

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	
Total			90'	100	

Note

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

Série zéro

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

GCD-Conseil Connaissances de l'entreprise

N° OE	Objectif évaluateur	Ta	N°	Tâche	Tps	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
5.4.1	Je connais les collaborateurs ainsi que leurs fonctions et leurs compétences.	C2	1.1	<p>Entretien professionnel Dessinez et expliquez-moi l'organigramme de votre entreprise de formation.</p> <p>2 x 1 P = 2 P</p>	2'	2	<p>L'apprenti fournit/dessine l'organigramme</p> <p>Justification</p>	<p>1</p> <p>1</p>	
5.3.4	<p>Je connais les mesures essentielles ainsi que les issues de secours en cas d'incendie et agis en conséquence le moment venu.</p> <p>Consigne pour l'expert :</p> <p>Le cas doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité.</p>	C3	1.2	<p>Entretien professionnel Établissez une situation d'incendie possible.</p> <p>Citez au moins 4 mesures pour prévenir les incendies.</p> <p>2 P = très bien 1 P = satisfaisant</p>	3'	3	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenir l'ordre - Stocker séparément les substances dangereuses - Réparer les dispositifs défectueux (prise électrique) - Stocker le gaz à l'extérieur - Réponse individuelle 	2	
				<p>Comment vous comportez-vous en cas d'incendie ?</p> <p>Par ex. feu couvant au moment de rentrer les poubelles</p> <p>Expliquez/montrez le déroulement de A à Z</p> <p>2 P = très bien 1 P = satisfaisant</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Connait l'emplacement de l'extincteur - Est capable d'expliquer le déroulement - Réponse individuelle 	2	
GCD_CoE					5'	5	Kiosque classique		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. Consigne pour l'expert : 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. Exemples de désirs d'achat : 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	Jeu de rôle 1 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
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
	Compétences méthodologiques Intégrées au jeu de rôle 1			Compétences méthodologiques L'apprenti se sert de la caisse de façon compétente.	-	3	L'apprenti maîtrise l'utilisation de la caisse.	3	
	Compétences méthodologiques Intégrées au jeu de rôle 1			Compétences méthodologiques L'apprenti valorise l'achat.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2	
	Compétences sociales et personnelles Intégrées au jeu de rôle 1			Compétences sociales et personnelles L'apprenti mène un entretien de vente adapté au client.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2	
	Compétences sociales et personnelles Intégrées au jeu de rôle 1			Compétences sociales et personnelles 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. Consigne pour l'expert : 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	Jeu de rôle 2 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		

GCD-Conseil Conseil à la clientèle



N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
	Compétences méthodologiques Intégrées au jeu de rôle 2			Compétences méthodologiques L'apprenti reçoit les objections du client et y répond avec des arguments.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2	
	Compétences méthodologiques Intégrées au jeu de rôle 2			Compétences méthodologiques L'apprenti mène un entretien de vente axé sur les solutions.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2	
	Compétences sociales et personnelles Intégrées au jeu de rôle 2			Compétences sociales et personnelles L'apprenti réagit de façon posée aux situations conflictuelles.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2	
	Compétences sociales et personnelles Intégrées au jeu de rôle 2			Compétences sociales et personnelles 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	Tps	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
6.2.1	<p>Je possède une parfaite connaissance de l'assortiment de mon entreprise.</p> <p>Consigne pour l'expert :</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>Entretien professionnel</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
6.3.1	Je peux expliquer aux clients les différences entre les produits.	C2	2.2	<p>Entretien professionnel Expliquez les différences entre les deux produits suivants :</p> <p>a) Voici b) Elle</p> <p>Justifiez votre réponse.</p> <p>2, 5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant 1 P = insuffisant</p>	5'	5	<p>a) Voici :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presse à sensation - Il traite exclusivement de la vie et du style de vie des stars. Il se lit vite, joue sur l'émotionnel ; c'est un simple divertissement. <p>Justification :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Public jeune <p>b) Elle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Magazine féminin - Traite des tendances internationales en matière de mode, société, habitat, voyages, fitness, personnalités, art et culture. <p>Justification :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Public d'âge moyen 		2,5
				<p>Expliquez les propriétés typiques des deux produits suivants :</p> <p>a) allumette b) briquet zippo</p> <p>5 x 0,5 P = 2,5 P</p>			<p>a) allumette :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prix avantageux - Prend peu de place - Pour cigarettes et cigares <p>b) briquet zippo :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cher - Ne convient pas aux cigares 		0,5 0,5 0,5 0,5 0,5

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>Consigne pour l'expert :</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>Entretien professionnel 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"> - Recharges prépayées + cartes SIM - Cartes téléphoniques - Taxcards pour cabines téléphoniques <p>Justifications :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour téléphone portable - Pour téléphone fixe - Pour cabine téléphonique publique 	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"> - Carte Sim Ok. - Recharges prépayées <p>Justifications :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carte Sim Ok. : aucune taxe, aucun abonnement, prix des communications avantageux ! - Recharges prépayées : pour les autres fournisseurs 	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"> - Tina, Laura, Bild der Frau - Titres adaptés à ce groupe cible - Réponse individuelle 	1 2		
GCD_CoA					25'	25	Kiosque classique		Total	

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

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
	Compétences méthodologiques Intégrées au cas			Compétences méthodologiques L'apprenti observe les principes de base lors de la présentation de la marchandise.	-	1	L'apprenti se comporte en conséquence.	1	
	Compétences sociales et personnelles Intégrées au cas			Compétences sociales et personnelles L'apprenti développe le cas de façon réfléchi.	-	1	L'apprenti se comporte en conséquence.	1	
5.10.1	Je suis capable de réceptionner, de contrôler et de ranger correctement les marchandises. Consigne pour l'expert : Le cas doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité.	C3	1.2	Tâche complémentaire au cas 1 Comment se déroule la réception de marchandises dans votre entreprise de formation ? Expliquez et justifiez le déroulement de la réception des produits utilisés dans votre présentation de marchandises. 3 P = très bien 2 P = satisfaisant 1 P = insuffisant	5'	3	- Vérifier l'adresse de livraison - Contrôler la température de la marchandise à la livraison - Contrôler la qualité - Contrôler et archiver le bon de livraison/de commande	3	
GCD-Conseil Gestion des marchandises					15'	10	Série zéro		Total