

## Activité 1 - Vente et conseil technique sur-mesure :

### Compétences mises en œuvre :

- **2) Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution :** La vente part très souvent d'une demande d'évolution de l'équipement du client (renouvellement d'un Mac vieillissant, besoin de plus de puissance pour de nouveaux logiciels). Il faut auditer l'existant pour proposer la bonne évolution.
- **5) Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique :** L'objectif final est de fournir à l'utilisateur un outil de travail configuré et prêt à l'emploi (matériel + écosystème logiciel iCloud/Apple).
- **6) Organiser son développement professionnel :** Pour conseiller efficacement, il a fallu maintenir une veille technologique constante sur les architectures Apple Silicon (M1/M2/M3) et se former en continu aux nouveautés via les outils internes (Flow).

### Cahier des charges :

- **Le besoin du commanditaire (Le client) :** Accueillir et accompagner les clients (particuliers, étudiants ou professionnels) dans le renouvellement ou l'acquisition de leur parc informatique Apple.
- **Les attentes :** Il ne s'agit pas de faire de la vente "au comptoir", mais de réaliser un véritable audit des besoins de l'utilisateur (logiciels métiers utilisés, contraintes de mobilité, budget, stockage nécessaire) afin de lui préconiser la solution la plus adaptée et pérenne. L'expérience doit respecter le cahier des charges haut de gamme exigée par le label *Apple Premium Partner*.

### Démarche / Mode opératoire :

- **Méthodologie suivie :** Bien qu'il ne s'agisse pas de développement logiciel classique, la démarche s'apparente à une Méthodologie de conseil structuré (Approche Consultative), divisée en 4 étapes itératives :
  - **Découverte et Audit (Phase de recueil des besoins) :** Écoute active pour déterminer l'environnement de l'utilisateur (ex : montage vidéo sur Final Cut Pro, bureautique intensive, modélisation 3D).

- **Diagnostic et Dimensionnement technique** : Traduction des besoins en spécifications matérielles (choix de l'architecture de la puce Pro ou Max, dimensionnement de la mémoire unifiée et du disque SSD).
- **Démonstration (Preuve de concept)** : Test en direct des fonctionnalités sur le matériel d'exposition de la boutique pour valider le choix technique avec le client.
- **Proposition globale et Clôture** : Création du devis incluant la machine, les périphériques nécessaires (docks, connectique) et les services associés (AppleCare+, transfert de données).