
5.5	18 – 19	18 – 19
5	16 – 17	16 – 17
4.5	14 – 15	14 – 15
4	12 – 13	12 – 13
3.5	10 – 11	10 – 11
3	8 – 9	8 – 9
2.5	6 – 7	6 – 7
2	4 – 5	4 – 5
1.5	2 – 3	2 – 3
1	0 – 1	0 – 1

1.1 Relations clients

Entretien client

Informations préalables pour les personnes en formation Situation de départ (D'autres situations sont à la disposition des experts, exemples B2B, véhicules utilitaires, etc.)
Information pour les expert/e/s : Remettre la situation de départ aux personnes en formation pour qu'elles s'y préparent

Situation de départ choisie	
Situation de départ pour les personnes en formation Version Clients finaux	Une jeune famille prévoit de voyager en voiture dans le sud de l'Europe. Elle possède un véhicule ancien, plutôt peu équipé (modèle de base), avec peu d'accessoires. Elle souhaite s'informer auprès de vous sur les articles et accessoires de voyage utiles et prescrits par la loi.
Tâches des apprentis	Réaliser l'entretien de vente avec la cliente ou le client.
Durée/organisation	Réalisation de l'entretien client : 30 minutes (y compris 5 minutes de préparation pour les personnes en formation)
Notes pour les apprentis	○ Veillez à appliquer les techniques de questionnement et d'entretien appropriées pendant cet entretien. L'objectif de l'entretien est de parvenir à une conclusion d'achat ou de trouver une solution appropriée pour le client, resp. de traiter le retour ou la réclamation dans le délai dont vous disposez. ○ Vous pouvez prendre des notes durant l'entretien. ○ L'entretien de vente commence lorsque le client entre dans le magasin. ○ Le rôle du client est joué par l'expert aux examens.

1.1 Gestion des relations avec les clients : grille d'évaluation

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Accueil »		Evaluation	0	1	2	3
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 ?		Justification				
Bien réalisé : L'apprenti-e gère le premier contact avec le client de façon compétente. Il/elle accueille le client de manière proactive et amicale et lui accorde toute son attention.	3					
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un premier contact client professionnel.	2					
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un premier contact client professionnel.	1					
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inexistante.	0					
Observations / Notes						

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Information 1 »		Evaluation **(compte double)**	0	1	2	3
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 ?		Justification				
Bien réalisé : L'apprenti-e s'informe en détail des besoins du client. Il/elle pose des questions axées sur les objectifs. Il/elle écoute avec attention et concentration. Il/elle laisse le client terminer ses phrases. Il/elle présente des solutions qui correspondent aux besoins du client.	3					
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une analyse ciblée des besoins et une présentation de solution appropriée.	2					
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une analyse ciblée des besoins et une présentation de solution appropriée.	1					
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et s'écarte complètement d'une analyse ciblée des besoins du client.	0					

Observations / Notes

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Information 2 »		Evaluation **(compte double)**	0	1	2	3
Critère d'évaluation 3 : Conseiller le client de façon convaincante Question principale : L'apprenti-e fournit-il/elle des conseils convaincants et orientés client ?		Justification				
Bien réalisé : L'apprenti-e conseille le client en détail sur les produits/prestations et sur les évolutions et les tendances. Il/elle intègre les besoins du client dans ses arguments tout en utilisant un storytelling approprié, efficace et adapté à la situation. Il/elle justifie la solution proposée de manière détaillée et compétente. Il/elle 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/elle applique les stratégies appropriées pour susciter une décision d'achat de la part du client.	3					
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	2					
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	1					
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou incompréhensible.	0					
Observations / Notes						

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Conclusion »		Evaluation	0	1	2	3
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 ?		Justification				
Bien réalisé : L'apprenti-e fait preuve de professionnalisme lors du processus de paiement. Il/elle prend en compte le produit/la prestation achetée ou le retour/la réclamation. Il/elle utilise les outils de fidélisation en fonction des souhaits du client.	3					
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une conclusion professionnelle de la vente.	2					
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une conclusion professionnelle de la vente.	1					
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou fausse.	0					
Observations / Notes						

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Transverse »		Evaluation	0	1	2	3
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 ?		Justification				
Bien réalisé : L'apprenti-e fait preuve d'ouverture, est aimable et orienté-e client. Il/elle met en œuvre les directives de l'entreprise et utilise efficacement les outils à disposition. Il/elle reconnaît et exploite d'autres opportunités de vente.	3					
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un traitement professionnel de la clientèle (par exemple, il/elle 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).	2					
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un traitement professionnel du client (par exemple, il/elle ne met pas en œuvre les directives de l'entreprise et n'utilise aucune des aides disponibles).	1					
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non professionnelle.	0					
Observations / Notes						

1.2 Option 2 : Gestion et présentation de produits et prestations

Avec une présentation de produits ou prestations existante

Point de départ	Pour l'analyse, les experts choisissent une présentation de produits ou de prestations existante au magasin ou au guichet de l'apprenti-e.	
Tâches des apprentis	**Tâche partielle 1 :**	Analysez la présentation de produits ou prestations sur les aspects suivants : ○ Les points forts et les points faibles ○ Le groupe ciblé ○ Objectif possible de la présentation de produits ou de prestations ○ Étiquetage des prix et obligation d'afficher les prix
	Tâche partielle 2 :	Notez le potentiel d'amélioration de la présentation de produits ou prestations.
	Tâche partielle 3 :	Présentez les résultats de votre analyse oralement et justifiez vos réponses.
Durée/organisation	Réalisation de l'entretien : 30 minutes (notes de l'apprenti-e : 5 minutes ; présentation des résultats et questions : 20 minutes ; gestion d'une ou de plusieurs situations critiques : 5 minutes).	
Remarques	Vous pouvez prendre des notes pendant votre analyse. Si besoin, compléter avec des notes spécifiques de la branche.	

Entretien 1. 3 Option 2 : Gestion et présentation des produits et prestations : grille d'évaluation

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

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

Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »		Evaluation **(compte double)**	0	1	2	3
Critère d'évaluation 3 : Motiver de façon cohérente les points forts et les points faibles des améliorations Question principale : Les explications de l'apprenti-e sur les points forts et les points faibles ainsi que les mesures d'amélioration de la présentation de produits ou de prestations sont-elles cohérentes et fondées ?		Justification				
Bien réalisé : Les explications de l'apprenti-e sont cohérentes : L'apprenti-e argumente de façon compétente. Ses arguments sont compréhensibles et structurés	3					
Satisfaisant/petites erreurs : Les explications de l'apprenti-e présentent de petits écarts par rapport à une justification cohérente et compétente.	2					
Insuffisant : Les explications de l'apprenti-e présentent des écarts importants par rapport à une justification cohérente et compétente.	1					
Incorrect/inexistant : Les explications de l'apprenti-e sont inutilisables et s'écartent complètement d'une justification cohérente et compétente.	0					
Observations						

Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »		Evaluation **(compte double)**	0	1	2	3
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 ?		Justification				
Bien réalisé : L'apprenti-e décrit les points clés d'une approche professionnelle de situations critiques. Ses explications sur la procédure sont cohérentes. L'ordre des différentes étapes est logique.	3					
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à la réponse complète.	2					
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à la réponse complète.	1					
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e n'est pas utilisable et s'écarte complètement de la réponse complète.	0					

Procédure à suivre en cas de situation critique :