



Schéma de procès-verbal selon la commission suisse d'examens dans le commerce de détail CSE

Branche de formation et d'examen "électroménager" (Série zéro révisée 4/2014)

Domaine de qualification "travaux pratiques"

Gestionnaires du commerce de détail, domaine spécifique:**conseil à la clientèle****Position 1.1 "Examen pratique"** (temps global = 90 minutes)**Exemplaire de l'expert****<confidentiel>****Données:**

Date:	Lieu d'examen:
Personne en formation: Nom:	Prénom: N°:
Entreprise formatrice:	
Expert(e) 1: Nom:	Prénom:
Expert(e) 2: Nom:	Prénom:

Évaluation (report des pages 2 à 7):

Points 1 ^e partie:	(5)	Connaissances de l'entreprise
Points 2 ^e partie:	(60)	Domaine spécifique conseil à la clientèle
Points 3 ^e partie:	(25)	Connaissances de l'assortiment
Points 4 ^e partie:	(10)	Gestion des marchandises
Total des points:	(100)	
Note:		

Échelle des notes 100 points:

Points	Note	Points	Note
95 - 100	6.0	45 - 54	3.5
85 - 94	5.5	35 - 44	3.0
75 - 84	5.0	25 - 34	2.5
65 - 74	4.5	15 - 24	2.0
55 - 64	4.0	5 - 14	1.5
		0 - 4	1.0
	Domaine suffisant		Domaine insuffisant

Visa expert(e) 1:

Visa expert(e) 2:

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Proposition de solution à appliquer dans la PQ	N°
1.	Connaissances de l'entreprise		5	5			
1.1	5.3.5 (<i>Entretien spécialisé</i>) Je sais comment réagir en cas de vol.	2		2		<p>Situation : Vous venez de constater un vol dans votre magasin.</p> <p>Question : - Comment vous comportez-vous correctement ? (Action, information, traitement)</p> <p>- Quelles sont les directives de votre entreprise dans un tel cas ?</p> <p>- Quelles sont les conséquences d'un vol ? (Pour la personne fautive et pour l'entreprise)</p>	
1.2	5.3.12 (<i>Entretien spécialisé</i>) Je connais des mesures pour la prévention de vols et je les applique.	3		3		<p>Questions : - Que fait votre entreprise d'apprentissage pour prévenir le vol ? Indiquez les mesures que votre entreprise utilise déjà. (1 pt.)</p> <p>- Que pourrait encore faire votre entreprise d'apprentissage pour prévenir les vols ? Indiquez sur un dessin ou sur place les mesures que vous, ou votre entreprise d'apprentissage, prendriez et où vous les appliqueriez. (2 pts.)</p>	
	Nombre de points obtenus 1 ^e partie			5		Report à la page 1	

---- C O N F I D E N T I E L ----

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Proposition de solution à appliquer dans la PQ	N°
2.	Domaine spécifique conseil à la clientèle		45	60			
2.1	1^{er} jeu de rôle conseil à la clientèle : 5.14.1 Je sais mener des entretiens ambitieux avec les clients. 5.14.2 Je connais les différentes techniques interrogatives et je les applique dans la pratique de façon axée vers le but et avec succès. 6.2.2 Lors de mon travail quotidien, je me sers de manière efficace de mes connaissances des produits.	3 4 4	25	29		Situation : Une cliente aimerait acheter un appareil confortable pour le <u>*repassage</u> . Aides : Produits pour le repassage. Tâche : Conseils et conclusion d'une vente d'un appareil de repassage adéquat. <u>Didascalies</u> Déroulement : <ul style="list-style-type: none"> - Besoins du client (but, appareil et budget) (5 pts) - Présentation de marchandises (conforme à l'assortiment) (2 pts) - Technique d'argumentation, traitement des objections, vente subséquente (11 pts) - Décision d'achat (4 pts) - Ventes supplémentaires (3 pts) - Valorisation, confirmation du client dans son achat (2 pts) - Encaisser, prendre congé (2 pts) Instruction : L'experte / l'expert assume le rôle de la cliente / du client.	
CM	Techniques de travail et résolution de problèmes			2		La personne apprenante mène l'entretien de vente systématiquement.	
CM	Méthodes de conseil et de vente			2		La personne apprenante applique une technique interrogatoire ciblée.	
CS	Aptitude à la communication			1		La personne apprenante parle distinctement.	
CS	Civilité			1		La personne apprenante est intéressée.	
	Total intermédiaire partie 2.1			35		Total intermédiaire partie 2.1	

---- C O N F I D E N T I E L ----

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Proposition de solution à appliquer dans la PQ	N°
	Report total intermédiaire partie 2.1			35			
2.2	2^e jeu de rôle <u>conseil à la clientèle :</u> 5.6.2 Je suis capable de recevoir posément les réclamations et de les traiter selon les directives de l'entreprise.	3	20	19		Situation : Un client rapporte un *aspirateur récemment acheté chez vous sous prétexte qu'il ne peut pas être traîné sur le tapis. (constatation du client après la première utilisation)	
	5.3.14 Je me montre serviable et m'implique dans mon travail.	3				Aides : Produit de l'assortiment.	
	1.2.1 Je suis capable d'argumenter en employant les mots qu'il faut.	3				Tâche : Prendre acte de la réclamation et la traiter selon les directives de l'entreprise et à la satisfaction du client.	
	Tâche : traitement d'une réclamation. (*Remarque : examiner en tenant compte de l'assortiment disponible)					Didascalies Déroulement : <ul style="list-style-type: none">- Apprendre le motif de la réclamation (5 pts)- Se renseigner et se montrer compréhensif (4 pts)- Choisir l'environnement convenable (p.ex. loin de la caisse) (2 pts)- Proposer des solutions (respecter les conditions de reprise) (4 pts)- Proposition applicable (appareil de remplacement, remboursement) (2 pts)- Prendre congé (2 pts)	
						Instruction : L'experte / l'expert assume le rôle de la cliente / du client.	
CM	Techniques de travail et résolution de problèmes			2		La personne apprenante mène l'entretien de vente de manière axée sur les solutions.	
CM	Méthodes de conseil et de vente			2		La personne apprenante prend connaissance des objections du client et répond par des arguments.	
CS	Aptitude à la communication			1		La personne apprenante est ouverte à la discussion.	
CS	Capacité de gérer des conflits			1		La personne apprenante cherche des solutions constructives.	
	Nombre de points obtenus 2 ^e partie			60		Nombre de points obtenus 2 ^e partie	

---- C O N F I D E N T I E L ----

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Proposition de solution à appliquer dans la PQ	N°
3.	Connaissances de l'assortiment		25	25			
3.1	<p>6.2.1 (<i>Entretien spécialisé orienté clients</i>) Je dispose de connaissances étendues de l'assortiment de mon entreprise.</p> <p>Tâche possible : Expliquer et justifier le fonctionnement, l'application et les propriétés d'appareils et de produits.</p> <p>(Remarque : examiner en tenant compte de l'assortiment disponible)</p>	3	15	12		<p>Questions : Expliquez le mode de fonctionnement Pour quelle raison ce produit a-t-il?</p> <p>Remarque : l'experte / l'expert tient compte de l'assortiment existant et en traite au moins quatre produits (3 pts chacun) d'assortiments différents.</p> <p>Assortiment : 1. articles de ménage 2. petits appareils électroménagers 3. lumière et éclairage 4. matériel électrique et accessoires 5. gros appareils électroménagers</p> <p>Produits : p. ex. moules à gâteaux p. ex. fer à repasser à vapeur p. ex. moyen d'éclairage p. ex. disjoncteur à courant de défaut (RCD) p. ex. réfrigérateur</p> <p>Tâches possibles : - nommer correctement les différentes parties. - expliquer les désignations des matières et les labels. - expliquer les plaques signalétiques. - expliquer les fonctions et les applications possibles. - nommer les dispositions légales à respecter lors de la vente de matériel électrique. - nommer la capacité correcte du fusible pour protéger une prise en fonction de l'appareil à brancher.</p>	
3.2	<p>6.3.1 (<i>Entretien spécialisé orienté clients</i>) Je sais expliquer aux clientes et clients différents produits.</p> <p>Tâche possible : Expliquer les appareils et les produits et montrer les avantages et les inconvénients en fonction du client.</p> <p>(Remarque : examiner en tenant compte de l'assortiment disponible)</p>	2		4		<p>Situation : Un client demande un rasoir électrique et ne sait pas quel est le système de rasage adapté à ses besoins.</p> <p>Questions : - Quels sont les besoins possibles du client? - Quel est le système le mieux adapté au client et pourquoi? - Expliquez les différences entre les appareils et les systèmes de rasage. - A quoi le client doit-il faire particulièrement attention lors de l'utilisation? (Charge de la batterie, nettoyage après le rasage, etc.) - Quels autres produits recommandez-vous comme ventes supplémentaires éventuelles?</p>	
	Total intermédiaire partie 3			16		Report à la page suivante	

---- C O N F I D E N T I E L ----

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Proposition de solution à appliquer dans la PQ	N°
	Report total intermédiaire partie 3			16			
3.3	<p>6.3.2 (<i>Entretien spécialisé orienté clients</i>) Je connais les possibilités d'utilisation des produits de notre entreprise et je sais appliquer mes connaissances auprès des clients.</p> <p>Tâche possible : Expliquer les possibilités d'utilisation des appareils et des produits. <i>(Remarque : examiner en tenant compte de l'assortiment disponible)</i></p>	3	10	9		<p>Situation : Une cliente aimerait acheter un cuiseur vapeur (steamer). Elle demande notamment des renseignements sur les utilisations possibles.</p> <p>Questions : - Quels pourraient être les besoins de la cliente ? - Quel appareil recommandez-vous à la cliente ? Pour quelle raison ? - Quels aliments peut-on préparer avec un steamer ? - A quoi doit-on faire particulièrement attention lors de l'utilisation d'un steamer ?</p>	
	Nombre de points obtenus 3^e partie			25		Report à la page 1	

---- C O N F I D E N T I E L ----

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Proposition de solution à appliquer dans la PQ	N°
4.	Gestion des marchandises		15	10			
4.1	<p><u>Exemple de cas gestion des marchandises :</u></p> <p>5.2.1 Je sais présenter les marchandises de manière attrayante pour les clientes et clients, selon les objectifs de mon entreprise.</p> <p>5.2.3 Dans mon entreprise, je sais présenter des marchandises de manière autonome.</p> <p>5.21.1 Je sais analyser les présentations des marchandises et réaliser des améliorations.</p> <p>5.3.10 Avec ma manière de travailler, je contribue à l'ordre et à la propreté dans mon entreprise.</p> <p>Tâche: Présentation des marchandises et optimisation de celle-ci.</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>3</p>	15	8		<p>Situation 1 : On vous charge de préparer une présentation de marchandises avec des articles de votre choix. A vous de définir l'endroit pour la placer. Le but est d'obtenir beaucoup d'attention et de vendre le plus possible. A vous d'exécuter le mandat.</p> <p>Situation 2 : Après quelque temps, vous constatez que cette présentation de marchandises n'attire pas assez l'attention. Analysez les causes éventuelles et mettez en oeuvre les possibilités d'amélioration.</p> <p>Tâches : - Réaliser la présentation selon plan. - Analyse de la présentation et mise en oeuvre des améliorations. (précision: veiller à travailler proprement et méthodiquement.)</p> <p>Aides : supports, marchandises, étiquettes de prix, matériaux de décoration,</p> <p>Didascalies : - sélection des articles (quantités, marques, grandeurs, actualité) (1 pt) - choix du lieu de présentation (1 pt) - choix des supports (1 pt) - utilisation / mise en oeuvre des moyens de promotion des ventes (1 pt) - analyse de la présentation existante (1 pt) - amélioration de la présentation (1 pt) - mode de travail propre et méthodique (2 pts)</p>	
CM	Techniques de travail et résolution de problèmes			1		La personne apprenante travaille de manière efficace.	
CS	Résistance physique et psychique			1		La personne apprenante traite l'exemple de cas de manière réfléchie.	
	Nombre de points obtenus 4^e partie			10		Report à la page 1	