

1re année d'apprentissage CFC

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^{ère} 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^{ème} 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^{ème} 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^{ème} 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^{ème} 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

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1^{ère} partie : | Réfléchis aux préoccupations que peuvent avoir les clients de ton entreprise. Etablis une liste en énumérant les demandes les plus fréquentes. |
| 2^{ème} partie : | Pour chacune des demandes, réfléchis à deux questions qui permettent d'identifier sans équivoque les préoccupations des clients. |
| 3^{ème} partie : | Utilise les questions de la 2 ^{ème} 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. |
| 4^{ème} partie : | 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.

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 gestionnaire 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, 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 : Choisis trois produits et une prestation adaptée à chacun, proposés dans ton entreprise. Réfléchis à ce qui est important dans l'entretien de vente pour convaincre le client des produits et de la prestation y relative à ton point de vente.

Tâche partielle 2 : Etablis une liste comportant cinq arguments pour les produits et prestations choisis. Examine-la avec ta formatrice en entreprise et, si nécessaire, complète-la.

Tâche partielle 3 : 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 4 : 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.

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^{ère} 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^{ère} 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

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

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. Acquiers 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 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 les tâches du processus de gestion de marchandises

Mandat pratique

Traiter les sorties des 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 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

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle b2 : Présenter 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 : Pour présenter tes produits, 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^{ère} partie de la tâche avec tes résultats.

Tâche partielle 4 : Pour la dernière question de la 3^e 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^{ère} 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.

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^{ère} 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.

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.

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^{ère} 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 CFC

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

Enthousiasmer les clients

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 cinq différentes clientes sur leurs attentes envers ton entreprise.

Tâche partielle 2 : Pour au moins dix 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^e partie de la tâche.

Mène au moins trois entretiens de vente. Tu passes correctement à la conclusion de l'entretien en utilisant tes nouvelles connaissances acquises dans les parties précédentes de cette tâche. Valorise de façon consciente l'entretien, respectivement la vente à l'égard de ton client.

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.

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^{ère} 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^{ère} et de la 2^e 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^{ère} et la 2^e partie de la tâche, réfléchis aux types de demande qui pourraient se produire dans ton entreprise.

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 ».

Mettre en œuvre 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 les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations

Mandat pratique

Saisir des données

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

Situation initiale

Aujourd'hui, dans la vente, les principales ressources sont les données relatives aux clients. Elles permettent aux entreprises d'orienter leurs produits et prestations vers les besoins des clients. Ce mandat pratique te guide pour saisir correctement des données.

Tâche

Tâche partielle 1 : Identifie les manières de saisir des données dans ton entreprise et dans quelles situations elles sont effectuées.

Tâche partielle 2 : Choisis au moins une situation dans laquelle des données sont saisies manuellement et une autre situation dans laquelle les données sont saisies automatiquement de façon digitale. Saisis au moins une fois les données pour les deux situations.

Tâche partielle 3 : Répète la 2e partie de la tâche, mais en reprenant des données déjà saisies. Adapte ces données pour les deux situations (saisie manuelle et automatique).

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

Indications pour la solution

Il existe d'innombrables situations dans lesquelles des données sont saisies. Pense par exemple à la caisse, au service clientèle ou à l'entrepôt.

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 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 : Participe à une séance d'information ou une foire des fournisseurs et renseigne-toi sur au moins quatre nouveaux produits ou prestations du nouvel assortiment.

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^e 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 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^{ère} et de la 2^e 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

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 : Cherche la discussion avec ta collègue en utilisant consciencieusement toutes les techniques de la communication respectueuse. Observe l'influence de ton égard, ta prévenance et ton empathie sur ta collègue et la discussion.

Tâche partielle 3 : 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

Communiquer au téléphone de façon compétente

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

Téléphoner correctement, ça ne s'apprend pas du jour au lendemain ! De nombreuses personnes sont réticentes à l'idée de devoir parler au téléphone. Mais pour toi en tant que gestionnaire du commerce de détail, le téléphone est un moyen de communication central. Avec un peu d'exercice et en se tenant aux règles usuelles, tu seras bientôt très à l'aise au téléphone. Ce mandat pratique te sert de support dans l'exercice du téléphone au quotidien professionnel.

Tâche

Tâche partielle 1 : Renseigne-toi sur les directives de l'entreprise relatives aux communications téléphoniques. Pour ce faire, établis un aide-mémoire à poser à côté du téléphone et qui contient p.ex. comment tu dois t'annoncer lorsque le téléphone sonne ou comment faire patienter une personne qui appelle.

Garde un petit bloc-notes à ta proximité ou dépose-le si possible à côté du téléphone.

Tâche partielle 2 : Au cours des quatre prochaines semaines, réponds à divers appels et applique les conseils ainsi que les directives internes relatives aux communications téléphoniques.

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

Indications pour la solution

Pour la 1^{ère} partie de la tâche, renseigne-toi auprès de ton formateur en entreprise pour savoir où tu trouves les directives internes.

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

Mandat pratique

Transmettre des informations oralement

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 oralement sur divers canaux de communication avec tes collègues. Ce faisant, tu transmets des informations en utilisant différents moyens. Pour transmettre des informations à un groupe, tu devrais t'y préparer. Ce mandat pratique te sert de support dans l'exercice d'une séance d'information dans ton entreprise.

Tâche

Tâche partielle 1 : Prépare une petite séance d'information interne lors de laquelle tu transmets des informations à un groupe. Ce faisant, tu discutes de l'ordre du jour avec ton supérieur en notant les mots-clés afin de ne pas oublier les points essentiels. Réfléchis aux collaborateurs qui doivent être informés et, par conséquent, qui doit participer à la séance d'information.

Tâche partielle 2 : Invite tous les collaborateurs concernés que tu as identifiés dans la 1^{ère} partie, à la séance d'information. Pour ce faire, choisis le mode de communication adéquat (p.ex. courriel, chat, téléphone, personnel).

Tâche partielle 3 : Réalise la séance d'information interne. Tu demandes par la suite à trois collègues un feedback et des conseils pour des prochaines séances d'information.

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

Indications pour la solution

Dans la 2^e partie, n'oublie pas d'indiquer le lieu et l'heure de la séance d'information.

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

Mandat pratique

Recevoir des informations et les transmettre par écrit

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 reçois des informations de toutes parts que tu dois souvent transmettre également à d'autres personnes. Pour ce faire, tu dois d'abord les analyser. Utilise ce mandat pratique comme un support pour recevoir des informations, les analyser et les transmettre à la bonne personne avec compétence.

Tâche

Tâche partielle 1 : Résume les principales règles de ton entreprise relatives à la communication écrite. Etablis une fiche contenant les principaux standards internes.

Tâche partielle 2 : Tout au long de la semaine suivante, tu réceptionnes un certain nombre d'informations et tu les analyses.

Tâche partielle 3 : Rédige deux communications écrites contenant des informations de la 2^e partie à l'attention de différents interlocuteurs internes (p.ex. au siège principal de ton entreprise, à un autre service ou à divers collaborateurs). Pour ces communications, utilise deux différents médias de communication écrite. Envoie les messages aux personnes concernées et à ta formatrice en entreprise. Demande à ta formatrice de te donner un feedback.

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

Indications pour la solution

Sers-toi de la grille des questions pour la 2^e partie de la tâche.

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^e 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^e 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.

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^{ère} 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^e 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

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

Si tu rencontres des difficultés dans la 2^e partie de la tâche, demande de l'aide à ta formatrice en entreprise.

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.

Situation initiale

En tant que gestionnaire du commerce de détail, tu es confronté aux divers délais, tâches et horaires de ton travail. Afin de pouvoir tout coordonner, il est important de structurer la planification. Utilise ce mandat pratique pour planifier et coordonner tes travaux.

Tâche

Tâche partielle 1 : Renseigne-toi sur les directives en la matière dans ton entreprise. Etablis une liste pour énumérer clairement les points essentiels.

Tâche partielle 2 : Etablis une planification à long terme. Examine dans ton agenda les trois mois à venir et contrôle les dates déjà occupées (p.ex. CI, rendez-vous médicaux, examens, délais pour mandats pratiques, etc.). Si tu n'as pas encore inscrit ces dates dans ton agenda, fais-le maintenant. Examine tous les délais et compare-les avec ta liste de la 1^{ère} partie.

Tâche partielle 3 : Inscris dans ton agenda quand tu dois informer quelqu'un ou quand tu dois préparer tes cours interentreprises.

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

Indications pour la solution

Pour la 1^{ère} 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.

Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail

Mandat pratique

Prioriser les délais et les tâches

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.

Situation initiale

En priorisant correctement tes délais et tes tâches, tu as déjà effectué une grande partie de ta planification. Ne supprime pas cette étape. Utilise ce mandat pratique pour prioriser et planifier judicieusement tes divers délais et tes tâches.

Tâche

Tâche partielle 1 : Etablis, au moyen de la méthode ALPES, un planning pour une journée de travail.

Tâche partielle 2 : A l'aide de ton agenda et du plan, respectivement du programme de formation, procure-toi une vue d'ensemble des délais que tu dois tenir durant le mois à venir. Etablis une liste de tous ces délais et des tâches à effectuer durant le mois et catégorise chaque tâche en fonction de sa priorité (A, B ou C).

Tâche partielle 3 : Intègre les tâches de la catégorie A dans ton planning journalier ou hebdomadaire. Tu agendas les tâches de la catégorie B ou C à une date ultérieure.

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

Indications pour la solution

Dans ton planning journalier de la 1^{ère} partie de la tâche, intègre également tes activités de loisirs et sportives.

Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail

Mandat pratique

Créer un équilibre entre le travail et la vie privée

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.

Situation initiale

Au cours de ton apprentissage en tant que gestionnaire du commerce de détail, tu es tous les jours confronté à diverses tâches, obligations et situations de stress. Tu te sens parfois submergé, ce qui peut créer un déséquilibre entre ton travail et ta vie privée.

A long terme, une telle situation peut avoir de graves conséquences sur ta santé. C'est pourquoi il est important de connaître tes limites et d'utiliser judicieusement tes ressources. Ce mandat pratique t'aide à trouver un équilibre entre ton travail et ta vie privée.

Tâche

Tâche partielle 1 : Examine ton planning hebdomadaire. A ton avis, y a-t-il un bon équilibre entre ton travail et tes activités de loisirs ? Te sens-tu stressé ? Arrives-tu à tout faire ? Surligne dans ton planning les points critiques que tu pourrais négliger.

Tâche partielle 2 : Parle de tes résultats de la 1^{ère} partie avec une personne de confiance. Celle-ci peut être issue de ton environnement professionnel ou privé. Discutez des points suivants :

- Quels sont ses constats ?
- Que ferait-elle différemment ?
- Peut-elle te fournir des conseils ?
- Peut-elle tirer des enseignements de ta manière de gérer tes ressources ?

Note les résultats de cet entretien sous forme de mots-clés.

Tâche partielle 3 : Tu as pu constater dans les 1^{ère} et 2^e parties de la tâche que tu es surchargé, trop peu sollicité ou stressé. Parles-en avec ta formatrice en entreprise tout en apportant, si possible, des propositions de solution.

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

3ème année d'apprentissage CFC

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).

Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux

Mandat pratique

Construire et entretenir les relations avec les clients

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle a5 : Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux.

Situation initiale

Tes clients peuvent acheter de nombreux produits et prestations proposés par ton entreprise aussi auprès des concurrents. C'est pourquoi, en tant que gestionnaire du commerce de détail, tu dois te démarquer de tes concurrents. Tu y parviens en te focalisant sur les relations que tu entretiens avec tes clients. Ce mandat pratique te permet d'exercer cela dans ton quotidien professionnel.

Tâche

Tâche partielle 1 : Réfléchis aux principaux éléments pour construire et entretenir des relations avec tes clients sur le long terme. Utilise-les pour établir une liste de contrôle.

Tâche partielle 2 : Durant une semaine, établis et entretiens trois nouvelles relations clients. Pour ce faire, utilise ta liste de contrôle de la 1ère partie.

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

Indications pour la solution

Pense à tes propres expériences d'achat. Quand as-tu établi une relation entreprise ?

Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux

Mandat pratique

Être ambassadrice ou ambassadeur sur les réseaux sociaux

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle a5 : Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux.

Situation initiale

La communication sur les réseaux sociaux devient toujours plus importante, car les clients sont de plus en plus nombreux à les utiliser. En tant que gestionnaire du commerce de détail, tu es également présent sur les réseaux sociaux et tu représentes ainsi ton entreprise de façon significative. Afin de pouvoir concevoir activement ton rôle d'ambassadeur, il est important que tu sois conscient de l'image que tu reflètes sur les réseaux sociaux.

Tâche

Tâche partielle 1 : Renseigne-toi sur les directives ou les règles de ton entreprise en rapport avec les réseaux sociaux. Consulte-les et souligne les principales déclarations.

Tâche partielle 2 : Discute de ces directives avec ta formatrice en entreprise. Quelles sont les règles que tu trouves bonnes, lesquelles trouves-tu moins adéquates ? De quelle façon te présentes-tu sur les réseaux sociaux en tant qu'ambassadrice ou ambassadeur de ton entreprise ?

Tâche partielle 3 : Sur tes comptes, actuels ou nouveaux, sur les réseaux sociaux, vérifie si tu suis les règles de ton entreprise. Repère les réseaux sociaux utilisés par ton entreprise et suis-les.

Tâche partielle 4 : Poste sur un des réseaux sociaux une expérience positive que tu as vécue avec ton entreprise.

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

Indications pour la solution

Avant de commencer, réfléchis aux opportunités et aux risques, ainsi qu'aux possibles conséquences des réseaux sociaux. Si tu n'es pas à l'aise avec ta présence sur les réseaux sociaux, réfère-toi à l'implication de tes collègues de travail.

Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux

Mandat pratique

Recevoir un feedback des clients

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle a5 : Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux.

Situation initiale

Dans ton quotidien professionnel, tu reçois souvent un feedback de tes clients. En tant que gestionnaire du commerce de détail, tu dois apprendre à le gérer. Cela est bien entendu plus facile lorsque le feedback est positif que lorsque celui-ci est négatif. Ce mandat pratique t'aide à bien gérer également un feedback négatif.

Tâche

Tâche partielle 1 : Souviens-toi d'une situation lors de laquelle un client t'a donné un feedback négatif. Quelle réaction attendrais-tu en tant que client ? Prends au moins trois résolutions à ce sujet.

Tâche partielle 2 : Obtiens un feedback d'au moins trois clients. Accepte-les de façon professionnelle tout en tenant compte des résolutions prises dans la 1ère partie.

Tâche partielle 3 : Examine les feedbacks des clients de la 2e partie et réfléchis aux enseignements que tu peux en tirer. Que peux-tu apprendre ? Où peux-tu t'améliorer ?

Tâche partielle 4 : Dédus trois mesures de tes réflexions de la partie précédente que tu veux, à l'avenir, intégrer dans ton travail.

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

Indications pour la solution

Si tu reçois des feedbacks positifs, c'est d'autant plus beau. Sois content et utilise ce retour pour exécuter ton travail avec motivation.

Mandat pratique

Résoudre une situation exigeante durant l'entretien avec le client

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle a6 : Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail

Situation initiale

Les situations exigeantes avec des clients t'offrent une opportunité extraordinaire de te présenter, ainsi que ton entreprise, sous le meilleur jour. Tu y parviens lorsque ton client est satisfait en quittant le magasin. Utilise ce mandat pratique pour analyser tes actions durant les entretiens exigeants avec tes clients et améliorer ton comportement pour les situations futures.

Tâche

Tâche partielle 1 : Choisis deux collègues expérimentées pour les interroger sur la thématique des situations exigeantes. Demande-leurs quelles sont les situations typiques et de te fournir des explications en partant d'exemples.

Tâche partielle 2 : Demande à tes collègues quelles sont les clés permettant de maîtriser une situation difficile. Ont-elles une approche typique ? Résume tes résultats sur des cartes aide-mémoires.

Tâche partielle 3 : Résous de façon autonome une situation difficile durant l'entretien avec un client ou observe tes collègues dans une telle situation. Utilise les connaissances acquises dans la 2^e partie de la tâche.

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

Indications pour la solution

Les situations exigeantes n'arrivent pas sur simple pression sur un bouton. Tu dois peut-être patienter un peu avant d'avoir l'occasion d'appliquer les connaissances acquises dans la 2^e partie de la tâche.

Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, 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 les chiffres-clés de l'entreprise, 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 : Procure-toi les principaux chiffres-clés permettant de mesurer le succès de ton entreprise (valeurs réelles et budgétaires) et étudie-les précisément. Interprète les chiffres-clés et réfléchis à trois déclarations que tu peux faire sur ton entreprise en te basant sur ceux-ci.

Tâche partielle 2 : Choisis trois chiffres-clés concrets et réfléchis à une mesure pour chacun permettant de les influencer positivement.

Tâche partielle 3 : Examine tes résultats de la 1ère et de la 2e partie de la tâche avec ta formatrice 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.

Déléguer une partie des tâches dans son domaine de responsabilité

Mandat pratique

Confier des missions complètes

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle d5 : Déléguer une partie des tâches dans son domaine de responsabilité.

Situation initiale

Il n'est pas rare qu'en tant que gestionnaire du commerce de détail, tu délègues une partie de tes tâches à des collègues. Dans ce cas, tu veilles à choisir les tâches en fonction du groupe cible et à les transmettre de façon compréhensible. Ce mandat pratique t'aide à formuler intégralement une mission adéquate.

Tâche

Tâche partielle 1 : Choisis deux tâches de ton domaine de responsabilité que tu peux déléguer à une collègue.

Tâche partielle 2 : Confie une mission complète à ta collègue. Si nécessaire, tu définis avec elle comment tu peux l'accompagner ou soutenir dans la mise en œuvre de la mission.

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

Indications pour la solution

Veille à ce que ces tâches correspondent bien aux compétences de ta collègue. Renseigne-toi auparavant sur ta nouvelle collègue.

Déléguer une partie des tâches dans son domaine de responsabilité

Mandat pratique

Donner des feedbacks constructifs

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle d5 : Déléguer une partie des tâches dans son domaine de responsabilité.

Situation initiale

Imagine que tu n'es pas totalement satisfait de la réalisation d'une tâche que tu as déléguée. Dans ce cas, il est important de donner à ton collègue un feedback constructif qui lui permet de tirer des enseignements. A l'aide de ce mandat pratique, tu te prépares à donner un feedback constructif.

Tâche

Tâche partielle 1 : Demande à ton formateur en entreprise de te donner un feedback sur une tâche que tu as réalisée.

Tâche partielle 2 : Réfléchis à la façon dont tu aurais formulé ce feedback. Quels points sont importants pour toi ? Comment les formules-tu ? Etablis une liste de contrôle comportant les principaux éléments.

Tâche partielle 3 : Traite un ordre de travail dont tu es en charge. Formule ensuite un feedback constructif à ton égard sur cette mission. Parles-en avec ton formateur en entreprise.

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

Indications pour la solution

Pour ton feedback, prends en compte les éléments suivants : impression générale, motifs détaillés, instruction concrète et le résultat.

Mener des entretiens de vente exigeants avec des clients du commerce de détail

Mandat pratique

Mener des entretiens de vente exigeants

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle e1 : Mener des entretiens de vente exigeants avec des clients du commerce de détail.

Situation initiale

Les techniques d'entretien sont un support pour mener à bien les entretiens de vente exigeants avec les clients. Ce mandat pratique t'offre l'opportunité de te préparer à des entretiens de vente exigeants avec les clients.

Tâche

Tâche partielle 1 : Identifie les entretiens de vente exigeants typiques dans ton entreprise. Renseigne-toi auprès de tes collègues.

Tâche partielle 2 : Fais de recherches pour savoir s'il existe des directives dans ton entreprise qui décrivent la procédure d'un entretien de vente exigeant. Recueille toutes les directives et prescriptions internes de ton entreprise.

Tâche partielle 3 : Observe tes collègues dans leurs entretiens exigeants. Demande-leur la procédure qu'ils ont adoptée. Demande-leur également de t'expliquer pourquoi ils ont décidé de procéder de cette manière plutôt que d'une autre.

Tâche partielle 4 : Traite au moins un entretien exigeant tout en étant orienté clients et axé solution. Pour ce faire, intègre tes résultats des parties 1 à 3 de la tâche.

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

Indications pour la solution

Demande de l'aide à ton supérieur si tu n'arrives pas à répondre aux questions du client exigeant ou si tu n'es pas sûr.

Mener des entretiens de vente exigeants avec des clients du commerce de détail

Mandat pratique

Traiter les réclamations

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle e1 : Mener des entretiens de vente exigeants avec des clients du commerce de détail.

Situation initiale

En tant que gestionnaire du commerce de détail, ton objectif est que tes clients quittent ton magasin avec le sourire. Dans le cas d'une réclamation, cet objectif devient un défi à relever. Cependant, chaque réclamation t'offre également l'opportunité de créer une relation avec le client tout en le convaincant de la qualité de ton entreprise. Tu peux exercer la procédure de gestion des réclamations avec ce mandat pratique.

Tâche

Tâche partielle 1 : Réfléchis aux différents types de réclamations qu'il peut y avoir dans ton entreprise. Elabore un petit guide décrivant la procédure de gestion d'une réclamation conformément aux directives de l'entreprise.

Tâche partielle 2 : Avec ta formatrice en entreprise, exerce trois entretiens de réclamation. Analysez ensemble le résultat de ces entretiens. Tires-en des enseignements pour t'améliorer à l'avenir tout en maintenant ce que tu as bien réussi.

Tâche partielle 3 : De façon autonome, traite au moins deux réclamations de clients. Pour ce faire, réfère-toi à la 2^e partie de la tâche.

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

Indications pour la solution

- Adopte une attitude positive dans tes entretiens de réclamation. Les réclamations offrent une bonne opportunité de satisfaire la clientèle. Tes clients se rappelleront davantage d'une réclamation bien traitée que d'un entretien normal de vente. Utilise dès lors les réclamations spécifiquement pour gagner de nouveaux clients.
- Dans le cas d'une réclamation, analyse précisément la situation et le besoin de tes clientes. Mets-toi à leur place tout en regrettant la situation. Cela donne une tournure positive à l'entretien.

Mener des entretiens de vente exigeants avec des clients du commerce de détail

Mandat pratique

Traiter les réparations ou les retours de marchandises

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle e1 : Mener des entretiens de vente exigeants avec des clients du commerce de détail.

Situation initiale

En tant que gestionnaire du commerce de détail, ton objectif est de servir tes clients de façon professionnelle, au-delà d'une vente. Lorsqu'une cliente doit retourner un produit, il est particulièrement important d'appliquer une procédure de façon professionnelle. Ce mandat pratique t'aide à obtenir une vue d'ensemble de tes actions pour traiter les réparations, retours de marchandises et livraisons de pièces de rechange de façon autonome.

Tâche

Tâche partielle 1 : Identifie les prestations proposées par ton entreprise en matière de réparations, retours de marchandises et livraisons de pièces de rechange. Etablis-en une liste.

Tâche partielle 2 : Etablis le processus à suivre pour les principales prestations de la 1^{ère} partie. Commence par le contact avec ta cliente puis note chaque étape du processus jusqu'au traitement complet de la demande.

Tâche partielle 3 : Avec ton formateur en entreprise, exerce trois différentes prestations liées à une réparation, aux pièces de rechange ou à un retour de marchandises, figurant dans la liste de la 1^{ère} partie.

Tâche partielle 4 : Traite au moins deux différentes demandes de clients en relation avec un retour de marchandise ou une réparation et utilise sciemment tes connaissances acquises dans les parties précédentes de la tâche.

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

Indications pour la solution

Tu peux demander de l'aide à ton formateur en entreprise pour la 4^e partie de la tâche en lui demandant un feedback sur ta façon de traiter les demandes.

Organiser des expériences d'achat relatives à des produits et des prestations du commerce de détail

Mandat pratique

Créer des expériences d'achat

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle e2 : Organiser des expériences d'achat relatives à des produits et des prestations du commerce de détail.

Situation initiale

Afin de rendre le commerce stationnaire attrayant, même dans une dynamique tournée vers le numérique, il est important de créer des expériences d'achat particulières qui se démarquent du commerce en ligne. Acheter dans un commerce stationnaire doit aller au-delà du fait de choisir et payer un produit. Utilise ce mandat pratique pour réfléchir aux meilleurs moyens de créer des expériences d'achat à l'intention de tes clientes.

Tâche

Tâche partielle 1 : Choisis six différents produits de l'assortiment de ton entreprise. Réfléchis comment tu peux les rapprocher de tes clientes (toucher, tester, sentir, goûter et entendre). Etablis-en une liste.

Tâche partielle 2 : Pour chaque produit de la 1^{ère} partie, réfléchis à une prestation appropriée que tu pourrais proposer à tes clientes pour créer une expérience d'achat particulière. Complète ta liste avec ces éléments.

Tâche partielle 3 : Mets en pratique tes résultats obtenus dans la 1^{ère} et 2^e parties et crée des expériences d'achat autour des produits que tu as choisis. Examine la réaction de tes clientes et parles-en avec ta formatrice en entreprise.

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

Indications pour la solution

- Si possible, essaie d'éveiller les différents sens de tes clients (voir, toucher, sentir, goûter et entendre).
- Essaie d'intégrer dans tes expériences d'achat également les nouvelles tendances ou la saison.

Organiser des expériences d'achat relatives à des produits et des prestations du commerce de détail

Mandat pratique

Atteindre des segments clients sur les réseaux sociaux

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle e2 : Organiser des expériences d'achat relatives à des produits et des prestations du commerce de détail.

Situation initiale

Grâce à l'utilisation des réseaux sociaux, il est possible de créer des expériences d'achats à l'extérieur du point de vente. Il est dès lors important de s'adresser au groupe cible des réseaux sociaux sur lesquels ce public est actif. Ce mandat pratique t'offre l'opportunité d'obtenir davantage d'informations sur les segments clients de ton entreprise et de communiquer avec les clients des réseaux sociaux.

Tâche

Tâche partielle 1 : Réfléchis aux segments clients de ton entreprise. Etablis-en une liste et réfléchis sur quels réseaux sociaux ils sont actifs. Inscris ces éléments sur ta liste.

Tâche partielle 2 : Familiarise-toi avec les réseaux sociaux où ton entreprise est active et les posts publiés par celle-ci. Examine les comptes sur les réseaux sociaux de ton entreprise et interroge tes collègues responsables de la communication digitale.

Remarque : Si ton entreprise n'a pas de compte sur les réseaux sociaux, examine sa présence publique sur internet (p.ex. son site internet).

Tâche partielle 3 : Choisis un segment clients avec lequel tu veux communiquer sur les réseaux sociaux.

D'entente avec tes collègues responsables de la communication digitale, choisis trois contributions à l'intention du segment clients choisi. Tu peux p.ex. publier un nouveau post ou répondre à une demande envoyée par un client via un réseau social.

Pour ce faire, respecte les directives de communication de ton entreprise.

Remarques :

- Fais valider auparavant tes publications par la personne responsable. Si tu ne peux pas toi-même publier le post, demande à la personne responsable si tu peux l'assister dans cette tâche.
 - Si ton entreprise n'a pas de compte sur les réseaux sociaux, rédige tes posts offline, sans les publier.
-

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

Indications pour la solution

- Veille à former tes posts en fonction du groupe cible.
- Respecte scrupuleusement les directives internes relatives à la communication digitale.
- Renseigne-toi régulièrement sur les offres des concurrents de ton entreprise publiées sur les réseaux sociaux.

Contribuer à l'organisation d'événements pour les clients ou de ventes promotionnelles

Mandat pratique

Connaître les événements clients organisés par son entreprise

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle e3 : Contribuer à l'organisation d'événements pour les clients ou de ventes promotionnelles.

Situation initiale

Les clientes veulent vivre une expérience d'achat. Lors d'un événement clients ou d'une vente promotionnelle, tu as toutes les cartes en mains pour les inspirer et leur présenter la dimension de l'assortiment de ton entreprise. Les thématiques des événements clients sont diverses : elles peuvent être liées à la saison, aux tendances ou aux nouveautés. Ce mandat pratique t'offre la possibilité de connaître les événements clients organisés par ton entreprise.

Tâche

Tâche partielle 1 : Etablis une liste de tous les événements clients organisés par ton entreprise tout au long de l'année. Pour chaque événement ou activité, décris succinctement de quoi il s'agit.

Tâche partielle 2 : Fais examiner la liste par ton formateur en entreprise, parlez-en ensemble et complète-la le cas échéant.

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

Indications pour la solution

Certaines entreprises disposent déjà d'un planning annuel des événements. Utilise-le comme base pour ta propre liste. Si ton entreprise ne dispose pas de planning des événements, renseigne-toi auprès d'une collègue expérimentée pour obtenir toutes les informations nécessaires afin de réaliser la 1^{ère} partie de la tâche.

Contribuer à l'organisation d'événements pour les clients ou de ventes promotionnelles

Mandat pratique

Planifier et organiser un événement clients ou une vente promotionnelle

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle e3 : Contribuer à l'organisation d'événements pour les clients ou de ventes promotionnelles.

Situation initiale

Une bonne planification et une répartition précise des tâches sont essentielles pour garantir le succès d'un événement clients ou d'une vente promotionnelle. Ce mandat pratique te permet de recueillir les premières expériences de planification, d'organisation et de soutien d'un événement clients ou d'une vente promotionnelle au sein de ton entreprise.

Tâche

Tâche partielle 1 : Avec ta formatrice en entreprise, choisis un événement clients ou une vente promotionnelle de ton entreprise auquel tu peux collaborer.

Discutes-en avec la personne responsable de l'événement et clarifie ton rôle. Vas-tu assumer la responsabilité de certaines tâches ? Avec qui dois-tu prendre des dispositions ?

Tâche partielle 2 : Avec la personne responsable, planifie les tâches organisationnelles et de préparation pour l'événement. Clarifie également quelles tâches tu assumeras pendant l'événement.

Etablis une liste de contrôle comportant toutes les tâches dont tu es responsable.

Tâche partielle 3 : Participe à la préparation de l'événement en utilisant la liste de contrôle de la 2^e partie comme support. Fais régulièrement le point avec tes collègues pour assurer la bonne préparation.

Tâche partielle 4 : Le grand jour arrive et l'événement est lancé. Assume les tâches dont tu es responsable et contribue au succès de l'événement.

Tâche partielle 5 : A la suite de l'événement, évalue celui-ci avec la personne responsable. Contrôle si tous les objectifs ont été réalisés.

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

Indications pour la solution

Etablis une liste de contrôle détaillée de sorte à pouvoir cocher chaque partie de la tâche à effectuer. Si nécessaire, complète la liste durant la préparation.

Gérer les données des articles pour le magasin en ligne

Mandat pratique

Se familiariser avec le magasin en ligne

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle f1 : Gérer les données des articles pour le magasin en ligne.

Situation initiale

Les magasins en ligne sont adaptés aux besoins des entreprises. Certaines entreprises ont un magasin en ligne en complément à leur commerce stationnaire, d'autres vendent leurs produits et prestations exclusivement en ligne. Le fait de connaître le rôle du magasin en ligne de ton entreprise t'aide à le gérer correctement. Ce mandat pratique te permet de te familiariser avec le magasin en ligne de ton entreprise.

Tâche

Tâche partielle 1 : Recherche à savoir, ...

- si ton entreprise dispose d'un système omni- ou multicanaux ou si elle ne dispose que d'un seul canal en ligne.
- pourquoi ton entreprise a mis en place un magasin en ligne,
- à qui (segment clients) ton entreprise s'adresse en ligne.

Tâche partielle 2 : Consulte le magasin en ligne de ton entreprise. Examine sa page d'accueil, procure-toi une vue d'ensemble de l'assortiment et lis les descriptions des divers articles.

Dans le magasin en ligne, cherche au moins trois exemples démontrant qu'il est adapté au segment clients visé par ton entreprise.

Tâche partielle 3 : Demande à un collègue expérimenté de te montrer quelles sont les références à saisir dans le système de gestion de mise en ligne d'un article. Recherche à savoir comment tu peux te procurer ces données.

Tâche partielle 4 : Demande à te faire montrer la forme ou la structure de préparation des données d'articles permettant la mise en ligne de toutes les références nécessaires (p.ex. propriétés, disponibilités, prix, etc. des produits)

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

Indications pour la solution

Réfléchis aux facteurs de succès particulièrement pertinents pour un magasin en ligne (p.ex. conditions cadres et objectifs internes, concurrence et tendance du shopping en ligne).

Il peut être utile de réfléchir aux besoins des clients lorsqu'ils décident d'un achat en ligne plutôt que dans un magasin stationnaire. Pourquoi achètes-tu par exemple certaines choses en ligne et d'autres plutôt dans un commerce stationnaire ?

Gérer les données des articles pour le magasin en ligne

Mandat pratique

Mettre en ligne de nouveaux articles

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle f1 : Gérer les données des articles pour le magasin en ligne.

Situation initiale

La structure des magasins en ligne est différente, ainsi que la procédure de mise en ligne de nouveaux articles. Ce mandat pratique t'offre la possibilité de faire ta première expérience de mise en ligne d'un nouvel article de ton entreprise.

Tâche

Tâche partielle 1 : Demande à ton formateur en entreprise de t'expliquer la procédure de mise en ligne d'un nouvel article. Demande-lui de t'expliquer et te montrer toutes les étapes du processus.

Modélise un processus de travail et fais-le examiner par ton formateur pour t'assurer que tu n'as pas sauté une étape.

Tâche partielle 2 : Contrôle pour au moins huit articles si le fournisseur livre les données au format nécessaire pour la mise en ligne. Prépare ces données afin de pouvoir les saisir en ligne et complète les éventuelles données manquantes.

Tâche partielle 3 : Saisis au moins huit nouveaux articles sur le site du magasin en ligne. Ces huit articles peuvent correspondre aux huit articles mentionnés dans la 2^e partie de la tâche ou être des articles différents. Utilise le processus que tu as modélisé à la 1^{ère} partie.

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

Indications pour la solution

Ton processus de travail doit être aussi détaillé que possible. Il doit contenir toutes les étapes auxquelles tu dois penser (p.ex. uniformisation des noms des fichiers, longueur du texte, caractères spéciaux).

Réfléchis également à quoi il faut être attentif pour désigner les caractéristiques ou les variables dans le référencement. Ne transpose pas aveuglément les données avec un copier-coller, mais examine-les sous un œil critique.

Gérer les données des articles pour le magasin en ligne

Mandat pratique

Rattacher des nouveaux articles à d'autres articles en ligne

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle f1 : Gérer les données des articles pour le magasin en ligne.

Situation initiale

Les clients sont ravis de se voir proposer un article complémentaire ou une alternative à l'article qu'ils sont en train de visionner – c'est en fait exactement comme dans un entretien de vente. Utilise ce mandat pratique pour proposer conjointement différents produits de ton magasin en ligne.

Tâche

Tâche partielle 1 : Identifie les possibilités de ton entreprise de rattacher et proposer conjointement des produits et des prestations en ligne (p.ex. cross-selling, up-selling, bundles). Renseigne-toi auprès de ton formateur en entreprise.

Tâche partielle 2 : Choisis deux différents articles du magasin en ligne. Pour chacun des deux articles, réfléchis ...

- à quels autres produits de la même catégorie tu pourrais le rattacher (up-selling),
- à quels produits complémentaires utiles tu pourrais le rattacher (cross-selling),
- avec quels autres produits ou prestations tu pourrais combiner l'article afin de proposer à tes clients un ensemble attrayant.

Etablis-en un tableau.

Tâche partielle 3 : Discute du résultat que tu as obtenu à la 2^e partie avec ton formateur en entreprise. Explique-lui en détail pourquoi tu as choisi précisément ces produits complémentaires.

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

Indications pour la solution

Réfléchis à la manière dont le client va utiliser le produit. Cela va t'aider à développer des idées pour les ventes complémentaires ou trouver des ensembles judicieux que le client ne pourra qu'approuver.

Tu peux concevoir ton tableau selon tes envies. Sois créatif !

Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients

Mandat pratique

Analyser le comportement des clients en ligne

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle f2 : Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients.

Situation initiale

Afin d'optimiser les produits en ligne selon les besoins de tes clients, tu dois, en tant que gestionnaire du commerce de détail, connaître le comportement des clients. Que cherchent-ils dans le magasin en ligne ? Combien achètent-ils d'articles en moyenne ? Quel est le taux des retours de marchandises ? Quelle est la raison de ces retours ? Les réponses à ces questions vont t'aider à améliorer l'offre en ligne. Ce mandat pratique te permet de savoir davantage sur le comportement des clients en ligne.

Tâche

Tâche partielle 1 : Détermine le profil d'un client. Celui-ci te renseigne sur le type des clients de ton entreprise. Avec ta formatrice en entreprise, réfléchis aux critères selon lesquels tu peux construire le profil client. Qui achète en ligne ?

Tâche partielle 2 : Analyse le comportement des clients en ligne. Sur la base du rapport ou du tableau de bord spécifique, identifie, ...

- ce que les clients en ligne recherchent le plus souvent,
- d'où provient le plus important trafic du site,
- comment le trafic est géré par ton entreprise en ligne,
- où et pourquoi des clients quittent le magasin en ligne sans faire d'achat.

Complète ton analyse par d'autres indicateurs judicieux.

Tâche partielle 3 : Présente tes résultats de la 1^{ère} et la 2^e partie de la tâche à ta formatrice en entreprise.

Tâche partielle 4 : Avec ta formatrice, réfléchissez à la signification de ces résultats pour ton entreprise. Les indicateurs remplissent-ils les objectifs de ton entreprise ? Sur la base des résultats, devez-vous prendre des mesures spécifiques ?

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

Indications pour la solution

Pour la 2^e partie de la tâche, utilise les indicateurs générés par ton magasin en ligne tout comme les chiffres-clés mis à disposition par des prestataires tiers tels que Google Analytics.

Fais une présentation aussi claire que possible et utilise des graphiques ou des diagrammes pour illustrer tes propos.

Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients

Mandat pratique

Analyser et répondre au feedback clients

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle f2 : Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients.

Situation initiale

Tes clientes donnent régulièrement un feedback sur le magasin en ligne de ton entreprise. Ces commentaires peuvent arriver par le biais de divers canaux : les évaluations dans le système de gestion du magasin ou sur des sites d'évaluation, les réseaux sociaux ou directement par e-mail, chat ou lettre. Le feedback des clients te permet d'évaluer la satisfaction de la clientèle par rapport au magasin en ligne et d'en déduire des mesures d'amélioration. Ce mandat pratique t'offre l'opportunité d'analyser le feedback des clients sur le magasin en ligne de ton entreprise.

Tâche

Tâche partielle 1 : Recueille les feedbacks des clients des six derniers mois sur le magasin en ligne de ton entreprise. Cherche tous les commentaires, suggestions et plaintes concernant tous les domaines du magasin en ligne tels que :

- le service de livraison,
- le service clientèle,
- les évaluations de produits
- etc.

Tâche partielle 2 : Dans une présentation Powerpoint, fais une synthèse des principaux contenus des feedbacks recueillis à la 1^{ère} partie.

Tires-en une conclusion et réfléchis, sur la base de ces feedbacks, à au moins deux mesures adéquates permettant d'améliorer la satisfaction et l'expérience des clients ainsi que les prestations et les produits.

Présente les résultats à ta formatrice en entreprise.

Tâche partielle 3 : Choisis trois feedbacks qui ont récemment été envoyés à ton entreprise auxquels tu voudrais répondre. Rédige une réponse professionnelle adaptée aux feedbacks. Montre tes réponses à ta formatrice en entreprise avant de les envoyer.

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

Indications pour la solution

Dans la 1^{ère} partie, essaie de tenir compte de tous les canaux sur lesquels vous recevez les commentaires des clients : réseaux sociaux, sites tiers, e-mails, chats, possibilités d'évaluation au magasin, etc.

Dans ta présentation, utilise, pour autant que possible, des graphiques ou des tableaux pour illustrer clairement les résultats de ton analyse.

Dans la 3^e partie, respecte scrupuleusement les directives de ton entreprise sur la gestion des commentaires des clients. Assure-toi que tes réponses ne contiennent pas de fautes d'orthographe ou de grammaire.

Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients

Mandat pratique

Analyser et comparer le comportement de commande

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle f2 : Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients.

Situation initiale

Afin de maintenir la disponibilité des produits en ligne, tu dois toujours avoir une vue d'ensemble des produits et connaître leur fréquence de commande. C'est ainsi que tu assures une disponibilité suffisante. Ce mandat pratique te permet de faire des premières expériences dans ce domaine.

Tâche

Tâche partielle 1 : Analyse les données adéquates pour connaître les produits vendus fréquemment et ceux qui ont été peu vendus durant quatre semaines.

Tâche partielle 2 : Choisis une période judicieuse durant laquelle tu peux comparer le comportement de commande actuel de tes clients. Identifie les similitudes et les différences dans le comportement des clients entre ces deux périodes. Réfléchis aux raisons de ces similitudes ou différences.

Présente ton résultat au moyen d'une présentation Powerpoint à ton formateur en entreprise.

Tâche partielle 3 : Prends maintenant la même période que celle utilisée durant la 1^{ère} partie et analyse ce qui a été vendu particulièrement fréquemment ou peu vendu dans le commerce stationnaire. Identifie les similitudes et les différences entre le comportement d'achat en ligne et stationnaire.

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

Indications pour la solution

Pour la 1^{ère} partie : Réfléchis à la personne qui peut te fournir les données et les informations nécessaires.

Pour la 2^e et la 3^e partie : Veille à prendre en compte les mêmes périodes de comparaison.

Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients

Mandat pratique

Gérer le stock des produits en ligne

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle f2 : Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients.

Situation initiale

Pour assurer la disponibilité des produits en ligne, il est important d'identifier les excédents ou les ruptures de stock. Dans ces cas, il s'agit de refaire suffisamment tôt une nouvelle commande afin d'éviter une rupture de stock ou alors de solder les invendus. Tu peux exercer cette procédure à l'aide de ce mandat pratique.

Tâche

Tâche partielle 1 : Procure-toi une vue d'ensemble sur l'inventaire actuel du magasin en ligne de ton entreprise. Compare-le avec le comportement d'achat actuel des clients.

Réfléchis aux prochains événements commerciaux (p.ex. Black Friday, Noël, Pâques, etc.) et analyse l'influence que cela a sur l'inventaire.

Tâche partielle 2 : Avec ta formatrice en entreprise, réfléchis aux produits à recommander sur la base des résultats obtenus dans la 1^{ère} partie. Examine également s'il y a actuellement des invendus à solder.

Tâche partielle 3 : En fonction du résultat obtenu dans la 2^e partie :

- D'entente avec la personne ou le service compétent, commande les produits nécessaires. Pour ce faire, clarifie impérativement d'abord ta manière de procéder avec la personne ou le service compétent.
- organise la mise en soldes des invendus, resp. la réduction des excédents de stocks, avec la personne compétente.

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

Indications pour la solution

Respecte les directives de ton entreprise pour effectuer une commande complémentaire ou solder des produits.

Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients

Mandat pratique

Analyser les magasins en ligne des concurrents

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle f2 : Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients.

Situation initiale

Il est important d'être bien informé des magasins en ligne des concurrents. Ce mandat pratique te permet d'analyser plus en détail les magasins en ligne des concurrents de ton entreprise.

Tâche

Tâche partielle 1 : Identifie les principaux concurrents de ton entreprise. Etablis un tableau composé d'au moins cinq concurrents importants.

Tâche partielle 2 : Visite les magasins en ligne des deux principaux concurrents pour avoir une idée sur ...

- l'expérience client,
- les prix,
- la qualité des images,
- le contenu/les descriptions des produits,
- les évaluations.

Tâche partielle 3 : Compare le magasin en ligne de ton entreprise avec ceux des deux principaux concurrents. A l'aide des résultats obtenus à la 2^e partie, réfléchis aux améliorations auxquelles pourrait procéder ton entreprise. Soumets tes idées à ton supérieur.

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

Indications pour la solution

Essaie de te mettre à la place du client lorsque tu visites le magasin en ligne d'un concurrent.

Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne

Mandat pratique

Vérifier la convivialité du magasin en ligne

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle f3 : Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne.

Situation initiale

Il est essentiel que tes clientes se sentent les bienvenues dans ton magasin en ligne, que les prestations et les produits soient présentés de façon attrayante. Ce mandat pratique t'aide à identifier les standards prescrits par ton entreprise pour une expérience d'achat positive en ligne et à examiner la mise en pratique de ces standards.

Tâche

Tâche partielle 1 : Identifie les standards prescrits par ton entreprise pour la conception du magasin en ligne. Par exemple :

- Conception de la page d'accueil
- Affichage sur ordinateur vs. mobile
- Approche effective et individuelle de la clientèle
- Calls to Action
- Présentation des produits
- etc.

Interroge une personne responsable du marketing ou du magasin en ligne de ton entreprise. Etablis une liste contenant les principaux standards.

Tâche partielle 2 : Mets-toi à la place de tes clients.

Visite le magasin en ligne de ton entreprise et examine-le du point de vue client. Clique dans différentes catégories et fonctions, lis les descriptions des produits et laisse-toi guider au travers du shop par les appels à l'action (« calls to action »).

Tâche partielle 3 : Imprègne-toi du magasin en ligne. Quel était ton sentiment en tant que client durant ta visite du magasin ? T'es-tu senti le bienvenu ? Quelle était ton expérience d'achat ? Etablis un bref compte-rendu de tes réflexions.

Fais part de tes impressions à la personne qui t'as indiqué les standards dans la 1^{ère} partie de la tâche. Tires-en des conclusions : Les standards ont-ils généré l'effet désiré auprès de toi en tant que client ?

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

Indications pour la solution

Tu peux visiter le magasin en ligne de ton entreprise par différents moyens (p.ex. smartphone, tablette, ordinateur) et vérifier si ton expérience d'achat est différente d'un support à l'autre.

Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne

Mandat pratique

Surveiller les processus de backend du magasin en ligne

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle f3 : Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne.

Situation initiale

Afin de permettre aux clients de faire leurs achats en ligne sans obstacles, les processus en arrière-plan doivent fonctionner et tu peux y contribuer de façon considérable. Tu découvres dans ce mandat pratique comment tu y parviens.

Tâche

Tâche partielle 1 : Identifie les processus de backend du site de ton magasin en ligne permettant aux clients de faire leurs achats sans problème (p.ex. les processus de commande, de paiement, de traitement des retours d'articles, etc.). Renseigne-toi auprès de ton formateur en entreprise.

Fais-toi expliquer également ...

- quelle est la meilleure façon de surveiller ces processus d'arrière-plan et
- comment tu peux identifier le mauvais fonctionnement d'un processus.

Note tes conclusions sur des fiches qui pourront t'aider à l'avenir à surveiller les processus de backend du magasin en ligne de ton entreprise.

Tâche partielle 2 : Observe et surveille les processus que tu as identifiés dans la 1^{ère} partie. Etablis un état des lieux et note tous les défauts et problèmes que tu as découverts.

Tâche partielle 3 : Examine l'état des lieux avec ton formateur en entreprise. Déduisez-en les mesures permettant de résoudre les problèmes et les défauts. Contrôlez l'efficacité des mesures.

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

Indications pour la solution

Les aide-mémoires sont des petites fiches de support pour tes tâches quotidiennes.

Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne

Mandat pratique

Assurer le système de recherche des contenus du shop

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle f3 : Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne.

Situation initiale

En tant que gestionnaire du commerce de détail, tu veux que ton magasin en ligne soit attrayant et que tes clients trouvent rapidement ce qu'ils recherchent. Pour garantir cela, en fonction de la taille de ton entreprise, tu travailles avec les spécialistes internes en marketing, voire avec des agences marketing. Ce mandat pratique te permet d'optimiser certains contenus de ton magasin en ligne.

Tâche

Tâche partielle 1 : Rappelle-toi de la signification du « SEO » (« Search Engine Optimization »). Etablis une liste des principaux éléments clés.

Tâche partielle 2 : Dans le magasin en ligne de ton entreprise, cherche comment tu peux ...

- contrôler si l'article est facile à trouver,
- améliorer la recherche d'un article.

Le cas échéant, demande de l'aide au responsable du marketing en ligne.

Etablis un tableau contenant les résultats de tes recherches.

Tâche partielle 3 : Choisis dix différents articles du magasin en ligne et vérifie s'ils sont faciles à trouver par les clients. Examine également la recherche de ces articles sur internet avec les moteurs de recherche usuels.

Réfléchis à des mesures permettant d'améliorer la recherche de ces articles et parles-en avec la personne responsable du marketing de ton entreprise.

Tâche partielle 4 : D'entente avec ton responsable, mets en œuvre les mesures d'amélioration. Examine si elles sont efficaces.

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

Indications pour la solution

Renseigne-toi auprès de ta formatrice en entreprise pour savoir qui peut t'aider dans les parties 2, 3 et 4 de la tâche.

Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne

Mandat pratique

Résoudre les problèmes de façon professionnelle dans le magasin en ligne

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle f3 : Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne.

Situation initiale

En tant que gestionnaire du commerce de détail, tu soutiens la résolution des problèmes sur le site du magasin en ligne. Il est important de bien connaître ton domaine de responsabilité et de savoir quand tu dois transférer un problème à tes collègues. Ce mandat pratique permet de te familiariser avec la résolution de problèmes dans le magasin en ligne de ton entreprise.

Tâche

Tâche partielle 1 : Fais des recherches sur les problèmes typiques qui surviennent dans le magasin en ligne de ton entreprise. Pour ce faire, renseigne-toi auprès de ta formatrice en entreprise ou d'un collègue expérimenté. Etablis un tableau avec les résultats de tes recherches.

Tâche partielle 2 : Fais part à ton supérieur de ton tableau de la 1^{ère} partie. Examinez-le tout en répondant aux points suivants :

- Quels problèmes peux-tu traiter toi-même ?
- Quels problèmes dois-tu transférer à d'autres collaborateurs ?

Complète ton tableau avec les informations obtenues lors de l'entretien avec ton supérieur.

Tâche partielle 3 : Demande à savoir comment traiter les problèmes de ton domaine de responsabilité de façon autonome.

Prends des notes qui résument brièvement comment résoudre précisément les différents problèmes.

Tâche partielle 4 : Traite les problèmes du magasin en ligne de façon autonome (selon la 2^e et la 3^e partie de la tâche). Demande de l'aide à ton supérieur si tu ne te sens pas sûr dans la résolution d'un problème précis.

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

Indications pour la solution

Pour la 4^e partie de la tâche, utilise les notes des précédentes parties.

Si tu ne te sens pas sûr dans un domaine, demande de l'aide à ton supérieur.

Utilise ce mandat pratique également pour obtenir un aperçu des différents services (surtout dans la 4^e partie) et pour pouvoir échanger sur les différentes solutions aux problèmes.