

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

## Branche de formation et d'examen « quincaillerie »

Domaine de qualification « travaux pratiques » **Gestionnaire(s) du commerce de détail** **Domaine conseil**

**Position 1.1 « Examen pratique »** (temps global = 90 minutes)

### Dates d'examen:

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:	(10)	Connaissances de l'entreprise
Points 2 <sup>e</sup> partie:	(60)	Domaine conseil
Points 3 <sup>e</sup> partie:	(20)	Connaissances de l'assortiment
Points 4 <sup>e</sup> partie:	(10)	Domaine gestion des marchandises
Total des points:	(100)	
<b>Note:</b>	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>	

### 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
<b>Domaine suffisant</b>		<b>Domaine insuffisant</b>	

Visa expert-e 1: .....

Visa expert-e 2: .....



---- CONFIDENTIEL ----

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Notes respectives aux questions et réponses (procès-verbal d'examen)	N°
1.	<b>Connaissances de l'entreprise</b> <i>(Entretien spécialisé)</i>		10	10		<b>Propositions de solutions</b>	<b>Procès-verbal</b>
1.1	5.1.1 Je suis capable d'expliquer la structure et l'organisation de mon entreprise.	2	10	4		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organigramme</li> <li>- Services / rayon</li> <li>- Groupes d'assortiments</li> </ul>	----- ----- ----- ----- -----
1.2	4.7.1 Je connais et comprends mes tâches et ma position en tant qu'apprenant/e dans l'entreprise.	2		3		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emploi du temps</li> <li>- Responsabilités</li> <li>- Fixer les priorités</li> <li>- Compétences (crédit, rabais)</li> </ul>	----- ----- ----- ----- -----
1.3	3.8.1 Je sais expliquer les influences externes et les facteurs pouvant agir sur la bonne marche de mon entreprise de formation.	2		3		<ul style="list-style-type: none"> <li>Conditions cadre modifiées à cause de la crise</li> <li>- Que peut-on faire ?</li> <li>- Faible confiance des consommateurs</li> <li>- Concurrents</li> </ul>	----- ----- ----- ----- -----
	<b>Nombre de points obtenus 1<sup>ère</sup> partie</b>			<b>10</b>		Report à la page 1	

---- CONFIDENTIEL ----

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxe nominale	Temps en minutes	Points	Évaluation	Notes respectives aux questions et réponses (procès-verbal d'examen)	N°
<b>2.</b>	<b>Domaine conseil</b>		<b>45</b>	<b>60</b>		<b>Propositions de solutions</b>	<b>Procès-verbal</b>
2.1	<b><u>1. Jeu de rôle conseil</u></b> 5.3.7 Je suis capable d'évaluer les besoins de la clientèle et de les satisfaire.	3				<p>Tâche :</p> <p>Composez un jeu d'outils convenant par ex. à un menuisier, un concierge, un locataire, un jardinier amateur etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Commencez vos questions par un adjectif, un pronom ou un adverbe interrogatifs</li> <li>- Conseils compétents en vue d'une solution</li> <li>- Déterminez les besoins</li> <li>- Qu'est-ce qui est absolument nécessaire ?</li> <li>- Précieux compléments (ventes supplémentaires)</li> <li>- Mentionnez les promotions</li> <li>- Réfutez les objections</li> <li>- Différences de qualité</li> <li>- Arguments concernant le prix / les rabais</li> <li>- Apparence : <ul style="list-style-type: none"> <li>- première impression</li> <li>- maintien</li> <li>- tenue vestimentaire</li> </ul> </li> </ul>	<p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>
	5.3.8 Mon comportement dans l'entreprise est axé sur les besoins et la satisfaction de la clientèle.	3		29			
	5.3.9 Ma présentation correspond aux exigences de l'entreprise.	3					
CM	Techniques de travail et résolution de problèmes			2		-----	-----
CM	Méthode en matière de conseil et de vente			2		-----	-----
CS	Aptitude à la communication			1		-----	-----
CS	Comportement			1		-----	-----
	<b>Total intermédiaire partie 2.1</b>			35		Report à la page suivante	

---- CONFIDENTIEL ----

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Evaluation	Notes respectives aux questions et réponses (procès-verbal d'examen)	N°
	<b>Report total intermédiaire partie 2.1</b>			35		<b>Propositions de solutions</b>	<b>Procès-verbal</b>
2.2	<b><u>2. Jeu de rôle conseil</u></b>  5.7.1 Je suis capable d'exploiter judicieusement l'offre de prestations de mon entreprise.	3		19		Commande spéciale : Un client demande un article ou une grandeur que vous ne tenez pas en stock  - Serviabilité - Déterminez l'article avec précision - Écoute active - Catalogues / Internet à disposition - Déterminez les prix - Expliquez le déroulement de la commande - Délai de livraison - Demandez un acompte - Bulletin de commande - Saisie de la commande (adresse complète, numéro de téléphone etc.) - Frais d'achat - Acceptation du prix	----- ----- ----- ----- ----- ----- -----
	5.3.14 Je me montre serviable et m'implique dans mon travail.	3					----- ----- ----- ----- -----
	6.2.2 Je mets à profit mes connaissances étendues des produits dans mon travail quotidien.	4					----- ----- ----- ----- -----
CM	Techniques de travail et résolution de problèmes			2		----- ----- -----	
CM	Méthode en matière de conseil et de vente			2		----- ----- -----	
CS	Aptitude à la communication			1		----- ----- -----	
CS	Aptitude au conflit			1		----- ----- -----	
	<b>Nombre de points obtenus 2<sup>ème</sup> partie</b>			<b>60</b>		Report à la page 1	

---- CONFIDENTIEL ----

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Notes respectives aux questions et réponses (procès-verbal d'examen)	N°
<b>3.</b>	<b>Connaissances de l'assortiment (Entretien spécialisé orienté clients)</b>		<b>20</b>	<b>20</b>		<b>Propositions de solutions</b>	<b>Procès-verbal</b>
3.1	6.2.1 Je possède des connaissances étendues de l'assortiment.	3	15	12		<p>Nommez au moins cinq groupes de marchandises de l'assortiment disponible, p. ex.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Machines</li> <li>2. Technique de fixation</li> <li>3. Jardinage</li> <li>4. Outils à main</li> <li>5. Outillage électrique</li> </ol> <p>- Désignez correctement chaque pièce - Expliquez les marques distinctives des matériaux et des labels. - Expliquez les plaques signalétiques. - Expliquez les fonctions et les possibilités d'utilisation. - Sécurité dans le maniement des produits</p>	----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----
3.2	6.3.1 Je peux expliquer aux clients les différences entre les produits.	2		4		<p>Choisissez un produit dans l'un des groupes de marchandises ci-dessus, suivant l'assortiment de l'entreprise formatrice.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître et expliquer les différences de qualité</li> <li>- Justifiez les différences de prix</li> <li>- Citez les avantages et les inconvénients</li> <li>- Décrivez exactement l'utilisation</li> </ul>	----- ----- ----- ----- ----- -----
	<b>Total intermédiaire 3<sup>ème</sup> partie</b>			16		Report à la page suivante	





