

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	Gestion des marchandises		45'	60		
3	Connaissances de l'assortiment		25'	25		
4	Conseil à la clientèle		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

### Gestion des marchandises

#### série "zéro"

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	Tps	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points	
5.1.1	Je suis capable d'expliquer la structure et l'organisation de mon entreprise de formation.	C2	2.1	<p><b>Entretien professionnel</b> Expliquez/montrez et dessinez-moi comment votre entreprise de formation est structurée et organisée.</p> <p>2 x 1 P = 2 P</p>	2'	2	<p>Organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Répartition hiérarchique des tâches et affectation aux personnes responsables.</li> <li>- Organigramme</li> <li>- Description des postes</li> </ul>	1 1		
5.3.12	<p>Je connais et applique les mesures de prévention du vol à l'étalage.</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>	C3	2.2	<p><b>Entretien professionnel</b> Vous avez remarqué un client qui a caché un magazine érotique dans son manteau.</p> <p>2 P = très bien 1 P = satisfaisant</p>	3'	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observer le client</li> <li>- Faire appel à un 2<sup>ème</sup> collaborateur</li> <li>- Interpeller le client s'il est passé en caisse</li> <li>- Demander au client de venir dans le bureau</li> <li>- Aucune menace, injure ou violence</li> <li>- Faire appel à son supérieur</li> <li>- Demander au client de vider ses poches</li> <li>- Prendre son identité</li> <li>- Déclaration à la police</li> <li>- Respecter les directives de l'entreprise</li> </ul>	2		
				<p>Quelles mesures utilisez-vous pour prévenir les vols ?</p> <p>4 x 0,25 P</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Miroir</li> <li>- Sécurité des marchandises</li> <li>- Caméras</li> <li>- Hauteur des étagères, etc.</li> </ul>	0,25 0,25 0,25 0,25		
GCD_CoE					5'	5	Kiosque classique		Total	

N° OE	Objectif évaluateur	Ta	N°	Tâche	Tps	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
5.21.2	<p>Je suis capable de mettre sur pied des mesures de promotion des ventes de manière autonome.</p> <p><b>Déroulement :</b> a) Préparation par l'apprenti 7,5' b) Présentation par l'apprenti 7,5'</p> <p><b>Informations pour l'expert :</b> Aucun jeu de questions et de réponses. L'apprenti doit présenter pratiquement une résolution de cas cohérente à l'endroit correspondant dans le magasin.</p> <p>Pendant l'examen, le candidat peut prendre des notes et les utiliser.</p>	C3	2.1	<p><b>Cas 1</b> Vous êtes responsable dans votre entreprise de formation d'organiser seul une semaine d'action sur le thème</p> <p><b>RANDONNÉE EN FAMILLE</b> ----- <b>Thème personnalisé adapté à l'entreprise</b></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. L'objectif est de déstocker le plus possible.</p> <p>17 P = très bien 11 P = satisfaisant 8 P = insuffisant</p>	15'	17	<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> </ul> <p>Particularités</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'apprenti prend en compte l'objectif de déstocker le plus possible.</li> <li>- Utilisation des moyens de promotion des ventes (propres à l'entreprise)</li> </ul>	17	
	<b>Compétences méthodologiques</b> Intégrées au cas 1			<b>Compétences méthodologiques</b> L'apprenti présente une résolution de cas axée sur les solutions.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2	
	<b>Compétences méthodologiques</b> Intégrées au cas 1			<b>Compétences méthodologiques</b> L'apprenti observe les principes de base lors de la présentation de la marchandise.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2	
	<b>Compétences sociales et personnelles</b> Intégrées au cas 1			<b>Compétences sociales et personnelles</b> L'apprenti parle distinctement.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2	
	<b>Compétences sociales et personnelles</b> Intégrées au cas 1			<b>Compétences sociales et personnelles</b> L'apprenti développe le cas de façon réfléchi.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2	

N° OE	Objectif évaluateur	Ta	N°	Tâche	Tps	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
5.10.1	<p>Je suis capable de réceptionner, de contrôler et de ranger correctement les marchandises.</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>	C3	2.2	<p><b>Tâche complémentaire au cas 1</b></p> <p>Comment se déroule la réception de marchandises dans votre entreprise de formation ?</p> <p>Expliquez et justifiez le déroulement de la réception des produits utilisés dans votre présentation de marchandises.</p> <p>2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant 1,0 P = insuffisant</p>	5'	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier l'adresse de livraison</li> <li>- Contrôler la température de la marchandise à la livraison</li> <li>- Contrôler la qualité</li> <li>- Contrôler et archiver le bon de livraison/de commande</li> </ul>	2,5	
				<p>Que faites-vous si vous constatez que la qualité des produits livrés n'est pas conforme ?</p> <p>2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant 1,0 P = insuffisant</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retour</li> <li>- Avoir</li> <li>- Échange</li> </ul>	2,5	

N° OE	Objectif évaluateur	Ta	N°	Tâche	Tps	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points	
5.21.1	<p>Je suis capable d'analyser une présentation de marchandises et de procéder des améliorations.</p> <p><b>Déroulement :</b>                      a) Préparation par l'apprenti 5'                      b) Présentation par l'apprenti 5'</p> <p><b>Informations pour l'expert :</b>                      Aucun jeu de questions et de réponses. L'apprenti doit présenter pratiquement une résolution de cas cohérente à l'endroit correspondant dans le magasin.</p> <p>Pendant l'examen, le candidat peut prendre des notes et les utiliser.</p>	C4	2.3	<p><b>Cas 2</b>                      Analysez la présentation de marchandises donnée par l'expert.</p> <p><b>RAYON PRESSE</b>                      -----  <b>Présentation de marchandises existante au sein de l'entreprise (par ex. zone de caisse)</b></p> <p>Présentez à l'expert les résultats de votre analyse.</p> <p>Quels sont les points positifs ? Justifiez votre réponse. Quelles sont les améliorations possibles ?</p> <p>7 P = très bien                      4 P = satisfaisant                      3 P = insuffisant</p>	10'	7	<p>Répartition</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zone de visibilité</li> <li>- Zone de prise en main</li> <li>- Zone basse et haute</li> </ul> <p>Liste des solutions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principes de base de présentation</li> <li>- Supports de marchandises</li> <li>- Formation d'un bloc</li> <li>- Achats d'impulsion</li> <li>- Soins de la marchandise</li> <li>- Hygiène</li> <li>- Marques de distributeur</li> <li>- Prix</li> <li>- Nouveautés</li> <li>- Ordre</li> <li>- Second positionnement</li> </ul> <p>Propositions d'amélioration</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solutions individuelles</li> </ul> <p>Propositions de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solutions individuelles</li> </ul>	7		
	<p><b>Compétences méthodologiques</b></p> <p>Intégrées au cas 2</p>			<p><b>Compétences méthodologiques</b>                      L'apprenti présente une résolution de cas axée sur un objectif.</p>	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2		
	<p><b>Compétences méthodologiques</b></p> <p>Intégrées au cas 2</p>			<p><b>Compétences méthodologiques</b>                      L'apprenti observe les principes de base lors de la présentation de la marchandise.</p>	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2		
	<p><b>Compétences sociales et personnelles</b></p> <p>Intégrées au cas 2</p>			<p><b>Compétences sociales et personnelles</b>                      L'apprenti développe le cas calmement.</p>	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2		
	<p><b>Compétences sociales et personnelles</b></p> <p>Intégrées au cas 2</p>			<p><b>Compétences sociales et personnelles</b>                      L'apprenti parle distinctement.</p>	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2		

N° OE	Objectif évaluateur	Ta	N°	Tâche	Tps	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
5.19.1	Je connais les chiffres-clés de mon groupe de produits et suis capable de les influencer.  <b>Consigne pour l'expert :</b>  Le cas doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité.	C3	2.4	<b>Tâche complémentaire au cas 2</b> Comment pouvez-vous vérifier le succès d'un seul produit ?  Expliquez/montrez et justifiez votre manière de procéder.  2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant 1,0 P = insuffisant	5'	5	- Chiffres de vente - Respect de l'objectif fixé - Comparaison au chiffre d'affaires de l'année précédente - Pertes - Retour des clients		
				Quels facteurs d'influence devez-vous prendre en compte lors de la commande ?  2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant 1,0 P = insuffisant			- Jour de la semaine - Jours fériés/vacances - Météo - Saison - Etc.		

N° OE	Objectif évaluateur	Ta	N°	Tâche	Tps	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points	
5.3.11	<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	2.5	<p><b>Procédure d'encaissement</b> Un client (expert) souhaite passer en caisse pour payer ses achats (env. 10 articles).</p> <p>7,5 P = très bien 4,5 P = satisfaisant 3,5 P = insuffisant</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>- Manipulation</li> <li>- Modes de paiement</li> <li>- Restitution des pièces justificatives</li> <li>- Consignes de sécurité (protection des marchandises/accès à la caisse)</li> <li>- Proposer les services client (carte client)</li> <li>- L'apprenti se sert de la caisse de façon compétente.</li> </ul>	7,5		
				<p>Le client (expert) s'intéresse de plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à la carte client</li> <li>- à la carte de crédit client</li> <li>- aux modes de paiement pour devises étrangères</li> <li>- aux bons d'achat</li> <li>- au self-scanning, aux caisses express</li> <li>- etc., selon le temps à disposition</li> </ul> <p>2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant 1,0 P = insuffisant</p>					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solutions individuelles</li> </ul>	2,5
GCD-Ges_Ges					45'	60	Kiosque classique		Total	

N° OE	Objectif évaluateur	Ta	N°	Tâche	Tps	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/montrez les produits correspondants et justifier son choix.</p>	C3	2.1	<p><b>Entretien professionnel</b></p> <p>Un client se renseigne sur les boissons alcoolisées.</p> <p>Quels sont les 2 produits que vous conseillez à ce client ?</p> <p>0,5 P conseils de produits 1,5 P justification</p>	10'	10	<p>Produits :</p> <p>- Bière, vin, alcopops, spiritueux</p> <p>Justification :</p> <p>- Goût du client</p>	0,25 0,25 1,5	
				<p>Quels sont les 2 produits que vous conseillez à un client qui souhaite une boisson alcoolisée avec une faible teneur en alcool ?</p> <p>0,5 P conseils de produits 1,5 P justification</p>			<p>Produits :</p> <p>- Bière, vin, alcopops, OK-Dizzler</p> <p>Justification :</p> <p>- Ces produits ont un degré d'alcool max. de 5 % vol.</p>	0,25 0,25 1,5	
				<p>Quelles sont les 2 bières que vous conseillez à un client qui aime le goût de la bière mais sans alcool ?</p> <p>0,5 P conseils de produits 1,5 P justification</p>			<p>Produits :</p> <p>- Clausthaler - Bilz panaché</p> <p>Justification :</p> <p>- Ne contiennent pas d'alcool</p>	0,25 0,25 1,5	
				<p>Quelles sont les 2 boissons lactées que vous conseillez à un client pour sa pause de 10 heures ?</p> <p>2,0 P pour les conseils de produits</p>			<p>- Ovo Drink - Comella - Boisson énergisante - Shakeria - Emmi Caffé Latte</p>	1,0 1,0	
				<p>Décrivez-moi 2 boissons différentes à base d'orange.</p> <p>Justification ?</p> <p>0,5 P conseils de produits 1 P justification</p>			<p>Produits :</p> <p>- Jus d'orange / nectar d'orange</p> <p>Justifications :</p> <p>- Jus de fruit = 100 % jus de fruit - Nectar de fruit = 25-49,9 % jus de fruit + eau + sucre</p>	0,50 0,50 1,0	





N° OE	Objectif évaluateur	Ta	N°	Tâche	Tps	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> un client souhaite savoir quelles prestations vous offrez dans le domaine de la téléphonie.</p> <p>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>- Recharges prépayées + cartes SIM</li> <li>- Cartes téléphoniques</li> <li>- Taxcards pour cabines téléphoniques</li> </ul> <p>Justifications :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour téléphone portable</li> <li>- Pour téléphone fixe</li> <li>- Pour cabine téléphonique publique</li> </ul>	3		
				<p>Il souhaiterait acheter un produit de ce groupe pour sa fille de 12 ans. 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>- Carte Sim Ok.</li> <li>- Recharges prépayées</li> </ul> <p>Justifications :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carte Sim Ok. : aucune taxe, aucun abonnement, prix des communications avantageux !</li> <li>- Recharges prépayées : pour les autres fournisseurs</li> </ul>	0,5 0,5		
				<p>De plus, il souhaiterait également acheter un magazine typiquement féminin. Que pouvez-vous lui conseiller ?</p> <p>Justifiez votre conseil.</p> <p>1 P = bonne réponse 2 P = justification</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tina, Laura, Bild der Frau</li> <li>- Titres adaptés à ce groupe cible</li> <li>- Réponse individuelle</li> </ul>	1 2		
GCD_CoA					25'	25	Kiosque classique		Total	

N° OE	Objectif évaluateur	Ta	N°	Tâche	Tps	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
5.1.9	Je suis capable de comprendre les besoins de la clientèle.  <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.  <b>Thème :</b> Apéritif	C3	2.1	<b>Jeu de rôle</b> J'ai (expert = client) oublié à la maison ma liste de courses. Je prévois d'organiser un apéritif pour ma promotion.  Que pouvez-vous me conseiller ?  1,0 P = très bien 0,5 P = satisfaisant	3'	2	- Chips - Bière - vin - Prosecco - Champagne - Biscuits salés, etc.	1	
				Que lui conseillez-vous encore en plus des produits cités ?  1,0 P = très bien 0,5 P = satisfaisant			- Serviettes - Gobelets - Décorations de table, ballons - Coccinelle, etc.	1	
5.11.1	J'analyse les besoins individuels des clients.  <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.  <b>Thème :</b> Conseil/réservation	C3	2.2	<b>Jeu de rôle</b> Je (expert = client) suis invité ce soir à un anniversaire. Je souhaiterais apporter un petit quelque chose.  1,0 P = très bien 0,5 P = satisfaisant	3'	2	- Détermination des besoins - Budget - Réponse individuelle	1	
				Je (expert = client) souhaite commander pour demain matin 50 boîtes de bonbons aux plantes Ricola Original pour un événement professionnel.  1,0 P = très bien 0,5 P = satisfaisant			- Accueil - Écouter - Clarifier si la quantité sera disponible le lendemain - Éventuellement transfert d'une filiale - Éventuellement différentes sortes - Noter le nom et le n° de tél du client - Convenir d'une heure d'enlèvement - Prendre congé du client en le nommant	1	

N° OE	Objectif évaluateur	Ta	N°	Tâche	Tps	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
5.6.2	Je suis capable de recevoir posément les réclamations et de les traiter selon les directives 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.  <b>Thème :</b> Réclamation/échange	C3	2.3	<b>Jeu de rôle</b> Je (expert = client) suis mécontent que le Torino que j'ai acheté tout à l'heure soit tout blanc.  2,0 P = très bien 1 P = satisfaisant	6'	4	- S'excuser/exprimer son regret - Proposer un produit de remplacement - Remercier le client	2	
				J'ai (expert = client) acheté chez vous la dernière fois une tablette de chocolat au lait. En l'ouvrant, j'ai remarqué aujourd'hui qu'elle avait un aspect blanc.  2,0 P = très bien 1 P = satisfaisant			- L'échange de produits nutritifs et stimulants n'est en principe pas recommandé (respecter les directives de l'entreprise !)  Exception : - On souhaite être conciliant avec un client fidèle.  Justifications : - Chocolat mal stocké - Stocké dans un endroit chaud, des cristaux de matières grasses peuvent se former à la surface.	1	1
CM	<b>Compétences méthodologiques</b>  Intégrées à l'objectif évaluateur CP			<b>Compétences méthodologiques</b> L'apprenti reçoit les objections du client et y répond avec des arguments.	-	0,5	L'apprenti se comporte en conséquence.	0,5	
CS	<b>Compétences sociales et personnelles</b>  Intégrées à l'objectif évaluateur CP			<b>Compétences sociales et personnelles</b> L'apprenti conserve ses bonnes manières quelle que soit la situation.	-	0,5	L'apprenti se comporte en conséquence.	0,5	

N° OE	Objectif évaluateur	Ta	N°	Tâche	Tps	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
5.3.14	Je me montre serviable et m'implique dans mon travail.  <b>Consigne pour l'expert :</b> Aucun jeu de rôle, l'expert présente le cas.  <b>Thème :</b> Types de clients particuliers	C3	2.4	<b>Entretien de vente/présentation du cas</b> Un client aveugle pénètre avec son chien dans votre magasin. Comment vous comportez-vous ?  Que faites-vous dans une telle situation ? Montrez-nous votre façon d'agir comme si vous étiez en situation réelle.  1,0P = très bien 0,5P = satisfaisant	3'	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aller au contact du client</li> <li>- Se présenter avec son nom en tant que collaborateur du magasin</li> <li>- Demander si le client a besoin d'aide</li> <li>- Faire attention au choix des mots utilisés (couleurs, apparence, éviter des expressions comme « voyez-vous »)</li> <li>- Ne pas entraver le chien dans sa mission</li> </ul>	1	
GCD-Ges_Cons					15'	10	Kiosque classique		Total