

Date de l'examen \_\_\_\_\_

Nom \_\_\_\_\_

Début de l'examen \_\_\_\_\_

Nom de l'expert 1 \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_

Lieu de l'examen \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_

Fin de l'examen \_\_\_\_\_

Nom de l'expert 2 \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_

Partie	Domaine de formation	Indiquez le nom du fichier sélectionné	Temps	Maximum de points	Points obtenus	
1	Connaissances de l'entreprise		5'	5		
2	Connaissances de l'assortiment		15'	25		
3	Conseil à la clientèle		15'	30		
4	Gestion des marchandises		25'	40		<b>Note</b>
<b>Total</b>			<b>60'</b>	<b>100</b>		

Points	Note
95 - 100	6.0
85 - 94	5.5
75 - 84	5.0
65 - 74	4.5
55 - 64	4.0
45 - 54	3.5
35 - 44	3.0
25 - 34	2.5
15 - 24	2.0
5 - 14	1.5
0 - 4	1.0

## Assistante du commerce de détail / Assistant du commerce de détail

CP = compétences professionnelles / CM = compétences méthodiques / CS= compétences sociales et personnelles  
TA = taxonomie/évaluation (1 = Connaître / 2 = Comprendre / 3 = Appliquer / 4 = Analyse)

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
3.2.1	Je connais les principaux objectifs commerciaux et la forme juridique de mon entreprise.	C2	1.1	<b>Entretien professionnel</b> Citez et décrivez 4 avantages de la taille de votre entreprise.  4 x 0,5 P = 2 P	2'	2	Grande entreprise - Forte notoriété - Chiffre d'affaires élevé - Part de marché élevée, achat à un prix avantageux - Publicité centralisée - Comptabilité centralisée - Formation centralisée - Meilleure maximisation des capitaux  Petite entreprise - Visibilité - Le client peut rapidement faire ses achats - Le client a un contact direct - Plus personnel	0,5 0,5 0,5 0,5	
5.1.5	Je connais les mesures essentielles ainsi que les issues de secours en cas d'incendie et agis en conséquence le moment venu.  <b>Consigne pour l'expert :</b> À traiter comme un cas. Le cas doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité.	C3	4.2	<b>Entretien professionnel</b> Vous constatez qu'il y a le feu dans la réserve. Que devez-vous faire ? Montrez et justifiez chacune des étapes.  3 P = très bien 2 P = satisfaisant 1 P = insuffisant	3'	3	- Déclencher l'alarme (comment précisément ?) - Alerter les pompiers - Conduire les clients à l'extérieur du magasin, éviter la panique - Point de rassemblement - Se manifester sur le point de rassemblement - Respecter les directives de l'entreprise formatrice	3	
ACD connaissance de l'entreprise					5'	5	Série zéro		Total

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
6.2.1	Je possède une connaissance approfondie de l'assortiment.	C2	1.1	<b>Entretien professionnel</b> Quel sucre conseillez-vous pour la préparation de confitures ?  Justifiez votre choix.  1 P pour la proposition de produit 1 P pour la justification	5'	5	Sucre pour confiture : - Sucre gélifiant	1	
				Justification : - Contient un gélifiant végétal (par ex. pectine) en plus du sucre cristallisé afin que la confiture se solidifie.			1		
				Quel fruit à pépin convient particulièrement à la préparation de gelée ? Justifiez votre choix.  1 P pour le fruit 1 P pour la justification			- Coing	1	
				Pour quelles raisons la confiture se conserve-t-elle longtemps ?  1P			Justification : - Contient beaucoup de pectine	1	
							- Teneur en sucre élevée/teneur en eau moindre - Conservation par cuisson et mise sous vide	1	

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
5.4.1	Je suis capable de recommander des produits et de déclencher des ventes supplémentaires.  <b>Consigne pour l'expert :</b>  Le cas doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité.  Laisser le candidat apporter/montrer les produits correspondants et justifier son choix.	C3	1.2	<b>Entretien professionnel</b> Un client se renseigne sur des produits en vue de préparer un buffet de petit-déjeuner pour des personnes ayant des besoins nutritionnels différents.	10'	20	Produits : - Solutions individuelles, par ex. produits pour les diabétiques. Dans ces produits, le sucre est remplacé par des édulcorants compatibles avec le diabète.  Justification : - N'ont aucun effet sur le taux glycémique	1	
				1					
				2					
				2					
Quels sont les 2 produits que vous conseillez pour des personnes diabétiques ?  1 P conseil de produits 2 P justification	Produits : - Solutions individuelles, par ex. produits à base de soja, produits sans lactose, fromage à pâte dure et extra-dure  Justification : - Les produits ne contiennent pas de lactose.	1							
1									
2									
Quels sont les 2 produits que vous conseillez pour des personnes souffrant d'intolérance au lactose ?  1 P conseil de produits 2 P justification	Produits : - Solutions individuelles, par ex. pain sans gluten (farine de riz/maïs)  Justification : - Les produits sont sans céréale contenant du gluten.	1							
1									
2									
Quels sont les 2 produits que vous conseillez pour des personnes souffrant d'intolérance au gluten ?  1 P conseil de produits 2 P justification	Produits : - Solutions individuelles par ex. margarine aux Omégas 3  Justification : - Les produits ne contiennent aucun ingrédient d'origine animale.	1							
1									
2									
Quels sont les 2 produits que vous conseillez pour des personnes présentant un taux élevé de cholestérol ?  1 P conseil de produits 2 P justification		1							
1									
2									

# ACD Connaissances de l'assortiment



N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
				Quels sont les 2 produits que vous conseillez pour des personnes végétariennes ?  1 P conseil de produits 2 P justification			Produits : - Solutions individuelles, par ex. produits d'origine végétale, comme margarine, produits à base de soja, lait de riz  Justification : - Aucun produit d'origine animale	1 1  2	
ACD Connaissances de l'assortiment					15'	25	Série zéro		Total

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
5.2.2	Je connais les règles fondamentales d'un entretien de vente et les mets en pratique.  <b>Consigne pour l'expert :</b> Jeu de rôle : expert = client Le jeu de rôle doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité.	C3	3.1	<b>Jeu de rôle</b> Je (expert = client) souhaiterais pour la première fois préparer une fondue. De quels ingrédients ai-je besoin ?  5 P = très bien 4 P = bien 3 P = satisfaisant	5'	10	Ingrédients - Se renseigner si le client préfère les fromages salés ou doux - Proposer un mélange - Ventes complémentaires, telles que maizena, vin blanc, Kirsch, ail, pain, muscade, poivre, service à fondue,	5	
				Pouvez-vous m'expliquer comment préparer correctement la fondue ?  5 P = très bien 4 P = bien 3 P = satisfaisant			Recette: - Frotter le caquelon avec de l'ail - Ajouter le fromage et le vin blanc - Chauffer lentement et faire fondre en remuant continuellement - Diluer la maizena dans le kirsch - Incorporer le mélange à la fondue - Mélanger jusqu'à l'obtention d'une masse onctueuse - Assaisonner avec du poivre	5	

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points	
5.2.3	Je suis capable de mener un entretien de vente.  <b>Consigne pour l'expert :</b> Jeu de rôle : expert = client Le jeu de rôle doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité.	C3	2.3	<b>Jeu de rôle</b> J'ai (expert = client) acheté par erreur des pommes de terre à chair farineuse (bleu) au lieu de celles à chair ferme (vert).  5 P = très bien 4 P = bien 3 P = satisfaisant	5'	10	- L'échange de produits nutritifs et stimulants n'est pas recommandé (respecter les directives de l'entreprise !)  Exception : - Le client remarque l'erreur avant d'avoir quitté le magasin. - On souhaite être conciliant avec un client fidèle. - En cas de client fidèle, le lait retourné doit cependant être défalqué et jeté.	5		
				Je (expert = client) rapporte une conserve car j'ai acheté par erreur de l'ananas en morceau au lieu de tranches entières. Malheureusement, je n'ai pas le ticket de caisse.  5 P = très bien 4 P = bien 3 P = satisfaisant			- Accueil - Écouter - En cas de reprise (obligeance) - Déduire l'article et le jeter - Donner un nouvel article - Informer le personnel de caisse (différence de prix) - Prendre congé			5
5.3.2	Je suis capable de mettre à profit l'offre de prestations de l'entreprise.  <b>Consigne pour l'expert :</b> Jeu de rôle : expert = client Le jeu de rôle doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité.	C3	4.3	<b>Jeu de rôle</b> Je (expert = client) souhaiterais commander 10 bocaux de café instantané pour la foire.  6 P = très bien 5 P = bien 4 P = satisfaisant	5'	10	- Accueil - Écouter - Détermination des souhaits (quel goût : expresso, etc., combien) - Présentation de la marchandise (éventuellement prendre en compte les promotions) - Ventes complémentaires (lait, sucre, gobelets, tasses, cuillères, biscuits, etc.),	6		
				Déroulement correct de l'entretien de vente  4 P = très bien 3 P = bien 2 P = satisfaisant			- Noter le nom et le n° de tél du client - Convenir d'un rendez-vous d'enlèvement - Prendre congé du client en le nommant			4
ACD Conseil					15'	30	Série zéro		Total	

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
5.7.2	Je suis capable d'utiliser les supports de vente nécessaires à mon travail.  <b>Consigne pour l'expert :</b> L'apprenti doit présenter une résolution de cas axée sur la pratique et compréhensible à l'endroit correspondant dans le magasin.	C3	1.1	<p><b>Cas</b> Un nouveau collaborateur souhaite savoir comment effectuer correctement les commandes de marchandises et les contrôles dans votre entreprise de formation.</p> <p>Expliquez et justifiez le déroulement d'une commande de marchandises (réassortiment).</p> <p>2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant</p>	5'	5	- Solution individuelle	2,5	
				<p>Comment effectuez-vous les contrôles quotidiens ?</p> <p>2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôles de la température</li> <li>- Désinfection et nettoyage réguliers</li> <li>- Hygiène personnelle</li> <li>- Hygiène de l'entreprise</li> <li>- Contrôle de l'indication des prix et de la déclaration des marchandises</li> <li>- Contrôle des dates</li> <li>- Contrôle de l'emballage des marchandises</li> <li>- Contrôle des nuisibles</li> </ul>	2,5	



N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
5.5.1	<p>Je suis capable de présenter des marchandises de manière attrayante et efficace.</p> <p><b>Déroulement</b></p> <p>a) Présentation du cas par l'expert</p> <p>b) Donner la fiche complémentaire</p> <p>c) Préparation par l'apprenti 5'</p> <p>d) Présentation par l'apprenti 5'</p> <p><b>Consigne pour l'expert</b></p> <p>Aucun jeu de questions et de réponses.</p> <p>L'apprenti doit présenter une résolution de cas axée sur la pratique et compréhensible à l'endroit correspondant dans le magasin.</p> <p>Pendant l'examen, le candidat peut prendre des notes et les utiliser.</p>	C3	1.2	<p><b>Cas</b></p> <p>Vous êtes responsable dans votre entreprise de formation d'organiser seul une semaine d'action sur le thème suivant :</p> <p>-----</p> <p>Proposer <b>un thème personnalisé adapté à l'entreprise</b> ou issu de la liste de thèmes</p> <p><b>Tâche :</b></p> <p>Planifiez une présentation de marchandises et expliquez à l'expert comment vous la mettriez en place dans le magasin. Expliquez et justifiez votre façon de procéder de la commande à la présentation optimale de la marchandise.</p> <p>L'objectif est de vendre le plus possible.</p> <p>15 P = très bien 12 P = bien 9 P = satisfaisant</p>	10'	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expliquer le lieu de la présentation</li> <li>- Expliquer l'importance de l'accessibilité</li> <li>- Justifier le choix du support de marchandises</li> <li>- Informations sur la quantité de marchandises</li> <li>- Expliquer les côtés attractifs des produits</li> <li>- Expliquer, décrire les ventes complémentaires</li> <li>- Expliquer le placement des affiches et leurs utilités</li> <li>- Expliquer l'utilité de l'éclairage</li> <li>- Présenter les moyens de publicité de l'entreprise</li> <li>- Illustrer le soin à la marchandise</li> <li>- Principes de base de présentation</li> </ul>	15	
				<p><b>Compétences méthodologiques</b></p> <p>L'apprenti présente une résolution de cas axée sur les solutions.</p> <p>2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant</p>	-	2,5	L'apprenti se comporte en conséquence.	2,5	
				<p><b>Compétences sociales et personnelles</b></p> <p>L'apprenti parle distinctement.</p> <p>2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant</p>	-	2,5	L'apprenti se comporte en conséquence.	2,5	

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
5.1.9	<p>Je sais utiliser correctement le système de caisse de mon entreprise selon les indications données.</p> <p><b>Consigne pour l'expert :</b> Indiquez avant l'examen si ce cas peut se dérouler dans des conditions pratiques. Rassemblez les 10 articles avant l'examen.</p> <p>Jouer la procédure d'encaissement de A à Z à la caisse.</p>	C3	1.3	<p><b>Procédure d'encaissement</b> Un client (expert) souhaite passer en caisse pour payer ses achats (env. 10 articles). De plus, il s'intéresse à la carte client ou à la carte de crédit client.</p> <p>10 P = très bien 8 P = bien 6 P = satisfaisant</p>	10'	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manipulation de la marchandise</li> <li>- Assurance/vitesse</li> <li>- Indication du prix</li> <li>- Restitution des pièces justificatives</li> <li>- Règles de sécurité</li> <li>- Proposer la carte client</li> </ul>	10	
				<p><b>Compétences méthodologiques</b> L'apprenti remercie le client/la cliente et prend congé.</p> <p>2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant</p>	-	2,5	L'apprenti se comporte en conséquence.	2,5	
				<p><b>Compétences sociales et personnelles</b> L'apprenti est ouvert au dialogue.</p> <p>2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant</p> <p><b>Questions possibles</b></p> <p>a) Quel est votre avis sur l'avenir de l'achat en ligne ?</p> <p>b) Quels sont d'après vous les avantages et inconvénients des caisses automatiques (sans surveillance) ?</p> <p>c) Quels sont d'après vous les avantages et inconvénients des heures d'ouverture des magasins pour le commerce de détail et ses collaborateurs ?</p>	-	2,5	<p>L'apprenti se comporte en conséquence.</p> <p>Remarque : L'important n'est pas le contenu des réponses de l'apprenti, mais la façon dont il s'exprime.</p>	2,5	
ACD Gestion					25'	40	Série zéro		Total

# Feuille d'aide :

## Présentation de la marchandise ACD

*Planification de la présentation de la marchandise*

.....

*Réception de la marchandise*

.....

***Mise en place de l'agencement***

.....

.....

.....

*Etiquetage*

.....

.....

*Promotion des ventes*

.....

.....

*Commande supplémentaire de marchandises*

.....

*Soin de la marchandise*

.....

*Divers*

.....