

## Coopération entre les lieux de formation – Attribution des compétences opérationnelles assistant-e-s du commerce de détail AFP 2022+ selon les années d'apprentissage

	1 <sup>re</sup> année d'apprentissage			2 <sup>e</sup> année d'apprentissage		
	Entreprise	EP	CI	Entreprise	EP	CI
<b>A : Gestion des relations avec les clients</b>						
a1 : Créer le premier contact avec le client du commerce de détail						
a2 : Analyser les besoins du client du commerce de détail et présenter des solutions						
a3 : Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi						
a4 : Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux						
<b>B : Gestion et présentation des produits et prestations</b>						
b1 : Mettre en œuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises						
b2 : Présenter, conformément aux instructions reçues, les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients						
b3 : Traiter, conformément aux instructions reçues, les données relatives aux clients et les informations						
<b>C : Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations</b>						
c1 : S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche						
c2 : Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients						
c3 : Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer, conformément aux instructions reçues, dans le quotidien professionnel						
<b>D : Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche</b>						
d1 : Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux						
d2 : Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail						
d3 : Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches conformément aux instructions reçues						
d4 : Organiser ses propres tâches du commerce de détail conformément aux instructions reçues						

### Légende

 *Entreprise (développement de savoir-faire opérationnel et de la routine)*

 *EP (développement de savoir de base et des aptitudes)*

 *CI (spécialisation en produits et prestations ; \* selon le programme cadre CI spécifique à la branche)*