

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 ^e partie:	(10)	Connaissances de l'entreprise
Points 2 ^e partie:	(60)	Domaine conseil
Points 3 ^e partie:	(20)	Connaissances de l'assortiment
Points 4 ^e partie:	(10)	Domaine gestion des marchandises
Total des points:	(100)	
Note:	<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
Domaine suffisant		Domaine insuffisant	

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.	Connaissances de l'entreprise <i>(Entretien spécialisé)</i>		10	10		Propositions de solutions	Procès-verbal
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"> - Organigramme - Services / rayon - Groupes d'assortiments 	----- ----- ----- ----- -----
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"> - Emploi du temps - Responsabilités - Fixer les priorités - Compétences (crédit, rabais) 	----- ----- ----- ----- -----
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"> Conditions cadre modifiées à cause de la crise - Que peut-on faire ? - Faible confiance des consommateurs - Concurrents 	----- ----- ----- ----- -----
	Nombre de points obtenus 1^{ère} partie			10		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°
2.	Domaine conseil		45	60		Propositions de solutions	Procès-verbal
2.1	<u>1. Jeu de rôle conseil</u> 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"> - Commencez vos questions par un adjectif, un pronom ou un adverbe interrogatifs - Conseils compétents en vue d'une solution - Déterminez les besoins - Qu'est-ce qui est absolument nécessaire ? - Précieux compléments (ventes supplémentaires) - Mentionnez les promotions - Réfutez les objections - Différences de qualité - Arguments concernant le prix / les rabais - Apparence : <ul style="list-style-type: none"> - première impression - maintien - tenue vestimentaire 	<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		-----	-----
	Total intermédiaire partie 2.1			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°
	Report total intermédiaire partie 2.1			35		Propositions de solutions	Procès-verbal
2.2	<u>2. Jeu de rôle conseil</u> 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		----- -----	
	Nombre de points obtenus 2^{ème} partie			60		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°
3.	Connaissances de l'assortiment (Entretien spécialisé orienté clients)		20	20		Propositions de solutions	Procès-verbal
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"> 1. Machines 2. Technique de fixation 3. Jardinage 4. Outils à main 5. Outillage électrique <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> <p>- Connaître et expliquer les différences de qualité - Justifiez les différences de prix - Citez les avantages et les inconvénients - Décrivez exactement l'utilisation</p>	----- ----- ----- ----- ----- -----
	Total intermédiaire 3^{ème} partie			16		Report à la page suivante	

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°
	Report total intermédiaire 3^{ème} partie			16		Propositions de solutions	Procès-verbal	
3.3	<p><i>(Entretien spécialisé orienté clients)</i></p> <p>6.3.2</p> <p>Je connais les possibilités d'emploi des produits de mon entreprise et sais faire profiter les clients de mes connaissances.</p>	3		4		<p>Utilisation correcte des outils de mesure de précision disponibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Possibilités de mesure - Précision de mesure - Applications pratique - Connaître les normes - Justifiez les différences de prix 	<p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>	
	Nombre de points obtenus 3^{ème} partie			20		Report à la page 1		

