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

Travail pratique prescrit (TPP) Secteur de la papeterie

Série pilote CFC

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

Question relative à la santé	Vous sentez-vous capable de passer l'examen ?	Oui ☐	Non ☐
Contrôle d'identité	Carte d'identité contrôlée ?	Oui ☐	Non ☐
Montre connectée / téléphone portable	Montre connectée et téléphone portable déposés ?	Oui ☐	Non ☐
Langue :	Le suisse-romand convient-il ?		
Événements particuliers :			

☐ Contrôlé par l'experte en chef

Signature :

Point d'appré-ciation selon OrFo	Partie	Domaines d'examen		Durée	Score maximal	Score obtenu	Pondéra-tion	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 %	
		☐	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 %	
		☐	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'experte 1 _____

Signature de l'experte 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 façon 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 avec professionnalisme		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 avec professionnalisme		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 : présenter en fonction des besoins de la clientèle	20 min.	3		
	Présentation de produits ou de prestations : proposer des améliorations et les motiver de façon cohérente		3x2		
	Présentation de produits ou de prestations : procéder de manière plausible dans des situations critiques		3		

1.1 Relations clients : **DOC A+C (situation 1)** **Durée : 20 minutes** **Jeu de rôle : situation de vente quotidienne**	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 adapté. Solutions possibles : caisse avec fente et système de fixation, papier cadeau et ruban, ciseaux, rubans adhésifs, carnet pour noter les suggestions de la clientèle, papier de soie, sacs, cartes de visite, etc.					
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 avec professionnalisme - Accueille le client/la cliente de manière proactive et cordiale et lui accorde toute son attention	3	2	1	0	
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	3	2	1	0	

- Présente une solution adaptée aux besoins des clients					

Observations concernant les critères 1 à 5

- **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/tendances et évolutions - Intègre les besoins des clients dans son argumentaire, utilise un storytelling adapté - Justifie la solution de manière détaillée et compétente - Fait preuve d'un traitement constructif des retours critiques - Applique des stratégies appropriées pour générer une décision d'achat	3	2	1	0	
- **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 / les retours / 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	
- **Critère d'évaluation 5 :** traiter la clientèle avec professionnalisme - **Est-ce que l'apprenti-e entretient des relations professionnelles avec la clientèle et met correctement à profit ses connaissances sur l'assortiment de produits ?**	3	2	1	0	

- Présente des arguments compréhensibles et axés sur la clientèle - Reconnaît et exploite d'autres opportunités de vente					

Observations concernant les critères 1 à 5

1.1 Relations clients : **DOC A+C (situation 2)** **Durée : 20 minutes**	Bien réalisé	Satisfaisant/petites erreurs	Insuffisant	Incorrect/inexistant	**Justification**
Énoncé : Bonjour. Je suis à la recherche d'une belle serviette de conférence. **Solutions possibles :** cuir véritable ou synthétique, cuir vegan, mécanisme à anneaux, poignée de transport, calculatrice, bloc-notes, etc.					
- **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 avec professionnalisme - Accueille le client/la cliente de manière proactive et cordiale et lui accorde toute son attention	3	2	1	0	
- **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 concernant les critères 1 à 5

- **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/tendances et évolutions - Intègre les besoins des clients dans ses arguments tout en utilisant un storytelling approprié - Justifie la solution de manière détaillée et compétente - Fait preuve d'un traitement constructif des retours critiques - Applique des stratégies appropriées pour générer une décision d'achat	3	2	1	0	
- **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 / les retours / 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	
- **Critère d'évaluation 5 :** traiter la clientèle avec professionnalisme - **Est-ce que l'apprenti-e entretient des relations professionnelles avec la clientèle et met correctement à profit ses connaissances sur l'assortiment de produits ?**	3	2	1	0	

- Présente des arguments compréhensibles et axés sur la clientèle - Reconnaît et exploite d'autres opportunités de vente					

Observations concernant 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. Est-il possible de faire réaliser un tampon chez vous ? **Solutions possibles :** tampon auto-encreur, tampon en bois, tampon dateur, tampon multicolore, avec ou sans logo, etc.					
- **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 utilisant tous les moyens d'information disponibles - Propose une solution appropriée dans le cadre des directives de l'entreprise et de ses compétences - Justifie la proposition de manière cohérente	3	2	1	0	
- **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 ?** - Comprend le point de vue de son interlocuteur - Garde le contrôle de la conversation - Rassure les clients et les surprend positivement	3	2	1	0	

Observations concernant les critères 1 à 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 :**
Énoncé : Bonjour. J'ai acheté ce stylo-plume il y a deux semaines, et il ne fonctionne plus correctement. Solutions possibles : - identifier la cause du problème, demander le ticket de caisse, expliquer la procédure à suivre.					
○ **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 utilisant tous les moyens d'information disponibles ○ Propose une solution appropriée dans le cadre des directives de l'entreprise et de ses compétences ○ Justifie la proposition de manière cohérente	3	2	1	0	
○ **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 ?** ○ Comprend le point de vue de son interlocuteur ○ Garde le contrôle de la conversation ○ Rassure les clients et les surprend positivement	3	2	1	0	

Observations concernant les critères 1 à 2

Exercice pratique DOC 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 : On vous a chargé-e d'organiser un cours de peinture : Groupe cible : enfants de 5 à 10 ans Créneau horaire : l'après-midi Lieu : dans un magasin					
Critère d'évaluation 1 : procéder de manière appropriée ○ **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 adaptée ○ S'adresse au segment de clientèle défini	3	2	1	0	
Critère d'évaluation 2 : évaluer l'expérience d'achat ○ **Est-ce que l'apprenti-e évalue correctement le succès de la démarche proposée ?** ○ Évalue correctement la mise en œuvre de son idée ○ Identifie les opportunités et les risques de la démarche ○ Déduit des mesures appropriées de son évaluation	3	2	1	0	

Observations concernant les critères 1 à 2

1.3 Gestion et présentation de produits et de prestations / DCO B Durée : 20 minutes ○ 5 min. de présentation = critère d'évaluation 1 ○ 10 min. d'entretien professionnel = critère d'évaluation 2 ○ 5 min. de situations critiques = critère d'évaluation 3	Bien réalisé	Satisfaisant/petites erreurs	Insuffisant	Incorrect/inexistant	**Justification**
Les experts aux examens choisissent, pour l'analyse, une présentation existante de produits ou de prestations dans le magasin de vente ou dans l'espace de guichet de l'apprenti-e.					
Critère d'évaluation 1 : analyser la présentation des produits ou des prestations ○ **Reconnaît les points forts et les points faibles essentiels de la présentation de produits ou de prestations ?** ○ Décrit les points forts et les points faibles essentiels de manière exhaustive et correcte ? 1. Quels sont les points forts et les points faibles de cette présentation des produits ? 2. Quels outils 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 et les motiver de façon cohérente ○ **Déduit des mesures d'amélioration appropriées et les motive de manière cohérente et fondée ?** ○ Présente plusieurs mesures d'amélioration pertinentes ○ Les applique directement à la présentation des produits ○ Les décrit de manière compréhensible ○ Argumente de manière fondée 1. Au moyen de quelles mesures pouvez-vous améliorer la présentation des produits ? 2. Pourquoi le point faible..... est-il ressorti de cette présentation ?	3	2	1	0	

Critère d'évaluation 3 : procéder de manière plausible dans des situations critiques ○ **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 ○ L'ordre des différentes étapes de la procédure est judicieux 1. Lors de la réception de la marchandise, vous constatez que le produit X est défectueux. Comment procédez-vous ? 2. Supposons que vous deviez retirer le produit X de votre présentation. Comment procédez-vous ? 3. Au bout de deux semaines, vous constatez que presque aucun produit de votre présentation n'a été vendu. Comment procédez-vous pour y remédier ? 4. La direction a décidé à la dernière minute d'utiliser l'emplacement que vous aviez choisi pour une autre présentation de produits. Comment procédez-vous ? Motivez votre procédure.	3	2	1	0	

Explication quant aux niveaux de qualité des critères d'évaluation

3 points	**Prestation totalement adéquate et professionnelle** La réponse ou l'action répond aux exigences de la tâche sur tous les points requis. Elle montre que la personne en formation est capable d'appliquer avec assurance les connaissances et les compétences requises. Cela se traduit par exemple par : • des propos ou des actions précis et corrects ; • une adaptation claire à la tâche concrète ; • une structure claire et compréhensible ; • des justifications suffisantes. Remarque : il n'est pas nécessaire de fournir une performance parfaite pour obtenir le maximum de points ; une exécution complète, professionnelle et adaptée à la tâche suffit.
2 points	**Réalisation globalement satisfaisante, avec quelques lacunes mineures** La réponse ou l'action correspond globalement à la tâche, mais manque, par endroits, de clarté ou de précision. Les éléments requis sont présents, mais leur mise en œuvre n'est pas toujours convaincante. Cela se traduit par exemple par : • des affirmations trop générales ; • des réponses correctes, mais dont la justification reste limitée ; • une structure compréhensible, mais qui n'est pas construite de manière cohérente ; • une adaptation parfois insuffisante à l'énoncé de l'exercice. Remarque : réponse ou action globalement correcte, mais présentant ponctuellement un manque d'argumentation suffisante ou de précisions techniques.
1 point	**Performance insuffisante présentant des lacunes manifestes** La réponse ou l'action montre que les exigences requises ne sont remplies que dans une faible mesure. Des aspects importants font défaut ou sont imprécis sur le plan technique. Cela se traduit par exemple par : • des affirmations souvent lacunaires ou très générales ; • des justifications manquantes ou difficilement compréhensibles ; • des éléments isolés erronés ou prêtant à confusion ; • une adaptation insuffisante à la question posée. Remarque : réponse ou action partiellement correcte, mais qui reste largement superficielle ou omet des aspects essentiels.

0 points	**Prestation inutilisable ou manifestement erronée** La réponse ou l'action ne correspond pas à la tâche ou comporte des erreurs graves qui rendent impossible une évaluation professionnelle. Cela se traduit par exemple par : • un écart manifeste par rapport à la question posée ; • des affirmations ou des actions majoritairement erronées ; • une présentation non structurée ou incompréhensible ; • une absence de réponse ou un refus de répondre ou d'agir. Remarque : une réponse qui ne traite pas le sujet demandé ou qui propose une solution techniquement indéfendable.