

Procédure de qualification pour les gestionnaires du commerce de détail – variante 1

Travail pratique prescrit (TPP) Secteur de la papeterie

Série pilote CFC 2026

Lieu de l'examen		Candidat-e n°		Date/heure	
Nom		Prénom			
Nom, prénom et signature de l'expert-e 1		Nom, prénom et signature de l'expert-e 2			

Question relative à la santé	Vous sentez-vous capable de passer l'examen ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Contrôle d'identité	Carte d'identité contrôlée :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Montre connectée / téléphone portable :	Montre connectée et téléphone portable déposés ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Événements particuliers :			

Tableau de conversion / barème des notes

Note	Points Partie 1.1	Points Partie 1.2	Points Partie 1.3
		Accent DCO E ou F	Option 1 ou option 2
6	29 – 30	18	12
5,5	26 – 28	16 – 17	11
5	23 – 25	14 – 15	9 – 10
4,5	20 – 22	12 – 13	8
4	17 – 19	10 – 11	7
3,5	14 – 16	9	6
3	11 – 13	7 – 8	5
2,5	8 – 10	5 – 6	3 – 4
2	5 – 7	3 – 4	2
1,5	2 – 4	1 – 2	1
1	0 – 1	0	0

Contrôlé par l'expert-e en chef

Signature :

Point d'appréciation selon OrFo	Partie	Domaines d'examen		Durée	Score maximal	Score obtenu	Pondération	Note
1	1.1	Relations clients (DCO A+C)		40 min	30		50 %	
3	1.2	Création d'expériences d'achat (DCO E) ou gestion de boutiques en ligne (DCO F)		30 min			30 %	
		<input type="checkbox"/>	Accent : création d'expériences d'achat (DCO E)		18			
2	1.3	Gestion et présentation de produits et de prestations (DCO B)		20 min	12		20 %	
		<input type="checkbox"/>	Option 2 : analyser la présentation existante de produits ou de prestations					

Note globale*

* La note globale correspond à la moyenne pondérée, arrondie à la première décimale, des parties 1.1 à 1.3.

Signature de l'expert-e 1 _____

Signature de l'expert-e 2 _____

Aperçu des résultats

Partie	Domaines d'examen	Durée	Points par critère d'évaluation	Score obtenu	Note	
1.1	Relations clients (DCO A+C) : situation 1					
	Accueil : créer le premier contact client de manière appropriée	20 min	3			
	Information 1 : analyser les besoins de la clientèle et présenter des solutions		3x2			
	Information 2 : conseiller la clientèle de manière convaincante		3x3			
	Conclusion : conclure la vente de façon professionnelle		3x2			
	Transverse : traiter la clientèle de façon professionnelle		3x2			
	Relations clients (DCO A+C) : situation 2					
	Accueil : créer le premier contact client de manière appropriée	20 min	3			
	Information 1 : analyser les besoins de la clientèle et présenter des solutions		3x2			
	Information 2 : conseiller la clientèle de manière convaincante		3x3			
Conclusion : conclure la vente de façon professionnelle	3x2					
Transverse : traiter la clientèle de façon professionnelle	3x2					
1.2	Accent : création d'expériences d'achat (DCO E) : situation 1					
	Entretien client exigeant : proposer des solutions adaptées	10 min	3			
	Entretien client exigeant : créer une expérience d'achat		3			
	Accent : création d'expériences d'achat (DCO E) : situation 2					
Entretien client exigeant : proposer des solutions adaptées	10 min	3				

	Entretien client exigeant : créer une expérience d'achat		3		
	Événements clients/promotions de vente : procéder de manière appropriée	10 min	3		
	Événements clients/promotions de vente : évaluer l'expérience d'achat		3		
1.3	Option 2 : gestion et présentation de produits et de prestations (DCO B) – analyser la présentation existante de produits ou de prestations				
	Présentation de produits ou de prestations : présentation orientée vers la clientèle	30 min	3		
	Présentation de produits ou de prestations : proposer des améliorations		3		
	Présentation de produits ou de prestations : justifier la démarche de manière compréhensible		3		
	Présentation de produits ou de prestations : procéder de manière plausible dans des situations critiques		3		

Remarque sur l'attribution de points partie 1.1. Relations clients DCO A+C

- Dans le critère d'évaluation 1 « créer le premier contact client de manière appropriée », le nombre maximal de points est réduit de 6 à 3.
- Dans le critère d'évaluation 3 « conseiller la clientèle de manière convaincante », le nombre de points maximal passe de 6 à 9.
- Le nombre de points maximal à la position 1.1 ne change pas et est toujours de 30.
- Les points attribués sont 0, 1, 2 ou 3. Cela signifie que les expert-es attribuent 0, 1, 2 ou 3 points et que le calcul est ensuite effectué en fonction de la pondération.

1.1 Relations clients : DCO A+C (situation 1) Durée : 20 minutes Jeu de rôle concernant une situation de vente courante	Bien réalisé	Satisfaisant/petites erreurs	Insuffisant	Incorrect/inexistant	Justification
Énoncé : Bonjour. Nous souhaitons ouvrir un magasin en libre-service et avons besoin d'un système de caisse ainsi que de matériel d'emballage. Solutions possibles : caisse avec fente et système de maintien, papier cadeau et ruban, ciseaux, bandes autocollantes, bloc-notes pour les suggestions de la clientèle, papier de soie, sacs, cartes de visite, et					
Critère d'évaluation 1 : créer le premier contact client de manière appropriée <ul style="list-style-type: none"> - Est-ce que l'apprenti-e gère le premier contact client de manière appropriée ? - Gère le premier contact client de façon professionnelle - Accueille les clients de manière proactive et cordiale et leur accorde toute son attention 	3	2	1	0	
Critère d'évaluation 2 : analyser les besoins de la clientèle et présenter des solutions <ul style="list-style-type: none"> - Est-ce que l'apprenti-e s'informe en détail des besoins des clients et présente des solutions adaptées ? - Écoute avec attention et concentration - Laisse les clients terminer leurs phrases - Présente une solution adaptée aux besoins des clients 	3	2	1	0	

Observations pour les critères 1 à 5

<ul style="list-style-type: none"> - Critère d'évaluation 3 : conseiller la clientèle de manière convaincante - Est-ce que l'apprenti-e prodigue des conseils convaincants et orientés vers la clientèle ? - Conseille les clients en détail sur les produits/prestations ainsi que sur les évolutions et les tendances - Intègre les besoins de la clientèle dans ses arguments tout en utilisant un <i>storytelling</i> approprié - Justifie la solution proposée de manière détaillée et compétente - Fait preuve d'un traitement constructif des retours critiques - Applique les stratégies appropriées pour susciter une décision d'achat 	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none"> - Critère d'évaluation 4 : conclure la vente de façon professionnelle - Est-ce que l'apprenti-e conclut l'entretien de manière professionnelle ? - Fait preuve de professionnalisme lors du processus de paiement - Prend en compte le produit/la prestation achetés ou le retour/la réclamation - Utilise les outils de fidélisation en fonction des souhaits de la clientèle. - Propose différentes possibilités de paiement et systèmes de points de fidélité 	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none"> - Critère d'évaluation 5 : agir de manière professionnelle avec la clientèle - Est-ce que l'apprenti-e entretient des relations professionnelles avec la clientèle ? - Fait preuve d'ouverture, d'amabilité et d'orientation vers la clientèle 	3	2	1	0	

<ul style="list-style-type: none">- Met en œuvre les directives de l'entreprise et utilise efficacement les outils à disposition- Reconnaît et exploite d'autres opportunités de vente					
Observations pour les critères 1 à 5					

1.1 Relations clients : DCO A+C (situation 2) Durée : 20 minutes	Bien réalisé	Satisfaisant/petites erreurs	Insuffisant	Incorrect/inexistant	Justification
Énoncé : Bonjour. Je cherche un beau porte-documents. <ul style="list-style-type: none"> - Solutions possibles : vrai cuir ou similicuir, cuir vegan, type d’anneaux, poignée, calculette, bloc-notes, etc. 					
<ul style="list-style-type: none"> - Critère d’évaluation 1 : créer le premier contact client de manière appropriée - Est-ce que l’apprenti-e gère le premier contact client de manière appropriée ? - Gère le premier contact client de façon professionnelle - Accueille les clients de manière proactive et cordiale et leur accorde toute son attention 	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none"> - Critère d’évaluation 2 : analyser les besoins de la clientèle et présenter des solutions - Est-ce que l’apprenti-e s’informe en détail des besoins des clients et présente des solutions adaptées ? - Écoute avec attention et concentration - Laisse les clients terminer leurs phrases - Présente une solution adaptée aux besoins des clients 	3	2	1	0	

Observations pour les critères 1 à 5

<ul style="list-style-type: none"> - Critère d'évaluation 3 : conseiller la clientèle de manière convaincante - Est-ce que l'apprenti-e prodigue des conseils convaincants et orientés sur la clientèle ? - Conseille les clients en détail sur les produits/prestations ainsi que sur les évolutions et les tendances - Intègre les besoins de la clientèle dans ses arguments tout en utilisant un <i>storytelling</i> approprié - Justifie la solution proposée de manière détaillée et compétente - Fait preuve d'un traitement constructif des retours critiques - Applique les stratégies appropriées pour susciter une décision d'achat 	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none"> - Critère d'évaluation 4 : conclure la vente de façon professionnelle - Est-ce que l'apprenti-e conclut l'entretien de manière professionnelle ? - Fait preuve de professionnalisme lors du processus de paiement - Prend en compte le produit/la prestation achetés ou le retour/la réclamation - Utilise les outils de fidélisation en fonction des souhaits de la clientèle - Propose différentes possibilités de paiement et systèmes de points de fidélité 	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none"> - Critère d'évaluation 5 : agir de manière professionnelle avec la clientèle - Est-ce que l'apprenti-e entretient des relations professionnelles avec la clientèle ? - Fait preuve d'ouverture, d'amabilité et d'orientation vers la clientèle 	3	2	1	0	

- | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Met en œuvre les directives de l'entreprise et utilise efficacement les outils à disposition- Reconnaît et exploite d'autres opportunités de vente | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|

Observations pour les critères 1 à 5

1.2 Accent : création d'expériences d'achat / DCO E (situation 1) Entretien client exigeant : Durée : 10 minutes	Bien réalisé	Satisfaisant/petites erreurs	Insuffisant	Incorrect/inexistant	Justification :
Énoncé : Bonjour. J'aimerais un timbre personnalisé. <ul style="list-style-type: none"> - Solutions possibles : avec tampon auto-encreur, timbre en bois, avec date, multicolore, avec ou sans logo, etc. 					
<ul style="list-style-type: none"> - Critère d'évaluation 1 : proposer des solutions adaptées - Est-ce que l'apprenti-e propose des solutions appropriées dans une situation client exigeante ? - Développe des solutions appropriées en tenant compte de tous les moyens d'information possibles - Propose une solution cohérente dans le cadre des directives et des compétences de l'entreprise - Justifie sa proposition de manière compréhensible 	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none"> - Critère d'évaluation 2 : créer une expérience d'achat - Est-ce que l'apprenti-e parvient à générer une expérience d'achat dans une situation client exigeante ? - Demande l'avis de son interlocuteur - Garde le contrôle de l'entretien - Met les clients à l'aise et les surprend favorablement 	3	2	1	0	

Observations pour les critères 1 et 2

1.2 Accent : création d'expériences d'achat / DCO E (situation 2) Entretien client exigeant : Durée : 10 minutes	Bien réalisé	Satisfaisant/petites erreurs	Insuffisant	Incorrect/inexistant	Justification :
<p>Énoncé : Bonjour. J'ai acheté ce porte-plume il y a deux semaines, mais il ne fonctionne pas bien.</p> <p>Solutions possibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Déterminer la cause, demander la quittance, expliquer la suite des événements. 					
<ul style="list-style-type: none"> ○ Critère d'évaluation 1 : proposer des solutions adaptées ○ Est-ce que l'apprenti-e propose des solutions appropriées dans une situation client exigeante ? ○ Développe des solutions appropriées en tenant compte de tous les moyens d'information possibles ○ Propose une solution cohérente dans le cadre des directives et des compétences de l'entreprise ○ Justifie sa proposition de manière compréhensible 	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Critère d'évaluation 2 : créer une expérience d'achat ○ Est-ce que l'apprenti-e parvient à générer une expérience d'achat dans une situation client exigeante ? ○ Demande l'avis de son interlocuteur ○ Garde le contrôle de l'entretien ○ Met les clients à l'aise et les surprend favorablement 	3	2	1	0	

Observations pour les critères 1 et 2

Exercice pratique DCO E / Exercice pratique Changement de situation Concevoir des événements clients / des promotions de vente Durée : 10 min.	Bien réalisé	Satisfaisant/petites erreurs	Insuffisant	Incorrect/inexistant	Justification
Énoncé : Vous avez pour tâche d'organiser un cours de peinture : Groupe cible : enfants de 5 à 10 ans Créneau horaire : après-midi Lieu : en magasin					
Critère d'évaluation 1 : procéder de manière appropriée <ul style="list-style-type: none"> ○ La procédure décrite est-elle appropriée pour enthousiasmer et fidéliser le segment de clientèle visé et pour renforcer la relation clients ? ○ Présente une démarche appropriée ○ Contient des méthodes de fidélisation de la clientèle adaptées ○ S'adresse au segment de clientèle défini 	3	2	1	0	
Critère d'évaluation 2 : évaluer l'expérience d'achat <ul style="list-style-type: none"> ○ Est-ce que l'apprenti-e évalue correctement le succès de la démarche proposée ? ○ Évalue correctement la mise en œuvre de l'idée ○ Identifie les opportunités et les risques de la démarche ○ Déduit des mesures appropriées de son évaluation 	3	2	1	0	
Observations pour les critères 1 et 2					

1.3 Gestion et présentation de produits et de prestations / DCO B	Bien	Satisfaisant	Insuffisant	Incorrect/inexistant	Justification
---	------	--------------	-------------	----------------------	---------------

<p>Durée : 20 minutes</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Présentation de 5 min = critère d'évaluation 1 ○ Entretien de 10 min = critères d'évaluation 2 et 3 ○ Situations critiques de 5 min = critère d'évaluation 4 					
<p>Les expert-e-s aux examens choisissent pour l'analyse une présentation de produits ou de prestations existante dans le magasin ou dans le secteur du guichet de l'apprenti-e.</p>					
<p>Critère d'évaluation 1 : analyser la présentation des produits ou des prestations</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Reconnait les points forts et les points faibles essentiels de la présentation de produits ou de prestations ? ○ Décrit les principaux points forts et les points faibles de manière exhaustive et correcte <ol style="list-style-type: none"> 1. Quels sont les principaux points forts et points faibles de cette présentation de produits ? 2. Quels moyens auxiliaires ont été utilisés ? Et à quoi servent-ils ? 3. Si vous essayez d'adopter le point de vue de la clientèle, quelle serait votre évaluation critique de cette présentation ? 4. Quelles mesures ont été prises pour atteindre le groupe cible adéquat ? 	3	2	1	0	

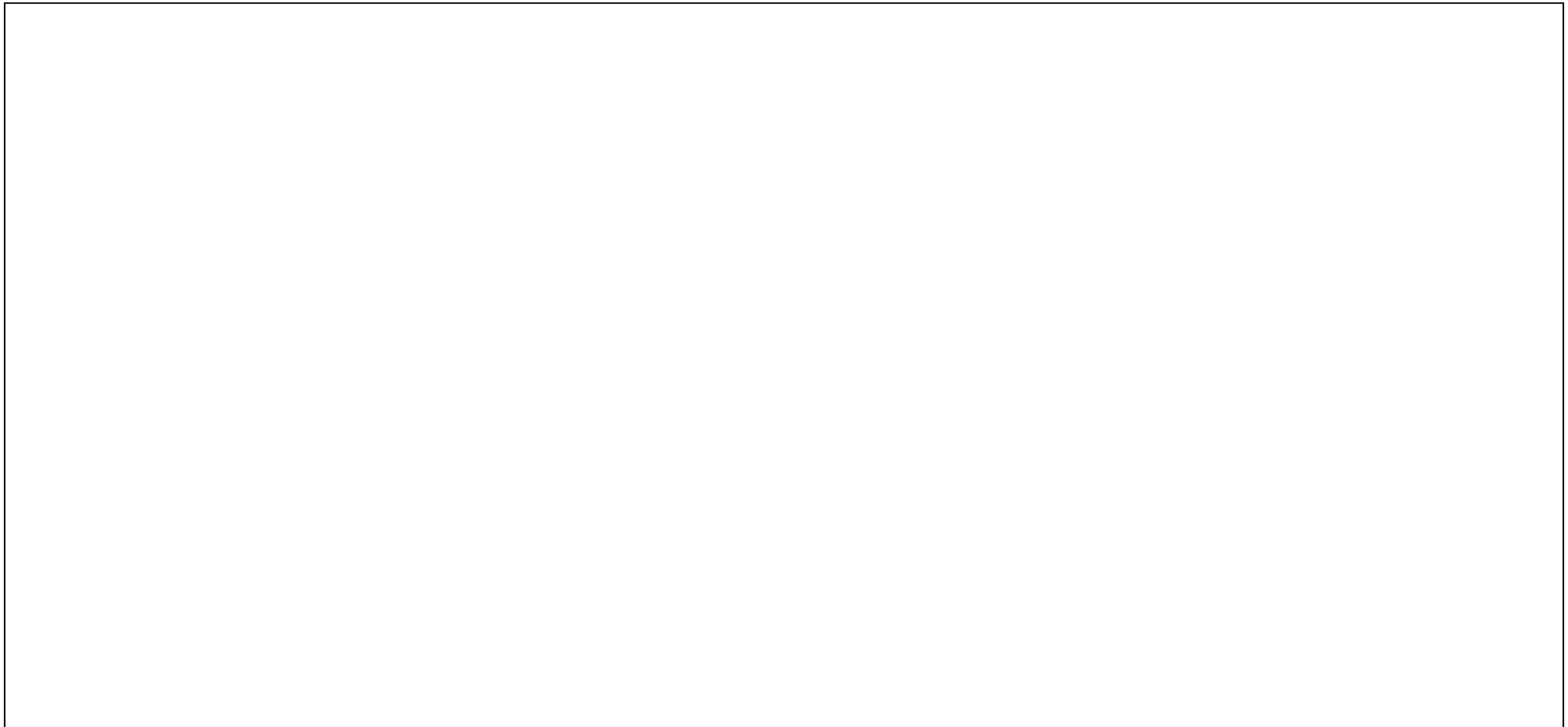
--

Critère d'évaluation 2 : proposer des améliorations	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none">○ Déduit des mesures d'amélioration appropriées ?○ Présente plusieurs mesures d'amélioration pertinentes○ S'appuie directement sur la présentation actuelle des produits○ Les décrit de manière compréhensible					

<p>1. Avec quelles mesures pouvez-vous optimiser votre présentation de produits ?</p> <p>2. Pourquoi le point faible..... est-il ressorti de cette présentation ?</p>					
<p>Critère d'évaluation 3 : motiver de façon cohérente les points forts et les points faibles des améliorations</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Explique les points forts et les points faibles ainsi que les mesures d'amélioration de la présentation de produits ou de prestations de manière cohérente et fondée ? ○ Les explications sont cohérentes ○ L'apprenti-e argumente de façon compétente ○ Ses arguments sont compréhensibles et structurés 	3	2	1	0	

<p>Critère d'évaluation 4 : procéder de manière plausible dans des situations critiques</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Décrit une procédure plausible dans les situations critiques décrites ? ○ Décrit les points essentiels d'une approche professionnelle des situations critiques ○ Justifie la procédure de façon compréhensible 	3	2	1	0	
--	---	---	---	---	--

- | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">○ L'ordre des différentes étapes de la procédure est judicieux1. Lors de la réception de la marchandise, vous constatez que le produit X est défectueux. Comment procédez-vous ?2. Supposez que vous devez omettre le produit X dans votre présentation. Comment procédez-vous ?3. Vous constatez, au bout de deux semaines, que presque aucun produit de votre présentation n'a été vendu. Que faites-vous pour remédier à cette situation ?4. La direction a décidé à court terme d'utiliser l'emplacement de présentation que vous aviez choisi pour une autre présentation de produits. Comment procédez-vous ? Motivez votre procédure. | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|



Explication quant aux niveaux de qualité des critères d'évaluation

3 points	<p>Performance parfaitement adaptée et correcte</p> <p>La réponse ou l'action correspond en tous points aux exigences de la tâche. Elle montre que l'apprenti-e peut appliquer les connaissances et compétences acquises avec confiance. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none">• affirmations ou actions complètes et précises ;• adaptation claire à la tâche concrète ;
----------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • structure aisément compréhensible ; • justifications suffisantes. <p>Remarque : une prestation parfaite n'est pas nécessaire pour obtenir le nombre maximal de points. Une explication complète, juste et adaptée à la tâche suffit.</p>
2 points	<p>Performance grandement adaptée avec petites lacunes</p> <p>La réponse ou l'action correspond, dans son ensemble, à la tâche, mais présente quelques points peu clairs ou un manque de précision. Les éléments exigés sont présents, mais ne sont pas entièrement présentés de manière convaincante. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • affirmations trop générales ; • réponses correctes, mais justifiées de manière limitée ; • structure compréhensible, mais manquant de cohérence ; • adaptation parfois insuffisante à la tâche. <p>Remarque : une réponse ou action grandement correcte, mais qui manque de justification ou de précision sur certains points.</p>
1 point	<p>Performance insuffisante avec lacunes claires</p> <p>La réponse ou l'action montre que les éléments requis ne sont que très partiellement satisfaits. Des aspects importants manquent ou manquent de précision.</p> <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • affirmations souvent lacunaires ou très générales ; • absence de justification ou justification à peine compréhensible ; • éléments erronés ou portant à confusion ; • adaptation insuffisante à la tâche concrète. <p>Remarque : une réponse ou action partiellement correcte mais qui reste clairement superficielle ou exclut des aspects importants.</p>
0 point	<p>Performance inutilisable ou manquant clairement de pertinence</p> <p>La réponse ou l'action ne correspond pas à la tâche ou contient des erreurs graves qui rendent impossible une évaluation correcte.</p> <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • manquement grave à la tâche ; • affirmations ou actions majoritairement fausses ; • représentation non structurée ou non compréhensible ; • absence ou refus d'action ou de réponse.

	<p>Remarque : une réponse qui ne correspond pas au thème exigé ou comprenant une solution au contenu non applicable.</p>
--	--