SWISSAVAINT

Swissavant, Association économique Artisanat et Ménage Neugutstrasse 12, 8304 Wallisellen,

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»

Gestionnaires du commerce de détail Gestion

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

Dates	ď	exa	me	'n
Dato	м	$\mathbf{O}\mathbf{\Lambda}\mathbf{G}$,,,,

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):

Note:		
Total des points:	(100)	
Points 4 ^e partie:	(10)	
Points 3 ^e partie:	(25)	
Points 2 ^e partie:	(60)	
Points 1 ^e partie:	(5)	

Connaissances de l'entreprise

Priorité: gestion des marchandises

Connaissances de l'assortiment

Conseil à la clientèle

Échelle de 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 i	nsuffisant

/isa expert-e	1:	
/isa expert-e	1:	

Visa expert-e 2:	
------------------	--

Swissavant

Partie	Domaine de formation Forme d'examen	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Notes relatives aux questions	N° s et réponses (rapport d'examen)
1.	Connaissances de l'entreprise (Entretien professionnel)		5	5		Solutions proposées	Procès-verbal
1.1	3.3.1 Je connais les domaines commerciaux prioritaires de mon entreprise	2		1		 En quoi consiste l'assortiment-clé? Produits stratégiquement importants et pourquoi? Marques représentées. Domaines commerciaux prioritaires saisonniers 	
1.2	5.3.2 Je connais le règlement intérieur, les prescriptions et les formulaires de mon entreprise et je me comporte en conséquence	3	5	2		- Énumérez 3 instructions d'entreprise (p.ex. vol / maladie / accident) Absence école professionnelle - Vous vous sentez malade le matin (maux de tête, fièvre) Comment procédez-vous? - Quelles sont les instructions de votre entreprise formatrice à suivre dans cette situation? - Expliquez les conséquences possibles de votre absence dans l'entreprise (manque de personnel / surcharge d'autres collaborateurs).	
1.3	5.9.1 Je sais expliquer l'organisation du stock de marchandises de mon entreprise.	2		2		Organigramme du stock Comment vous organisez-vous dans le cas d'une grosse commande? p.ex. jeu d'outils pour monteurs (15 pièces) Quelle est l'influence de l'organisation des stocks sur votre travail? Réapprovisionnement, informatique Expliquez différents types de stocks (stock à portée de main - stock journalier - stock saisonnier)	
	Nombre de points obtenus 1e partie			5		Report à la page 1	

Partie	Domaine de formation Forme d'examen	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Notes relatives aux questions	Notes relatives aux questions et réponses (rapport d'examen)		
2.	Priorité: gestion des marchandises		45	60		Solutions proposées	Procès-verbal		
2.1	1. Exemple de gestion des marchandises: 5.21.2 Je sais organiser de façon autonome des activités commerciales 5.10.2 Je sais utiliser les systèmes de gestion et passer des commandes de réapprovisionnement pour l'assortiment conformément aux instructions. 3.2.1 Je connais les sources d'information dans l'entreprise et je transmets les informations concernant l'exploitation.	3 3	25	14		Situation: Vous êtes responsable, dans l'entreprise, du secteur d'assortiment des adhésifs et des équipements de protection individuelle (EPI) Tâches: - Vérifiez la disponibilité pour la vente de votre secteur d'assortiment. (4 pts) - Déclenchez une commande chez le fournisseur (4 pts) - Expliquez à partir de quel niveau de stocks et sur la base de quels critères vous déclenchez une commande. (3 pts) - Quel est le délai de livraison escompté et comment le justifiez-vous? (3 pts) - Expliquez les différentes étapes de la commande de marchandises. (3 pts) - A quoi faites-vous attention pour les unités de vente (tailles des commandes, port, etc.)? (3 pts) - Quelles sont les directives internes que vous observez lors de la commande? (p.ex. ok pour la commande, choix du fournisseur, date de livraison, jour de livraison, taille des commandes,) (2 pts)			
СМ	Techniques de travail et résolution de probl	èmes		1					
СМ	Pensée systémique			1					
CS	Bonnes manières			1					
CS	Résistance physique et psychique.			1					
	Total intermédiaire, partie 2.1			26		Report à la page suivante			

Partie	Domaine de formation Forme d'examen	Taxonom	Temps en minutes	Points	Évaluatio n	Notes relatives aux questions	s et réponses (rapport d'examen)
	Report total intermédiaire 2.1e partie			26		Solutions proposées	Procès-verbal
2.2	2. Exemple de gestion des marchandises: 5.21.1 Je sais analyser la présentation des marchandises et réaliser des améliorations. 5.7.2 Je connais les avantages de mon entreprise et je sais les transmettre aux clients	3	20	14		Situation: La vente de jeux d'outils (valises) n'est plus satisfaisante. Vous êtes chargé de prendre des mesures pour relancer les ventes. Tâches: - Analysez la situation actuelle de ces produits en magasin. (14 pts) Questions: - Pourquoi ces produits sont-ils placés à cet endroit dans le magasin? - Pour quelle raison ces produits ont-ils été disposés de cette manière? - Comment évaluez-vous la situation actuelle? - Proposez des mesures d'amélioration et réalisez-les (dans le cadre des possibilités offertes à l'examen) Expliquez les contraintes / instructions concernant la présentation des marchandises - Énumérez d'autres mesures de promotion des ventes	
	5.8.1 Je me tiens aux principes écologiques pour éliminer les déchets.	3		10		Actuel: Interdiction des sacs en plastique - Énumérez les matériaux à éliminer - Comment éliminez-vous les déchets de façon appropriée? (Points de collecte etc.) - Quelle est votre contribution personnelle à l'écologie dans l'entreprise?	
	5.9.3 Je sais expliquer l'importance de l'origine des produits de mon entreprise.	2		6		Suisse / étranger / prix / qualité Facteur économique / commerce équitable / travail des enfants etc.	
СМ	Techniques de créativité /			1			
СМ	Pensée systémique Résistance physique et psychique.		1				
CS			1				
CS	Aptitude à la communication /			1			
	Nombre de points obtenus 2e partie			60		Report à la page 1	

Partie	Domaine de formation Forme d'examen	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Notes relatives aux questions	N° et réponses (rapport d'examen)
3.	Connaissances de l'assortiment (entretien professionnel axé sur la clientèle)		25	25		Solutions proposées	Procès-verbal
3.1	 6.2.1 Je dispose de connaissances approfondies de l'assortiment. 5.1.5 Je connais les particularités des produits de mon entreprise 	3	15	14		Au moins cinq groupes de produits de l'assortiment disponible, p.ex.: 1. Outils à main 2. Outils électriques, appareils sans fil 3. Technique de fixation 4. Équipement de protection individuel 5. Outils de mesure, lasers 6. Échelles 7. Systèmes de transport 8. Produits chimiques, adhésifs - Désignation correcte des différentes pièces - Expliquer l'étiquetage des matériaux et les labels Propriétés, usage, conseils d'entretien - Expliquer les plaques signalétiques Expliquer les fonctions et les applications possibles - La sécurité dans la manipulation des produits Propriétés des différents matériaux	
3.2	6.3.1 Je sais expliquer différents produits aux clientes et aux clients	2		5		Un client a besoin d'une nouvelle tronçonneuse à chaîne. (Á défaut, choisir un article d'un groupe de produit de l'assortiment de l'entreprise formatrice) - Quels sont les besoins du client? - Servir le client dans les règles de l'art - Différents matériaux – avantages et inconvénients - Applications possibles? - Durabilité? - Entretien? - Ventes supplémentaires	
	Total intermédiaire, 3 ^e partie			19		Report à la page suivante	

Partie	Domaine de formation Forme d'examen	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Notes relatives aux questions et réponses (rapport d'examen)	
	Report total intermédiaire 3e partie			19		Solutions proposées	Procès-verbal
3.3	(Entretien professionnel axé sur la clientèle) 6.3.2 Je connais les possibilités d'utilisation des produits de notre entreprise et je sais utiliser mes connaissances en tenant compte de l'intérêt de la clientèle.	3	10	6		Un client aimerait acheter des batteries de rechange pour de vieux appareils. Conseillez ce client. Déroulement: Accueil (1 pt) - Besoins du client (usage, appareils, budget) (1 pt) - Coûts/utilité (1 pt) - Nouvelles technologies? (1 pt) - Élimination? (1 pt) - Prendre congé (1 pt)	
	Nombre de points obtenus 3 ^e partie			25		Report à la page 1	

Partie	Domaine de formation Forme d'examen	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Notes relatives aux questions	N° s et réponses (rapport d'examen)		
4.	Gestion des marchandises		15	10		Solutions proposées	Procès-verbal		
4.1	Jeu de rôles conseil à la clientèle: 5.11.1 Je sais analyser les besoins individuels des clientes et des clients	4			Un client aimerait offrir en cadeau une perceuse avec accessoires. La perceuse devrait contenir les accessoires nécessaires pour de petites réparations domestiques (perçage, vissage) et peut éventuellement être un appareil sans fil. Le prix ne devrait pas dépasser CHF 500.00.				
	5.3.14 Je me comporte de façon serviable et engagée.	3		8		Que lui proposez-vous? Ventes supplémentaires: Déroulement:			
	 5.3.8 J'oriente mon activité dans l'entreprise en fonction des besoins et de la satisfaction de nos clientes et de nos clients. 5.7.2 Je connais les avantages de mon entreprise et je sais les transmettre aux clients. 	3				- Accueil - Besoins du client (usage, appareils, budget) (2 pts) - Présentation de la marchandise en fonction de l'assortiment (2 pts) - Technique d'argumentation, traitement des objections, vente subséquente (2 pts) - Ventes supplémentaires (1 pt) - Encaisser, prendre congé (1 pt)			
СМ	Méthodes de conseil et de vente Aptitude à la communication			1					
CS			1						
	Nombre de points obtenus 4e partie			10		Report à la page 1			

Remarques supplémentaires / constatations des experts sur le déroulement de l'examen:	n° du cand.:
Après détermination de la note, les deux experts devront signer le rapport d'examen sur la page de couverture.	