



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:****Gestion des marchandises****Position 1.1 "Examen pratique"** (temps global = 90 minutes)**Données:**

Date:	Lieu d'examen:		
Personne en formation:	Nom:	Prénom:	Nr.:
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 gestion des marchandises
Points 3 <sup>e</sup> partie:	(25)		Connaissances de l'assortiment
Points 4 <sup>e</sup> partie:	(10)		Conseil à la clientèle
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
	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			
1.2	5.3.12 ( <i>Entretien spécialisé</i> ) Je connais des mesures pour la prévention de vols et je les applique.	3		3			
	Nombre de points obtenus 1 <sup>e</sup> partie			5		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°
2.	Domaine spécifique gestion des marchandises		45	60			
2.1	<u>1<sup>e</sup> exemple de cas, gestion des marchandises :</u>  5.20.1 Je sais contrôler la disponibilité de vente de mon domaine et prendre les mesures adéquates.	4	25	10			
	5.10.2 Je sais appliquer les systèmes de l'entreprise et passer des commandes supplémentaires de marchandises, selon instructions de l'entreprise.	3		14			
	5.19.1 Je connais les indices de mon groupe de produits et je sais les influencer.	3					
CM	Techniques de travail et résolution de problèmes			2			
CM	Pensée systémique			2			
CS	Civilité			1			
CS	Résistance physique et psychique			1			
	Total intermédiaire partie 2.1			30		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°
	<b>Report total intermédiaire partie 2.1</b>			30			
2.2	<b><u>2° exemple de cas,</u></b> <b><u>gestion des marchandises :</u></b>  5.21.1 Je sais analyser les présentations des marchandises et réaliser des améliorations	4	20	24			
	5.2.1 Je sais présenter les marchandises de manière attrayante pour les clientes et clients, selon les objectifs de mon entreprise.	3					
	5.18.1 J'utilise mes connaissances approfondies des produits dans mon travail quotidien.	3					
CM	Techniques de créativité			2			
CM	Pensée systémique			2			
CS	Aptitude à la communication			1			
CS	Résistance physique et psychique			1			
	<b>Nombre de points obtenus 2° partie</b>			<b>60</b>		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°
3.	Connaissances de l'assortiment		25	25			
3.1	6.2.1 ( <i>Entretien spécialisé orienté clients</i> ) Je dispose de connaissances étendues de l'assortiment de mon entreprise.	3	15	12			
3.2	6.3.1 ( <i>Entretien spécialisé orienté clients</i> ) Je sais expliquer aux clientes et clients différents produits.	2		4			
	<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	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.	3	10	9			
	<b>Nombre de points obtenus 3<sup>e</sup> partie</b>			<b>25</b>		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.	<b>Conseil à la clientèle</b>		15	10			
4.1	<b><u>Jeu de rôle conseil à la clientèle :</u></b>						
	5.3.6 Mon comportement est aimable et correct..	3		0.5			
	5.3.9 Dans mon apparition, je corresponds aux exigences de mon entreprise.	3		0.5			
	5.6.3 Je sais mener des entretiens de vente de manière autonome.	3	15	5			
	5.7.1 Je sais me servir de manière sensée des offres de prestations de service de mon entreprise.	3		2			
CM	Méthodes de conseil et de vente			1			
CS	Aptitude à la communication			1			
	<b>Nombre de points obtenus 4<sup>e</sup> partie</b>			<b>10</b>		Report à la page 1	