



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

**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
	<b>Domaine suffisant</b>		<b>Domaine insuffisant</b>

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°
<b>1.</b>	<b>Connaissances de l'entreprise</b>		<b>5</b>	<b>5</b>			
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>	
	<b>Nombre de points obtenus 1<sup>e</sup> partie</b>			<b>5</b>		Report à la page 1	

---- CONFIDENTIEL ----

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.	<b>Domaine spécifique conseil à la clientèle</b>		45	60					
2.1	<p><b>1<sup>e</sup> jeu de rôle conseil à la clientèle :</b></p> <p>5.14.1 Je sais mener des entretiens ambitieux avec les clients.</p> <p>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.</p> <p>6.2.2 Lors de mon travail quotidien, je me sers de manière efficace de mes connaissances des produits.</p>	3	25	29		<p>Situation : Une cliente aimerait acheter un appareil confortable pour le <u>*repassage</u>.</p> <p>Aides : Produits pour le repassage.</p> <p>Tâche : Conseils et conclusion d'une vente d'un appareil de repassage adéquat.</p> <p><u>Didascalies</u></p> <p>Déroulement : - 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)</p>			
	<b>Tâche : conseils avec conclusion d'une vente.</b> <b>(*Remarque : examiner en tenant compte de l'assortiment disponible)</b>	4					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.			
	<b>Total intermédiaire partie 2.1</b>			<b>35</b>		<b>Total intermédiaire partie 2.1</b>			

---- CONFIDENTIEL ----

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Proposition de solution à appliquer dans la PQ	N°
	<b>Report total intermédiaire partie 2.1</b>			<b>35</b>			
2.2	<p><b><u>2<sup>e</sup> jeu de rôle conseil à la clientèle :</u></b> 5.6.2 Je suis capable de recevoir posément les réclamations et de les traiter selon les directives de l'entreprise.</p>	3	20	19		<p>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)</p> <p>Aides : Produit de l'assortiment.</p> <p>Tâche : Prendre acte de la réclamation et la traiter selon les directives de l'entreprise et à la satisfaction du client.</p> <p><u>Didascalies</u></p> <p>Déroulement : - 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)</p>	
	5.3.14 Je me montre serviable et m'implique dans mon travail.	3					
	1.2.1 Je suis capable d'argumenter en employant les mots qu'il faut.	3					
	<p><b>Tâche :</b> traitement d'une réclamation. <b>(*Remarque : examiner en tenant compte de l'assortiment disponible)</b></p>						
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.	
	<b>Nombre de points obtenus 2<sup>e</sup> partie</b>			<b>60</b>		<b>Nombre de points obtenus 2<sup>e</sup> partie</b>	

---- CONFIDENTIEL ----

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.	<b>Connaissances de l'assortiment</b>		25	25			
3.1	6.2.1 ( <i>Entretien spécialisé orienté clients</i> ) Je dispose de connaissances étendues de l'assortiment de mon entreprise.  Tâche possible : Expliquer et justifier le fonctionnement, l'application et les propriétés d'appareils et de produits.  <i>(Remarque : examiner en tenant compte de l'assortiment disponible)</i>	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 <b>l'assortiment existant</b> et en traite au moins quatre produits (3 pts chacun) d'assortiments différents.</p> <p><b>Assortiment :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. articles de ménage</li> <li>2. petits appareils électroménagers</li> <li>3. lumière et éclairage</li> <li>4. matériel électrique et accessoires</li> <li>5. gros appareils électroménagers</li> </ol> <p><b>Produits :</b></p> <p>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><b>Tâches possibles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nommer correctement les différentes parties.</li> <li>- expliquer les désignations des matières et les labels.</li> <li>- expliquer les plaques signalétiques.</li> <li>- expliquer les fonctions et les applications possibles.</li> <li>- nommer les dispositions légales à respecter lors de la vente de matériel électrique.</li> <li>- nommer la capacité correcte du fusible pour protéger une prise en fonction de l'appareil à brancher.</li> </ul>	
3.2	6.3.1 ( <i>Entretien spécialisé orienté clients</i> ) Je sais expliquer aux clientes et clients différents produits.  Tâche possible : Expliquer les appareils et les produits et montrer les avantages et les inconvénients en fonction du client.  <i>(Remarque : examiner en tenant compte de l'assortiment disponible)</i>	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>	
	<b>Total intermédiaire partie 3</b>			16		Report à la page suivante	

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Proposition de solution à appliquer dans la PQ	N°
	<b>Report total intermédiaire partie 3</b>			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>	
	<b>Nombre de points obtenus 3<sup>e</sup> partie</b>			<b>25</b>		Report à la page 1	

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.	<b>Gestion des marchandises</b>		15	10			
4.1	<p><b><u>Exemple de cas gestion des marchandises :</u></b></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><b>Tâche:</b> Présentation des marchandises et optimisation de celle-ci.</p>	3	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.	
	<b>Nombre de points obtenus 4<sup>e</sup> partie</b>			<b>10</b>		Report à la page 1	