

## Travail pratique prescrit (TPP)

### Catalogue de jeux de rôles

| 1.1 Relations avec la clientèle (DOC A+C), 40 minutes |       |                     |
|-------------------------------------------------------|-------|---------------------|
| Nr.                                                   | Sujet | Situation exigeante |
| 1. Demande du client                                  |       |                     |
| 2. Demande du client                                  |       |                     |
| 3. Demande du client                                  |       |                     |
| 4. Demande du client                                  |       |                     |
| 5. Demande du client                                  |       |                     |
| 6. Demande du client                                  |       |                     |
| 7. Demande du client                                  |       |                     |
| 8. Demande du client                                  |       |                     |
| 9. Demande du client                                  |       |                     |

| 1.2 Concevoir des expériences d'achat (DOC E), 30 minutes |                                            |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1ère partie : entretien client exigeant                   |                                            |
| Nr.                                                       | Sujet<br>Entretien exigeant avec un client |
| 1. Entretien avec le client                               |                                            |
| 2. Entretien avec le client                               |                                            |
| 3. Entretien avec le client                               |                                            |
| 4. Entretien avec le client                               |                                            |
| 5. Entretien avec le client                               |                                            |
| 7. Entretien avec le client                               |                                            |
| 9. Entretien avec le client                               |                                            |

| 2e partie : Exercice pratique « Événements clients / promotions de vente » |                                                |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Nr.                                                                        | Sujet Événements clients / Promotions de vente |
| 1. Événement client / Promotion des ventes                                 |                                                |
| 2. Événement client / Promotion des ventes                                 |                                                |
| 3. Événement client / Promotion des ventes                                 |                                                |
| 4. Événement client / Promotion des ventes                                 |                                                |
| 5. Événement client / Promotion des ventes                                 |                                                |
| 6. Événement client / Promotion des ventes                                 |                                                |
| 7. Événement client / Promotion des ventes                                 |                                                |
| 8. Événement client / Promotion des ventes                                 |                                                |
| 9. Événement client / Promotion des ventes                                 |                                                |
| 12. Événement client / Promotion des ventes                                |                                                |

**1.3 Gérer et présenter des produits et des services (DOC B),  
20 minutes**

| Nr.                    | 4 Situations critiques |
|------------------------|------------------------|
| 1. Situation critique  |                        |
| 2. Situation critique  |                        |
| 3. Situation critique  |                        |
| 4. Situation critique  |                        |
| 5. Situation critique  |                        |
| 6. Situation critique  |                        |
| 7. Situation critique  |                        |
| 8. Situation critique  |                        |
| 9. Situation critique  |                        |
| 10. Situation critique |                        |