

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	Conseil à la clientèle		45'	60		
3	Connaissances de l'assortiment		25'	25		
4	Gestion des marchandises		15'	10		<b>Note</b>
<b>Total</b>			<b>90'</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

## Gestionnaire du commerce de détail

### Conseil à la clientèle

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	
3.1.1	Je suis capable d'expliquer la structure et l'organisation de mon entreprise.	C2	2.1	<b>Entretien professionnel</b> Expliquez/montrez-moi comment votre entreprise de formation est structurée et organisée.  2 x 1 P = 2 P	2'	2	Organisation : Répartition hiérarchique des tâches et affectation aux personnes responsables - Organigramme - Description des postes	1 1		
5.3.12	Je connais et applique les mesures de prévention du vol à l'étalage.  <b>Consigne pour l'expert :</b>  Le cas doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité.	C3	1.2	<b>Entretien professionnel</b> Vous avez remarqué un client qui a caché une boîte de chocolats dans son manteau.  2 P = très bien 1 P = satisfaisant	3'	3	- Observer le client - En informer un deuxième collaborateur - Interpeller le client s'il est passé en caisse - Demander au client de venir dans le bureau - Aucune menace, injure ou violence - Faire appel au personnel de sécurité/à son supérieur - Demander au client de vider ses poches - Prendre son identité - Déclaration à la police - Respecter les directives internes à l'entreprise	2		
				Quelles mesures utilisez-vous pour prévenir les vols ?  4 x 0,25 P = 1 P			- Miroir - Sécurité des marchandises - Caméras - Hauteur des étagères - Etc.	0,25 0,25 0,25 0,25		
GCD Connaissances de l'entreprise					5'	5	Série zéro		Total	

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
5.11.1	5.11.1 J'analyse les besoins individuels des clients.  <b>Consigne pour l'expert :</b> Jouer le cas de l'accueil à la prise de congé, y compris la procédure d'encaissement (client = expert).  Particularités : Le client est prêt à acheter d'autres articles.  <b>Exemples de désirs d'achat :</b> Apéritif pour une fête / nourriture saine / cadeau d'anniversaire / panier cadeau / barbecue / apéritif de mariage / randonnée / fête d'anniversaire / soirée raclette / dessert / brunch / provisions de secours, etc.	C4	1.1	<b>Jeu de rôle 1</b>  Désir d'achat : .....  Phrase de départ : J'ai besoin de .....  Raison de l'achat : .....  Le client a besoin de : .....  Budget : .....	40'	33	Accueil	1	
							Détermination des souhaits Poser beaucoup de questions ouvertes, jusqu'à ce que la raison de l'achat puisse être identifiée au mieux	4	
							Présentation de la marchandise Montrer une sélection de 2-3 produits, donner un aperçu de l'assortiment, éventuellement donner la marchandise à toucher au client	4	
							Conseil Caractéristiques, avantages, bénéfices client, expliquer les termes techniques, argumentation correcte, technique appropriée, consignes d'utilisation	9	
							Fin de l'entretien Répéter les avantages énoncés lors du conseil	2	
							Valorisation de l'achat	2	
							Procédure d'encaissement (budget, client, marchandise)	6	
							Proposer les prestations de services	3	
							Remercier, prendre congé	2	
1.2.1	Je suis capable d'argumenter en employant les mots qu'il faut.  Intégré au jeu de rôle 1	C3			-	-	Conseil, argumentation, technique « oui, mais... », argumentation du prix  Points intégrés au jeu de rôle 1	-	
5.7.1	Je suis capable d'exploiter judicieusement l'offre de prestations de mon entreprise.  Intégré au jeu de rôle 1	C3			-	-	Livraison, réservation, sac de transport, etc.  Points intégrés au jeu de rôle 1	-	

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
	<b>Compétences méthodologiques</b> Intégrées au jeu de rôle 1			<b>Compétences méthodologiques</b> L'apprenti se sert de la caisse de façon compétente.	-	3	L'apprenti maîtrise l'utilisation de la caisse.	3	
	<b>Compétences méthodologiques</b> Intégrées au jeu de rôle 1			<b>Compétences méthodologiques</b> L'apprenti valorise l'achat.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2	
	<b>Compétences sociales et personnelles</b> Intégrées au jeu de rôle 1			<b>Compétences sociales et personnelles</b> L'apprenti mène un entretien de vente adapté au client.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2	
	<b>Compétences sociales et personnelles</b> Intégrées au jeu de rôle 1			<b>Compétences sociales et personnelles</b> L'apprenti est aimable.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2	

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points	
5.14.1	Je suis capable de mener des entretiens de vente difficiles.  <b>Consigne pour l'expert :</b> Réclamation concernant le produit du jeu de rôle 1  Le client (expert) est exaspéré et rapporte le produit qui est de mauvaise qualité.	C3	1.2	<b>Jeu de rôle 2</b> Je (client = expert) suis mécontent de la mauvaise qualité de cet article et souhaite être remboursé.  Produit choisi : _____	5'	8	Accueil aimable	1		
							Ecoute active, faire preuve de compréhension	1		
							Excuses	1		
							Proposition de dédommagement	2		
							Eventuellement, clarifier la situation	1		
							Remercier le client d'avoir eu l'opportunité de le dédommager, prendre congé	2		
5.3.8	Mon comportement dans l'entreprise est axé sur les besoins et la satisfaction de la clientèle.  Intégré au jeu de rôle 2	C3			-	2	Son comportement est axé sur la satisfaction de la clientèle.	2		

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
	<b>Compétences méthodologiques</b> Intégrées au jeu de rôle 2			<b>Compétences méthodologiques</b> L'apprenti reçoit les objections du client et y répond avec des arguments.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2	
	<b>Compétences méthodologiques</b> Intégrées au jeu de rôle 2			<b>Compétences méthodologiques</b> L'apprenti mène un entretien de vente axé sur les solutions.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2	
	<b>Compétences sociales et personnelles</b> Intégrées au jeu de rôle 2			<b>Compétences sociales et personnelles</b> L'apprenti réagit de façon posée aux situations conflictuelles.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2	
	<b>Compétences sociales et personnelles</b> Intégrées au jeu de rôle 2			<b>Compétences sociales et personnelles</b> L'apprenti est poli.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2	
GCD-Conseil Conseil à la clientèle					45'	60	Série zéro		Total

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
6.2.1	<p>Je possède une parfaite connaissance de l'assortiment de mon entreprise.</p> <p><b>Consigne pour l'expert :</b></p> <p>Le cas doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité.</p> <p>Laisser le candidat apporter/montrer les produits correspondants et justifier son choix.</p>	C3	2.1	<p><b>Entretien professionnel</b> Un client se renseigne sur des produits en vue de préparer un barbecue pour un groupe de personnes ayant des besoins nutritionnels différents.</p>	10'	10	<p>Produits : - Tofu, fromage à griller, légumes, etc.</p>	<p>0,25 0,25 1,5</p>	
				<p>Quels sont les 2 produits que vous lui conseillez pour des personnes végétariennes ?</p> <p>0,5 P conseils de produits 1,5 P justification</p>			<p>Justification : - Aucun aliment d'origine animale</p>		
				<p>Quels sont les 2 produits que vous conseillez pour des personnes en surpoids ?</p> <p>0,5 P conseils de produits 1,5 P justification</p>			<p>Produits : - Poulet sans peau, dinde, bœuf, poisson pauvre en matières grasses, etc.</p>	<p>0,25 0,25 1,5</p>	
				<p>Quels produits conseillez-vous pour des personnes qui ne peuvent pas manger toutes les sortes de viande pour des raisons religieuses ?</p> <p>0,5 P conseils de produits 1,5 P justification</p>			<p>Produits : - Bœuf, veau, poulet, agneau, etc.</p>	<p>0,25 0,25 1,5</p>	
				<p>Quels sont les 2 accompagnements que vous conseillez pour les personnes souffrant d'intolérance au gluten ?</p> <p>0,5 P conseils de produits 1,5 P justification</p>			<p>Produits : - Millet, maïs, riz, pain/pâte sans gluten, etc.</p>	<p>0,25 0,25 1,5</p>	
				<p>Quelles sont les 2 boissons que vous conseillez pour des personnes diabétiques ?</p> <p>0,5 P conseils de produits 1,5 P justification</p>			<p>Produits : - Eau minérale - Boissons à base d'édulcorants</p>	<p>0,25 0,25 1,5</p>	
				<p>Justification : - Ces boissons n'ont aucun effet sur le taux glycémique.</p>					

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points	
6.3.1	Je peux expliquer aux clients les différences entre les produits.	C2	1.2	<b>Entretien professionnel</b> Expliquez les emplois possibles des deux produits suivants :  a) Huile d'arachides b) Huile d'olive  Justifiez votre réponse.  2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant	5'	5	a) Huile d'arachides : - Idéale pour la cuisine chaude et froide - Pour frire - Pour une cuisine saine  Justification : - Peut être chauffée à des températures très élevées - Neutre au goût et à l'odeur - Teneur en acides gras essentiels  b) Huile d'olive : - Pour la cuisine chaude et froide - Pour une cuisine saine  Justification : - Extra vierge = riches en acides gras monoinsaturés - Pressée à froid = cuisine froide - Raffinée = cuisine chaude	2,5		
				Expliquez les emplois possibles et les propriétés typiques des deux produits suivants :  a) Crème entière b) Demi-crème pour sauces  2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant			a) Crème entière : - Idéale pour les desserts, les sauces - Peut être battue - Résiste à la cuisson - Résiste à l'acidité - Augmentation du volume de 80-100 %  b) Demi-crème pour sauces : - Idéale pour les sauces, soupes, gratins, soufflés - Contient des liants - Ne peut pas être battue - Résiste à la cuisson - Résiste à l'acidité			



N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points	
6.3.2	<p>Je connais les possibilités d'emploi des produits de mon entreprise et sais faire profiter les clients de mes connaissances.</p> <p><b>Consigne pour l'expert :</b></p> <p>Le cas doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité.</p> <p>Laisser le candidat apporter/montre les produits correspondants et justifier son choix.</p>	C3	2.3	<p><b>Entretien professionnel</b></p> <p>Un client souhaite savoir quelles sortes de café vous proposez et quelles sont les différences.</p> <p>3 P = très bien 2 P = satisfaisant 1 P = insuffisant</p>	10'	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Labels</li> <li>- Grain de café arabica plus cher que le robusta</li> <li>- Marques, marques de distributeur</li> <li>- Traitement</li> <li>- Origine</li> </ul>	3		
				<p>Il rencontre des difficultés à s'endormir après avoir bu du café, mais il ne souhaite pas pour autant y renoncer.</p> <p>Quels sont les 2 produits que vous pouvez lui conseiller ? Justifiez votre réponse.</p> <p>1 P = produits 3 P = justification</p>			<p>Produits :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Café décaféiné, par ex. Hag, Zaun</li> <li>- Chicorée, par ex. Bambu</li> </ul> <p>Justification :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Absence de caféine</li> <li>- Substitut à base de céréales, fruits, chicorée</li> </ul>	0,5 0,5	3	
				<p>De plus, il a souvent des brûlures d'estomac après avoir bu du café. A quoi doit-il faire attention ?</p> <p>1 P = bonne réponse 2 P = justification</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consommer de l'Onko S ou de la chicorée</li> <li>- Ne contient aucune substance irritante ou amère qui peut causer de telles brûlures</li> </ul>	1	2	
GCD Connaissances de l'assortiment					25'	25	Série zéro		Total	

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
5.2.3	Je suis capable de présenter des marchandises dans mon entreprise de manière autonome.  <b>Déroulement :</b> a) Préparation par l'apprenti 5' b) Présentation par l'apprenti 5'  <b>Informations pour l'expert :</b> Aucun jeu de questions et de réponses. L'apprenti doit présenter une résolution de cas axée sur la pratique et compréhensible à l'endroit correspondant dans le magasin.  Pendant l'examen, le candidat peut prendre des notes et les utiliser.	C3	1.1	<p><b>Cas</b> Vous êtes responsable dans votre entreprise de formation d'organiser seul une semaine d'action sur le thème suivant.</p> <p>----- Proposer un thème personnalisé adapté à l'entreprise ou issu de la liste de thèmes</p> <p>L'objectif est de vendre le plus possible.</p> <p><b>Tâche :</b> 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>5 P = très bien 4 P = bien 3 P = satisfaisant</p>	10'	5	<p>Principes de bases</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en avant les avantages des produits</li> <li>- Accessibilité</li> <li>- Choix des supports de marchandises</li> <li>- Quantité de marchandises</li> <li>- Côtés favorisant la vente</li> <li>- Ventes complémentaires</li> <li>- Étiquetage</li> <li>- Éclairage</li> <li>- Soin de la marchandise</li> <li>- Ordre/propreté</li> <li>- Publicité</li> <li>- Utilisation des moyens de promotion des ventes (propres à l'entreprise)</li> </ul> <p>Particularités</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'apprenti prend en compte l'objectif de vendre le plus possible.</li> </ul>	5	
5.2.1	Je suis capable de présenter les marchandises de manière attrayante pour la clientèle selon les instructions de mon entreprise.  Intégré au cas	C3							
5.2.2	Je sais organiser des activités de vente conformément aux règles de mon entreprise.  intégré au cas	C3							

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
	<b>Compétences méthodologiques</b> Intégrées au cas			<b>Compétences méthodologiques</b> L'apprenti observe les principes de base lors de la présentation de la marchandise.	-	1	L'apprenti se comporte en conséquence.	1	
	<b>Compétences sociales et personnelles</b> Intégrées au cas			<b>Compétences sociales et personnelles</b> L'apprenti développe le cas de façon réfléchie.	-	1	L'apprenti se comporte en conséquence.	1	
5.10.2	Je sais utiliser tous les systèmes d'exploitation et passer une commande supplémentaire de marchandises de l'assortiment selon les instructions de l'entreprise.  <b>Consigne pour l'expert :</b> Le cas doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité.	C3	1.2	<b>Tâche complémentaire au cas</b> Comment se déroule le réassortiment/la commande supplémentaire de marchandises dans votre entreprise de formation ?  Montrez-nous comment vous utilisez les outils de commande pour les produits de votre présentation.  3 P = très bien 2 P = satisfaisant 1 P = insuffisant	5'	3	Solutions individuelles - Solution électronique - Téléphone/fax	3	
GCD-Conseil Gestion des marchandises					15'	10	Série zéro		Total