

# 1re année d'apprentissage AFP

## Mandats pratiques

Les mandats pratiques sont délibérément formulés sous la forme du «tu», car ils s'adressent directement aux apprentis. Cette approche ne signifie cependant pas que les mandats pratiques visent à introduire une culture de tutoiement dans les entreprises. Les entreprises et les formateurs en entreprise sont libres de décider si les contacts personnels doivent se faire sous la forme de politesse («vous») ou si le tutoiement est de rigueur au sein de l'entreprise).

---

## Créer le premier contact avec le client du commerce de détail

---

### Mandat pratique

---

#### Accueil des clients

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle a1 : Créer le premier contact avec le client du commerce de détail

#### Situation initiale

Tu représentes ton entreprise en tant que professionnel du commerce de détail. Tu aimerais que tes clients se portent bien. Afin de créer cette atmosphère et construire ainsi un entretien de vente positif, l'entrée en matière doit être réussie.

Ce mandat pratique t'aide à souhaiter la bienvenue aux clients et construire les bases pour l'entretien de vente.

#### Tâche

**1<sup>ère</sup> partie :** Réfléchis sur quels canaux de communication les contacts avec les clients peuvent avoir lieu dans ton entreprise. Etablis un tableau de tous les canaux de communication et des différents contacts avec les clients que tu peux approcher par ce biais.

**2<sup>ème</sup> partie :** Réfléchis à ce qu'implique une bonne communication initiale avec les clients. Pense à des expériences d'achat positives lors desquelles tu étais toi-même client. Qu'est-ce qui t'a fait plaisir ou enthousiasmé ? Prends quelques notes qui te serviront d'aide-mémoire.

**3<sup>ème</sup> partie :** Souhaite la bienvenue aux clients. Pour ce faire, tu les approches de façon active, tu les salues en leur demandant ce que tu peux faire pour eux. Utilise tes notes de la partie 2 de la tâche. Demande à ta formatrice professionnelle de te donner un feedback.

**4<sup>ème</sup> partie :** A la suite de la partie 3 de la tâche, tu approches à nouveau trois clientes, salues-les, et demandes ce que tu peux faire pour eux. Après chaque contact, poses-toi la question de ce que tu as bien réussi et ce que tu pourrais améliorer.

**5<sup>ème</sup> partie :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Observe tes collègues dans leur façon de souhaiter la bienvenue aux clients et tires-en des conclusions pour tes propres contacts clients.

---

## Créer le premier contact avec le client du commerce de détail

---

### Mandat pratique

---

#### Prise en compte de la demande

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle a1 : Créer le premier contact avec le client du commerce de détail

#### Situation initiale

Lors du premier contact avec un client, il est primordial d'identifier rapidement les préoccupations de ce dernier. Il se sent ainsi compris et en de bonnes mains. Ce mandat pratique t'aide à découvrir les différentes préoccupations des clients de ton entreprise.

#### Tâche

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>1<sup>ère</sup> partie :</b> | Réfléchis aux préoccupations que peuvent avoir les clients de ton entreprise. Etablis une liste en énumérant les demandes les plus fréquentes.   |
| <b>2<sup>ème</sup> partie :</b> | Pour chacune des demandes, réfléchis à deux questions qui permettent d'identifier sans équivoque les préoccupations des clients.   |
| <b>3<sup>ème</sup> partie :</b> | Utilise les questions de la 2 <sup>ème</sup> partie de la tâche pour les 4 prochains contacts clients. A la suite de quoi tu te demandes si les questions étaient judicieuses ou si tu as meilleur temps de poser d'autres questions. Modifie la liste en conséquence. |
| <b>4<sup>ème</sup> partie :</b> | Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.  |

#### Indications pour la solution

Mets-toi à la place du client. Réfléchis aux critères qui t'incitent à entrer dans un magasin et aux questions que tu attends d'un professionnel.

---

## Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions

---

### Mandat pratique

---

#### Comprendre les besoins du client

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle a2 : Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions

#### Situation initiale

En tant que gestionnaire du commerce de détail, tu désires satisfaire au mieux les besoins de ta cliente. Celle-ci n'arrive toutefois pas toujours à expliquer concrètement ses besoins. Tu dois par conséquent analyser en profondeur le désir de la cliente en lui posant des questions ciblées.

Ce mandat pratique t'introduit dans les techniques dont tu as besoin pour une identification optimale des besoins.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Réfléchis aux techniques de questionnement te permettant d'identifier les besoins de la cliente en contact direct. Pour ce faire, établis une liste comportant les techniques de questionnement appropriées ainsi que les questions possibles.

---

**Tâche partielle 2 :** Réfléchis à quoi tu dois tenir compte en écoutant attentivement. Etablis une liste comportant des exemples qui te serviront d'aide-mémoire.

---

**Tâche partielle 3 :** Approche activement une cliente et analyse ses besoins. Applique de façon consciencieuse les différentes techniques de questionnement et écoute attentivement. Demande à ton formateur en entreprise de t'observer afin qu'il puisse te donner un feedback.

---

**Tâche partielle 4 :** Approche maintenant en toute conscience deux autres clients et analyse leurs besoins.

---

**Tâche partielle 5 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Réfléchis d'abord aux besoins fréquents des clients qui viennent dans ton entreprise ou à ton rayon.

---

## Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi

---

### Mandat pratique

---

#### Créer une expérience d'achat positive lors de l'encaissement

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle a3 : Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi.

#### Situation initiale

Le processus de l'encaissement est une bonne opportunité de terminer l'expérience d'achat de ton client sur une note positive. Ce n'est pas seulement la première, mais également la dernière impression qui compte. Ce mandat pratique te permet de comprendre comment tu peux offrir une expérience positive à ton client lors de l'encaissement.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Réfléchis à la manière de concevoir l'encaissement et la prise de congé afin de procurer à ta cliente un sentiment de satisfaction qui la motive à revenir au magasin avec plaisir.

---

**Tâche partielle 2 :** Occupe-toi de l'encaissement des achats d'au moins quatre clients tout en créant une expérience d'achat particulièrement positive. Pour ce faire, utilise tes réflexions de la 1ère partie de la tâche.

---

**Tâche partielle 3 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Dans ton travail, tiens toujours compte des directives internes de ton entreprise.

---

## Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi

---

### Mandat pratique

---

#### Utiliser la caisse

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle a3 : Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi.

#### Situation initiale

Pour pouvoir encaisser rapidement, tu dois connaître sur le bout des doigts les différentes méthodes et systèmes de paiement de ton entreprise. La mise en pratique de ce mandat pratique te fournit un précieux support pour ce faire.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Etablis une liste avec toutes les méthodes et tous les systèmes de paiement à disposition dans ton entreprise.

---

**Tâche partielle 2 :** Pendant au moins deux semaines, travaille à la caisse ou dans la zone des caisses, si possible de façon autonome ou le cas échéant sous surveillance. Acquires de l'assurance pour toutes les méthodes et tous les systèmes de paiement contenus dans ta liste (1ère partie).

---

**Tâche partielle 3 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Demande à ton formateur en entreprise de te montrer le fonctionnement et la bonne utilisation des diverses méthodes et systèmes de paiement.

---

## Mettre en œuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises

---

### Mandat pratique

---

#### Traiter l'entrée de marchandises

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle b1 : Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises

#### Situation initiale

L'entrée des marchandises est la première phase importante du processus de gestion de marchandises. En vérifiant minutieusement les marchandises et retournant immédiatement les marchandises défectueuses ou **incorrectes**, tu assures la qualité tout en épargnant des coûts inutiles. Ce mandat pratique te permet de mettre en œuvre cette tâche dans ton entreprise.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Avec ton formateur en entreprise, définis trois livraisons de marchandises que tu peux réceptionner de façon autonome. Prépare la réception de ces trois livraisons.

---

**Tâche partielle 2 :** Réceptionne tes trois livraisons de marchandises. Contrôle la marchandise de façon complète. Dans le cas de produits défectueux ou incorrects, informe immédiatement la personne compétente. Traite la marchandise défectueuse ou incorrecte selon les directives de ton entreprise.

---

**Tâche partielle 3 :** Après chaque livraison de marchandises que tu as réceptionnées, informe la personne compétente en lui communiquant les principaux détails de la réception des marchandises.

---

**Tâche partielle 4 :** Elimine les emballages des livraisons que tu as réceptionnées selon les directives de ton entreprise.

---

**Tâche partielle 5 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Penses-y : Le contrôle de l'entrée des marchandises comprend les trois étapes suivantes :

- Premier contrôle sommaire des marchandises
- Contrôle du bulletin de livraison
- Deuxième contrôle détaillé des marchandises

---

## Mettre en œuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises

---

### Mandat pratique

---

#### Traiter les sorties de marchandises

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle b1 : Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises

#### Situation initiale

Il est important que tu saches en tout temps quelle est la quantité des marchandises disponibles dans ton entreprise. C'est la seule façon de pouvoir effectuer les commandes de réapprovisionnement suffisamment en avance. Afin que les stocks soient toujours à jour, tu dois traiter les sorties des marchandises aussi vite que possible. Ce mandat pratique te permet d'exercer exactement ce point.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Réfléchis aux types de sorties de marchandises qui se passent dans ton entreprise. Dresses-en une liste.

---

**Tâche partielle 2 :** Une fois en fin de journée, calcule la totalité des ventes effectuées durant la journée dans ton magasin ou ton rayon. Examine ton résultat avec ton formateur en entreprise. Si cette tâche est reprise par un système de ton entreprise, parcours les résultats du système point par point avec ton formateur.

---

**Tâche partielle 3 :** Traite une fois tous les autres types de sorties de marchandises que tu as énumérés dans la liste de la tâche partielle 1 tout en tenant compte des directives de ton entreprise.

---

**Tâche partielle 4 :** Documente et analyse tes conclusions dans un dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Types de sorties de marchandises : Réfléchis aux différentes manières dont un produit peut quitter le magasin, resp. le stock.



---

## Présenter, conformément aux instructions reçues, les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients

---

### Mandat pratique

---

#### S'occuper de façon autonome de la présentation des produits

Compétence opérationnelle b2 : Présenter, conformément aux instructions reçues, les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients

#### Situation initiale

La façon de présenter les produits est essentielle pour susciter des émotions auprès de tes clients. Pour ce faire, tu dois non seulement appliquer les sept règles de la présentation des produits, mais également faire preuve d'une grande créativité. Saisis cette chance et surprends tes clientes en présentant tes produits de façon convaincante. Ce mandat pratique te soutient dans cette tâche.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Tu reçois la tâche de réaliser une présentation de produits. Clarifie tous les détails dont tu as besoin pour la présentation.

---

**Tâche partielle 2 :** En collaboration avec ton formateur en entreprise, établis un plan de promotion en tenant compte des sept règles de la présentation des produits.

---

**Tâche partielle 3 :** Examine ton résultat avec ton supérieur. Adapte ton plan de promotion selon ses commentaires.

---

**Tâche partielle 4 :** Réalise la présentation de tes produits conformément au plan de promotion et, si besoin, protège les produits contre le vol.

---

**Tâche partielle 5 :** Contrôle si tu as mis en œuvre tous les éléments de ton plan de promotion et demande un feedback à ton supérieur.

---

**Tâche partielle 6 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Avant de commencer ce mandat pratique, observe la manière de faire dans ton entreprise. Comment tes collègues conçoivent-ils une présentation attirante des produits ?

---

## S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche

---

### Mandat pratique

---

#### S'informer sur les concurrents

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle c1 : S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche

#### Situation initiale

Le commerce de détail est en constante évolution. En tant que gestionnaire, tu dois par conséquent toujours savoir ce que font et proposent tes concurrents. Cela te permet de te démarquer de tes concurrents et de présenter des solutions axées sur les besoins des clients. Ce mandat pratique t'offre l'opportunité d'effectuer une analyse détaillée de quelques concurrents de ta branche.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Cherche deux concurrents de la branche, proches de ton entreprise. Renseigne-toi en ligne ou directement sur place sur leur assortiment et les prestations proposées.

---

**Tâche partielle 2 :** Effectue une analyse plus détaillée en visitant un de leurs points de vente et en le comparant avec ton entreprise. Laisse-toi inspirer pour de nouvelles idées.

---

**Tâche partielle 3 :** Sur la base de tes expériences, établis un court profil des forces et faiblesses de tes deux concurrents.

---

**Tâche partielle 4 :** Discute du profil des forces et faiblesses avec ta formatrice en entreprise. Comparez ensemble les concurrents avec votre entreprise et réfléchissez à ce que votre entreprise fait mieux que les concurrents et où les concurrents sont meilleurs.

---

**Tâche partielle 5 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Veille à comparer des concurrents similaires à ton entreprise (p.ex. assortiment, forme d'entreprise).

---

## S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche

---

### Mandat pratique

---

#### Formuler des arguments de vente

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle c1 : S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche

#### Situation initiale

Un bon conseil au client se démarque entre autres par la formulation d'arguments de vente ciblés et ayant convaincu le client du produit ou de la prestation. C'est pourquoi il est capital de se renseigner suffisamment en détail. Ce mandat pratique t'aide à formuler des arguments de vente efficaces.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Choisis trois produits ou prestations de ton entreprise que tu désires mettre en avant pour la vente. Par le biais de divers canaux d'informations, renseigne-toi plus en détail sur ces trois produits ou prestations afin d'obtenir des informations qui te seront utiles dans ton argumentation.

---

**Tâche partielle 2 :** Formule des arguments de vente efficaces pour les trois produits ou prestations.

---

**Tâche partielle 3 :** Présente les arguments à tes collègues et demande-leur un feedback quant à ta présentation. Demande-leur ce que tu pourrais faire mieux et à quoi tu devrais veiller à l'avenir.

---

**Tâche partielle 4 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Veille à formuler des arguments de vente axés sur le produit ou la prestation. Les feedbacks quant à ta présentation seront aussi bien positifs que négatifs. Ne te sens pas personnellement visé lorsque les commentaires sont négatifs, mais essaie d'en tirer des enseignements.

---

## Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients

---

### Mandat pratique

---

#### Proposer des prestations appropriées

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle c2 : Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients.

#### Situation initiale

La proposition de produits et de prestations appropriés est la clé du succès pour fidéliser les clients à ton entreprise. Ce mandat pratique t'offre la possibilité d'analyser plus en détail les prestations de ton entreprise te permettant de pouvoir proposer la prestation appropriée au bon moment.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Identifie les services et prestations qui sont proposés par ton entreprise. Renseigne-toi auprès de tes collègues. Etablis une liste de tous les services et toutes les prestations de ton entreprise.

---

**Tâche partielle 2 :** Informe-toi des prestations payantes de ton entreprise et de l'endroit où tu trouves les prescriptions et directives y relatives.

---

**Tâche partielle 3 :** Observe tes collègues lorsqu'ils offrent des prestations appropriées à leur client. Renseigne-toi de leur mode opératoire.

---

**Tâche partielle 4 :** Dans ton quotidien, propose dans au moins quatre entretiens de vente des services ou des prestations appropriés. Pour ce faire, intègre tes connaissances acquises dans les trois premières parties de cette tâche.

---

**Tâche partielle 5 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Réfléchis au service ou à la prestation appropriée à des produits spécifiques.

---

## Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients

---

### Mandat pratique

---

#### Elaborer et préparer des produits

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle c2 : Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients.

#### Situation initiale

En tant que gestionnaire du commerce de détail, ta mission consiste à élaborer et préparer des produits selon les souhaits individuels des clients. Pour ce faire, tu dois tenir compte des directives de ton entreprise. Ce mandat pratique permet de te procurer une vue d'ensemble de ton mode opératoire, d'élaborer et de préparer des produits de façon autonome.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Identifie les produits de ton entreprise qui sont élaborés ou parfaits à l'intention des clients et établis une liste de ceux-ci.

---

**Tâche partielle 2 :** Choisis un produit que tu voudrais élaborer de façon autonome. Fais des recherches sur les prescriptions de ton entreprise dont tu dois tenir compte pour l'élaboration de ce produit.

---

**Tâche partielle 3 :** Elabore le produit selon les prescriptions de l'entreprise.

---

**Tâche partielle 4 :** Demande à ta formatrice de contrôler et vérifier ton produit élaboré puis de te donner un feedback. Le cas échéant, tu effectues des améliorations.

---

**Tâche partielle 5 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Pour l'élaboration de ton produits, respecte scrupuleusement les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé et, cas échéant, également les règles d'hygiène.

---

## Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail

---

### Mandat pratique

---

#### Vivre l'esprit d'équipe

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle d2 : Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail.

#### Situation initiale

En tant que gestionnaire du commerce de détail, tu travailles dans différentes équipes et avec des personnes différentes. Le succès d'une entreprise ne dépend jamais d'une seule personne, mais bien de toute une équipe. Grâce à ta motivation et ton engagement, tu contribues de façon importante à un esprit d'équipe positif tout en ayant comme objectif de le faire ressentir à la clientèle, laquelle, de ce fait, aime faire ses achats dans ton magasin.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Parle avec ton supérieur de ses attentes en rapport avec le travail d'équipe. Etablis un MindMap reflétant les raisons d'un bon travail d'équipe dans ton entreprise formatrice.

---

**Tâche partielle 2 :** Complète ton MindMap avec toutes les règles d'équipe à respecter dans ton entreprise formatrice.

---

**Tâche partielle 3 :** Travaille sciemment de façon engagée avec les membres de ton équipe pendant deux semaines. Durant cette période, essaie de répondre aux questions suivantes :

- Quels sont les six qualités qui caractérisent ton équipe et son succès ?
- Que fais-tu pour ton équipe ?
- Quels sont les objectifs communs de l'équipe ?
- Dans quelles situations des divergences peuvent-elles apparaître ?

Complète ton MindMap de la 1<sup>ère</sup> partie de la tâche avec tes résultats.

---

**Tâche partielle 4 :** Pour la dernière question de la 3<sup>e</sup> partie, esquisse des solutions qui pourraient améliorer la gestion d'une situation difficile.

---

**Tâche partielle 5 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

### **Indications pour la solution**

Pour la 1<sup>ère</sup> partie de la tâche, prépare quelques questions que tu voudrais poser à ton supérieur.

---

## Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail

---

### Mandat pratique

---

#### Recueillir les mandats de travail

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle d2 : Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail.

#### Situation initiale

Dans ton quotidien du commerce de détail, ton supérieur ou tes collègues de travail te confient constamment des tâches à effectuer. Sans doute que certaines tâches, qui t'ont été confiées, n'avaient pas les attentes suffisamment claires pour toi. Ce mandat pratique te sert comme exercice pour recueillir des mandats de travail de façon à toujours savoir ce que tu dois faire.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Pense à des situations lors desquelles des tâches t'ont été confiées par tes collègues ou ton supérieur qui, d'une manière ou d'une autre, n'étaient pas claires pour toi. Etablis une liste de ces tâches avec les éventuelles questions que tu aurais pu poser.

---

**Tâche partielle 2 :** , Recueille sciemment tous les mandats de travail, durant les deux prochaines semaines. En posant des questions ciblées, obtiens pour chaque mandat toutes les informations dont tu as besoin pour son exécution.

---

**Tâche partielle 3 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---



---

## Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches

---

### Mandat pratique

---

#### Utiliser les techniques d'apprentissage de manière ciblée

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle d3 : Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches conformément aux instructions reçues.

#### Situation initiale

Au cours de ton apprentissage, tu apprends tous les jours de nouvelles choses. Certaines choses sont acquises dans la réalisation des tâches en entreprise, pour d'autres, tu dois les étudier. Des techniques d'apprentissages et des stratégies d'apprentissage ciblées peuvent te fournir un support à cette fin. Utilise ce mandat pratique pour remettre en question tes propres techniques d'apprentissage et adapte-les le cas échéant.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Planifie ton processus d'apprentissage en fixant un jour de la semaine prochaine pour étudier. Choisis un sujet que tu désires traiter et approfondir.

---

**Tâche partielle 2 :** Pour le jour fixé, adapte ton environnement de façon à ce que tu puisses bien te concentrer.

---

**Tâche partielle 3 :** Traite les contenus prévus en utilisant au moins une technique d'apprentissage que tu as découverte dans le guide pratique.

---

**Tâche partielle 4 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Pour ta planification journalière de la 1<sup>ère</sup> partie de la tâche, applique p.ex. la méthode ALPES. Consulte l'élément opérationnel si tu ne te souviens plus précisément de la méthode ALPES.

Si tu rencontres des difficultés, demande de l'aide à ta formatrice en entreprise.

---

## Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches

---

### Mandat pratique

---

#### Participer activement aux entretiens de développement et d'évaluation

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle d3 : Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches conformément aux instructions reçues.

#### Situation initiale

Au cours de ton apprentissage, tu mènes plusieurs entretiens de développement avec ta formatrice en entreprise.

Il est important de te préparer à ces entretiens de façon ciblée afin d'en bénéficier pleinement. Ce mandat pratique te permet de te préparer et participer activement à ces entretiens de développement.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Réfléchis à tes travaux de ces derniers trois mois et aux diverses tâches que tu as exécutées. Inscris tes résultats dans un tableau clair et bien ordonné.

---

**Tâche partielle 2 :** Prépare-toi à l'entretien de développement en répondant aux questions suivantes :

- Qu'est-ce qui fonctionne bien et qu'est-ce qui fonctionne moins bien ?
- Comment puis-je m'améliorer ?
- Où sont mes forces et mes faiblesses ?
- Que puis-je déduire du feedback reçu pour m'améliorer à l'avenir ?

Complète ton tableau de la 1<sup>ère</sup> partie de la tâche avec tes réponses.

---

**Tâche partielle 3 :** Participe activement à l'entretien de développement en écoutant attentivement, en posant des questions de compréhension et en fournissant tes propres évaluations.

---

**Tâche partielle 4 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

# 2e année d'apprentissage AFP

## Mandats pratiques

Les mandats pratiques sont délibérément formulés sous la forme du «tu», car ils s'adressent directement aux apprentis. Cette approche ne signifie cependant pas que les mandats pratiques visent à introduire une culture de tutoiement dans les entreprises. Les entreprises et les formateurs en entreprise sont libres de décider si les contacts personnels doivent se faire sous la forme de politesse («vous») ou si le tutoiement est de rigueur au sein de l'entreprise).

---

## Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions

---

### Mandat pratique

---

#### Utiliser les connaissances de l'assortiment

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle a2 : Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions

---

#### Situation initiale

En tant que professionnel du commerce de détail, tu désires satisfaire au mieux les besoins de ta cliente. Afin de pouvoir la servir de façon optimale, il est nécessaire que tu disposes de très bonnes connaissances de l'assortiment des produits et des prestations et il est décisif que tu puisses les utiliser dans ton entretien de vente.

Ce mandat pratique t'aide à utiliser de façon optimale tes connaissances de l'assortiment et des prestations durant l'entretien de vente.

---

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Procure-toi une vue d'ensemble de l'assortiment des produits et de l'offre des prestations proposés dans ton entreprise. Résume judicieusement l'assortiment des produits en groupes.

---

**Tâche partielle 2 :** Applique au moins une fois chaque prestation de ton entreprise.

---

**Tâche partielle 3 :** Choisis cinq produits de la tâche partielle (TP) 1 et deux prestations de la TP 2. Réfléchis à ce qui est important à relever dans l'entretien de vente pour convaincre les clients des produits et des prestations de ton point de vente. Etablis une liste comportant cinq arguments pour chaque produit et prestation choisis. Examine-la avec ta formatrice professionnelle et, si nécessaire, complète-la.

---

**Tâche partielle 4 :** A la prochaine occasion, essaie de recommander exactement ces produits et prestations en utilisant les arguments de la tâche partielle 2. Ensuite vérifie si les arguments ont fonctionné. Cas échéant, adapte ta liste.

---

**Tâche partielle 5 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

---

### Indications pour la solution

Utilise ton savoir-faire des autres compétences opérationnelles – en particulier tes connaissances sur la compréhension optimale des besoins des clients.

---

## Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions

---

### Mandat pratique

---

#### Enthousiasmer le client

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle a2 : Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions.

#### Situation initiale

En tant que gestionnaire du commerce de détail, tu désires réaliser une expérience d'achat positive pour tes clientes. Tu contribues ainsi à renforcer la fidélisation de ta clientèle. Ce mandat pratique t'aide à enthousiasmer tes clientes pour chacun de leurs achats et à surpasser leurs attentes.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Réfléchis à ce que tu peux faire pour enthousiasmer tes clientes en déclenchant des émotions positives. Renseigne-toi auprès d'au moins trois différentes clientes sur leurs attentes envers ton entreprise.

---

**Tâche partielle 2 :** Pour au moins cinq produits ou prestations de ton assortiment, réfléchis aux ventes complémentaires qui peuvent satisfaire les attentes de la cliente. Dresses-en une liste exhaustive.

---

**Tâche partielle 3 :** Mets en œuvre trois différentes activités/actions permettant d'enthousiasmer les clientes et surpasser leurs attentes. Pour se faire, réfère-toi aux résultats obtenus dans la tâche partielle 1.

---

**Tâche partielle 4 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Utilise tes connaissances et tes conclusions du « storytelling » pour enthousiasmer tes clientes.

---

## Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi

---

### Mandat pratique

---

#### Recommander et expliquer les systèmes de fidélisation des clients

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle a3 : Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi.

#### Situation initiale

Chaque entreprise dispose d'un programme ou prend des mesures pour motiver les clients à revenir. Cela s'appelle un programme de fidélisation des clients. Utilise ce mandat pratique pour connaître le programme de fidélisation des clients de ton entreprise et pour pouvoir fidéliser tes clients de façon ciblée lorsque tu conclus ton entretien de vente.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Cherche à connaître les systèmes de fidélisation des clients, utilisés par ton entreprise. Etablis-en une liste.

---

**Tâche partielle 2 :** Familiarise-toi avec les différents systèmes de fidélisation des clients de ton entreprise. Assure-toi de pouvoir les utiliser et expliquer correctement.

---

**Tâche partielle 3 :** Mène au moins trois entretiens de vente durant lesquels tu essaies de convaincre les clients à s'inscrire au système de fidélisation des clients de ton entreprise. Explique-leur comment cela fonctionne et quels sont les avantages qu'ils en tirent. Réponds à toutes les questions posées par tes clients.

---

**Tâche partielle 4 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Il est facile de vérifier si tu parviens à bien expliquer un système de fidélisation des clients. Explique le fonctionnement du système à une collègue qui ne travaille pas dans ton entreprise. Demande-lui si ton explication était claire et, le cas échéant, ce que tu pourrais encore améliorer.

---

## Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi

---

### Mandat pratique

---

#### Passer à la conclusion d'un entretien de vente

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle a3 : Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi.

#### Situation initiale

En tant que gestionnaire du commerce de détail, tu aimerais pouvoir conclure chaque entretien de vente avec succès et satisfaire ta cliente. Tu y parviens en concluant l'entretien de façon professionnelle. Ce mandat pratique te permet d'exercer le passage à la conclusion d'un entretien de vente et de conclure la vente sur une note positive.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Réfléchis à la manière dont tu peux passer à la conclusion d'un entretien de vente. Etablis un tableau et réfléchis comment tu peux valoriser l'entretien de vente. Tu complètes ensuite ton tableau avec tes réflexions.

---

**Tâche partielle 2 :** Observe tes collègues lorsqu'ils concluent un entretien de vente. Observe au moins trois entretiens de tes collègues.

---

**Tâche partielle 3 :** Complète ton tableau avec les enseignements que tu as tirés de tes observations dans la 2<sup>e</sup> partie de la tâche.

---

**Tâche partielle 4 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Montre ton tableau à ta formatrice pour en discuter. Demande-lui des astuces supplémentaires.



---

## Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi

---

### Mandat pratique

---

#### Améliorer les entretiens de vente

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle a3 : Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi.

#### Situation initiale

En tant que gestionnaire du commerce de détail, tu aspires à enthousiasmer ta clientèle pour les produits et prestations proposés par ton entreprise. Tu y parviens en fournissant des conseils ou en menant des entretiens de vente professionnels. Ton succès sera encore renforcé si tu améliores continuellement tes capacités dans ce domaine. Ce mandat pratique te permet d'analyser tes capacités actuelles et de développer des mesures pour les améliorer.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Rassemble les facteurs les plus importants à tes yeux d'un entretien de vente et de conseil parfait. Etablis une liste de contrôle en te basant sur ces facteurs.

---

**Tâche partielle 2 :** Mène trois entretiens de vente ou de conseil. Par la suite, effectue une auto-évaluation sur la base de ta liste de contrôle de la 1<sup>ère</sup> partie. Qu'as-tu bien réussi ? Que peux-tu améliorer la prochaine fois ?

---

**Tâche partielle 3 :** Mène trois autres entretiens de vente ou de conseil et demande un feedback à ta formatrice en entreprise pour ces entretiens. Demande-lui d'utiliser en support ta liste de contrôle de la 1<sup>ère</sup> partie.

---

**Tâche partielle 4 :** Pour optimiser tes entretiens de vente ou de conseil, déduis des mesures personnelles de ton auto-évaluation et du feedback de ta formatrice. Etablis-en un plan des mesures à mettre en œuvre à l'avenir.

---

**Tâche partielle 5 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Tes résultats/acquis des mandats pratiques précédents sur le thème « Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi » te seront utiles.

Tu peux examiner ta liste de contrôle de la 1<sup>ère</sup> partie de la tâche avec ton supérieur. Demande-lui ce qui caractérise un bon entretien de conseil ou de vente.

---

## Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux

---

### Mandat pratique

---

#### Transférer les demandes des clients

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle a4 : Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux.

#### Situation initiale

Tes clients attendent une réponse ou un traitement rapide de leurs demandes. Tu dois agir rapidement si tu n'arrives pas à répondre à une demande. Ce mandat pratique te permet de te familiariser avec cette action.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Regroupe au moins trois différents types de demandes de clients auxquelles tu n'arrives pas à donner une réponse simple. Peu importe si elles sont faites au magasin, au téléphone ou dans une autre situation.

---

**Tâche partielle 2 :** Pour chacun de tes trois exemples, établis une marche à suivre décrivant, étape par étape, ta procédure pour traiter la demande.

---

**Tâche partielle 3 :** Traite au moins trois différentes demandes réelles de clients pour lesquelles tu dois demander de l'aide. Pour ce faire, utilise ta marche à suivre de la 2e partie.

---

**Tâche partielle 4 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Pour la marche à suivre, réfléchis non seulement à « ce que tu fais », mais également à « comment tu le fais ».

---

## Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux

---

### Mandat pratique

---

#### Répondre aux demandes des clients

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle a4 : Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux.

#### Situation initiale

Pour le succès de ton entreprise, il est décisif de répondre rapidement et avec compétence aux demandes des clients. Ce mandat pratique t'offre la possibilité de t'exercer, dans ton quotidien de gestionnaire du commerce de détail, à répondre aux demandes à l'entière satisfaction de tes clients.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Réfléchis aux moyens mis à disposition par ton entreprise pour répondre aux demandes des clients. Etablis-en une liste.

---

**Tâche partielle 2 :** Renseigne-toi pour savoir qui sont les interlocuteurs pour les demandes auxquelles tu n'es pas à même de répondre. Réfléchis à ton environnement de travail, mais également aux personnes externes de ton magasin ou ton point de vente. Complète ta liste de la 1<sup>ère</sup> partie avec les résultats obtenus dans cette partie.

---

**Tâche partielle 3 :** Traite trois différentes demandes de clients. Pour ce faire, utilise les enseignements que tu as tirés de la 1<sup>ère</sup> et de la 2<sup>e</sup> partie de cette tâche.

---

**Tâche partielle 4 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Pour la 1<sup>ère</sup> et la 2<sup>e</sup> partie de la tâche, réfléchis aux types de demande qui pourraient se produire dans ton entreprise.

---

## Mettre en œuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises

---

### Mandat pratique

---

#### Gérer les marchandises

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle b1 : Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises

#### Situation initiale

Grâce à une gestion minutieuse des marchandises, tu assures que les marchandises soient disponibles pour la clientèle en tout temps dans la bonne quantité et qualité. Ce mandat pratique t'aide à mettre en œuvre les principales étapes de cette procédure dans ton quotidien professionnel.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Lors d'une nouvelle livraison, d'entente avec ta formatrice en entreprise, tu effectues le travail de façon autonome dans l'entrepôt. Cette tâche consiste à trier, étiqueter, ranger et entreposer les marchandises. Effectue-la dans l'ordre prescrit par ton entreprise.

**Tâche partielle 2 :** Choisis au moins deux différents points de vente (« points of sale » POS) au magasin qui doivent être réapprovisionnés. Cherche la marchandise au stock et remplis les rayons.

**Tâche partielle 3 :** D'entente avec ton formateur en entreprise, choisis un jour auquel tu peux vérifier les stocks pour au moins cinq différents produits de ton entreprise. Contrôle les stocks et calcule la quantité nécessaire à commander pour ces cinq produits.

**Tâche partielle 4 :** Discute de ton résultat avec ton formateur et effectue la commande avec lui.

**Tâche partielle 5 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Etudie les directives de ton entreprise relatives au processus de commande.

---

## Traiter, conformément aux instructions reçues, les données relatives aux clients et les informations

---

### Mandat pratique

---

#### Utiliser correctement les chiffres et les données

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle b3 : Traiter, conformément aux instructions reçues, les données relatives aux clients et les informations

#### Situation initiale

Pour le succès d'une entreprise, il est très important qu'en tant que gestionnaire du commerce de détail, tu puisses comprendre les chiffres-clés et en déduire les bonnes mesures.

Dans ce mandat pratique, étudie les principaux chiffres-clés de ton entreprise et apprends l'influence qu'en tant que gestionnaire, tu peux avoir sur ces chiffres.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Renseigne-toi auprès de ton formateur sur les chiffres-clés du dernier mois de ton entreprise.

---

**Tâche partielle 2 :** Examine les mêmes chiffres-clés du mois ou du trimestre de l'année précédente. Où trouves-tu d'importants écarts ?

---

**Tâche partielle 3 :** Choisis au moins deux chiffres-clés qui présentent des écarts par rapport à l'année précédente et examine comment tu pourrais les expliquer. Examine tes résultats avec ton formateur en entreprise.

---

**Tâche partielle 4 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Pour ce mandat pratique, ton supérieur te transmet des informations et des chiffres confidentiels pour lesquels tu es soumis au secret professionnel. Ces données ne peuvent par conséquent pas être transmises à des tiers.

---

## Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer dans le quotidien professionnel

---

### Mandat pratique

---

#### Intégrer les tendances et les dernières évolutions dans l'entretien de vente

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle c3 : Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer, conformément aux instructions reçues, dans le quotidien professionnel

#### Situation initiale

Le commerce de détail est en constante évolution. En tant que gestionnaire du commerce de détail, il est particulièrement important pour toi d'être toujours au courant des dernières évolutions. Grâce à tes connaissances à la pointe de l'actualité, tu seras efficace dans tes entretiens de vente.

Utilise ce mandat pratique pour intégrer les dernières évolutions et tendances de ta branche dans tes entretiens de vente.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Renseigne-toi, par exemple sur internet ou en consultant des rapports sur les évolutions et nouveautés dans ta branche, sur au moins quatre nouveaux produits ou prestations.

---

**Tâche partielle 2 :** Etablis un tableau montrant les différences entre les quatre produits et prestations.

---

**Tâche partielle 3 :** Intègre tes nouvelles connaissances sur les produits et prestations dans tes entretiens de vente. Conseille au moins trois clients sur les produits ou les prestations selon la 2<sup>e</sup> partie de la tâche. Demande un feedback à ta formatrice en entreprise.

---

**Tâche partielle 4 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

- Montre les différences par rapport à la fabrication, au matériel, à la durabilité, aux autres modèles, etc.
- Si possible, explique la tendance du produit ou de la prestation concernée.

---

## Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer dans le quotidien professionnel

---

### Mandat pratique

---

#### Argumenter sur la durabilité

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle c3 : Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer, conformément aux instructions reçues, dans le quotidien professionnel

#### Situation initiale

Aujourd'hui, de plus en plus de clients s'intéressent à la durabilité des produits et prestations. En tant que gestionnaire du commerce détail, tu dois être au courant des nouveaux produits et leur rapport avec la durabilité afin de pouvoir conseiller correctement tes clients. Grâce à ce mandat pratique, tu parviendras à argumenter avec assurance sur la durabilité.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Procure-toi une vue d'ensemble de tous les labels de durabilité proposés dans ton entreprise. Etablis-en un tableau comparatif.

---

**Tâche partielle 2 :** Choisis trois nouveaux produits durables de ton assortiment. Renseigne-toi pour savoir pourquoi ils sont durables et en quoi ils sont différents des autres produits (p.ex. sans label de durabilité).

---

**Tâche partielle 3 :** Applique les conclusions que tu as tirées de la 1<sup>ère</sup> et de la 2<sup>e</sup> partie de la tâche dans la pratique professionnelle. Présente tes trois produits à ta formatrice en entreprise et formule des arguments qui ont un rapport avec la durabilité. Demande à ta formatrice de te donner un retour.

---

**Tâche partielle 4 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

- Si possible, choisis des produits de différentes catégories.
- Intègre dans tes arguments, les tendances et autres évolutions.

---

## Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux

---

### Mandat pratique

---

#### Communication aimable et assurée

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle d1 : Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux.

#### Situation initiale

En tant que gestionnaire du commerce de détail, tu communique avec tes collègues oralement et par écrit par différents canaux de communication. Grâce à une communication aimable et assurée, tu peux renforcer l'esprit d'équipe en te présentant à tes collègues d'une façon respectueuse. Ce mandat pratique te permet d'intégrer et appliquer dans la pratique tes connaissances sur la thématique de la communication respectueuse dans des situations de travail du commerce de détail.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Etablis une liste de contrôle contenant toutes les bases pour une communication respectueuse. Liste les principaux points décrivant comment écouter attentivement et se comporter avec respect, prévenance et empathie. La liste de contrôle doit être considérée comme un outil de travail.

**Tâche partielle 2 :** Note les points auxquels tu dois veiller lorsque tu reçois des informations par écrit et par oral (également par téléphone). Renseigne-toi auprès de ta formatrice sur les règles et les modèles spécifiques à l'entreprise.

**Tâche partielle 3 :** Au cours du mois qui suit, lorsque tu reçois différentes informations orales (y compris par téléphone) et écrites, tiens compte des points notés dans les tâches partielles 1 et 2. Réfléchis à la manière dont ta communication est perçue par ton interlocuteur (p.ex. respectueuse, positive, négative, incompréhension, etc.).

**Tâche partielle 4 :** Rédige deux messages contenant des informations de la tâche partielle 3. Transmets-les aux personnes ou services concernés dans ton entreprise par deux moyens de communication écrits différents. Envoie les messages également à ta formatrice pour obtenir un feed-back.

**Tâche partielle 5 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---



---

## Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux

---

### Mandat pratique

---

#### Maîtriser les situations d'urgence

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle d1 : Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux.

#### Situation initiale

En tant que gestionnaire du commerce de détail, tu es le premier interlocuteur également pour une situation d'urgence qui survient dans ton entreprise. Afin d'être à même de gérer de telles situations, ce mandat pratique te fournit les instructions pour les principaux éléments à savoir. Cela te permettra de réagir avec calme et sérénité dans une situation d'urgence.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Recueille des informations et de la documentation de l'entreprise concernant des cas d'urgence à l'interne et crée un fichier personnel de sorte à ce que tu puisses t'en servir à tout moment.

---

**Tâche partielle 2 :** Etablis deux scénarios de situations d'urgence possibles dans ton entreprise. Décris, en mots-clés, quel est le comportement à adopter dans ces scénarios. Partage tes conclusions avec ton collègue et discutez-en.

---

**Tâche partielle 3 :** Présente les résultats de la 2<sup>e</sup> partie à ta formatrice en entreprise.

---

**Tâche partielle 4 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Dans la 2<sup>e</sup> partie de la tâche, réfère-toi aux directives de l'entreprise et aux prescriptions légales relatives à des situations d'urgence.

---

## Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail

---

### Mandat pratique

---

#### Recevoir des feedbacks

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle d2 : Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail.

#### Situation initiale

Dans ton quotidien du commerce de détail, tu travailles avec différentes personnes et tu reçois également des feedbacks différents. Concilier bonne collaboration et feedback constructif n'est toutefois pas toujours simple. Et accepter un feedback ne s'apprend pas du jour au lendemain. Utilise ce mandat pratique pour t'exercer à gérer les feedbacks.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Pense aux situations lors desquelles tu as reçu des feedbacks positifs de tes collègues ou ton supérieur. Etablis une liste et commente pourquoi tu as ressenti le feedback comme étant positif et dans quelle mesure cela t'a fait évoluer.

---

**Tâche partielle 2 :** Pense aux situations lors desquelles tu as reçu des feedbacks négatifs de tes collègues ou ton supérieur. Réfléchis à ta réaction dans ces situations. Etablis une liste et commente dans quelle mesure tu aurais pu réagir différemment.

---

**Tâche partielle 3 :** Discute de tes résultats avec ton supérieur et demande-lui conseil pour des réactions futures. Note au moins trois points que tu pourrais changer à l'avenir.

---

**Tâche partielle 4 :** Durant les trois prochaines semaines, demande sciemment un feedback à tes collègues et ton supérieur tout en utilisant la technique de réception de feedbacks et en posant des questions concrètes lors de la réception d'un feedback.

---

**Tâche partielle 5 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Pour chaque feedback, utilise le formulaire disponible dans les outils. Relance ton interlocuteur lorsque tu n'arrives pas à répondre à une question .

---

## Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches

---

### Mandat pratique

---

#### Fixer des objectifs SMART

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle d3 : Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches conformément aux instructions reçues.

#### Situation initiale

Pour concevoir ton développement en tant que gestionnaire du commerce de détail, tu dois te fixer des objectifs clairs. Ce n'est qu'avec un but précis que tu peux construire ton chemin. Utilise ce mandat pratique pour fixer des objectifs SMART à court et moyen terme sur la base de tes travaux déjà réalisés.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Réfléchis à deux domaines d'activité dans lesquels tu désires t'améliorer ces deux prochains mois. Inscris ces deux domaines dans un tableau.

---

**Tâche partielle 2 :** Pour chaque domaine d'activité de la 1<sup>ère</sup> partie de la tâche, tu fixes au moins un objectif SMART. Complète ton tableau en y inscrivant ces objectifs.

---

**Tâche partielle 3 :** Pour chaque objectif que tu t'es fixé dans la 2<sup>e</sup> partie de la tâche, définis 2 mesures concrètes te permettant d'atteindre ces objectifs. Inscris ces mesures dans ton tableau.

---

**Tâche partielle 4 :** Discute de tes objectifs et des mesures y relatives avec ton formateur en entreprise. Demande-lui un feedback.

---

**Tâche partielle 5 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

#### Indications pour la solution

Si tu rencontres des difficultés, demande de l'aide à ta formatrice en entreprise.

Tiens ton tableau à jour et consulte l'élément opérationnel si tu ne te souviens plus exactement de la signification d'un objectif SMART.

---

## Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail

---

### Mandat pratique

---

#### Planifier et coordonner les travaux

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle d4 : Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail conformément aux instructions reçues.

#### Situation initiale

En tant que gestionnaire du commerce de détail, tu es confronté aux diverses échéances, tâches et horaires de ton travail. Afin de pouvoir tout coordonner, il est important de structurer la planification, fixer des priorités tout en veillant à un bon équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle. Utilise ce mandat pratique pour prioriser et planifier tes travaux.

#### Tâche

**Tâche partielle 1 :** Avec ton formateur, établis une planification à long terme de tes travaux tout en tenant compte des directives et du plan de formation de ton entreprise. Pour ce faire, consulte ton agenda pour les trois mois à venir et note tous les rendez-vous et échéances (p.ex. jours de travail, jours d'école, CI, travaux préparatoires, rendez-vous médicaux, examens, délais pour les mandats pratiques, etc.) Si tu n'as pas encore inscrit ces dates dans ton agenda, fais-le maintenant.

**Tâche partielle 2 :** Identifie les échéances du prochain mois pour lesquelles tu as une marge de manœuvre en termes de temps en leur attribuant une priorité A (urgent) ou B (non urgent). Discute avec ton formateur du résultat obtenu et des conséquences sur ton planning que tu as établi dans la tâche partielle 1.

**Tâche partielle 3 :** Etudie maintenant le planning pour le mois prochain. De ton point de vue, y a-t-il un bon équilibre entre le travail et les loisirs ? Te sens-tu stressé ? Arrives-tu à tout faire ? Dans ton planning, surligne en couleur les points critiques ou qui, à ton avis, sont négligés.

**Tâche partielle 4 :** Si, dans la tâche partielle 3, tu as réalisé être trop ou trop peu sollicité, voire très stressé, demande un entretien avec ton formateur en entreprise pour lui soumettre, si possible, des solutions.

**Tâche partielle 5 :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

---

### **Indications pour la solution**

Pour la 1<sup>ère</sup> partie de la tâche, utilise le règlement interne, l'intranet, le règlement du personnel, ton contrat d'apprentissage et ton cahier des tâches, si utile et nécessaire. Renseigne-toi auprès de ton formateur en entreprise.

Si tu n'as pas d'agenda, télécharge un calendrier sur internet ou achète un agenda en papier. Renseigne-toi également auprès de ta formatrice, peut-être existe-t-il des listes de contrôle ou des agendas à l'interne.