

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 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: | (5) | Connaissances de l'entreprise |
| Points 2 ^e partie: | (60) | Priorité: gestion des marchandises |
| Points 3 ^e partie: | (25) | Connaissances de l'assortiment |
| Points 4 ^e partie: | (10) | Conseil à la clientèle |
| Total des points: | (100) | |
| Note: | <input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/> | |

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 |
| 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 relatives aux questions et réponses (rapport d'examen) | N° |
|-----------|---|-----------|------------------|----------|------------|--|----------------------------------|
| 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 | 5 | 1 | | <ul style="list-style-type: none"> - 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 | | 2 | | <ul style="list-style-type: none"> - 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 | | <ul style="list-style-type: none"> - 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 1^e partie | | | 5 | | Report à la page 1 | |

---- CONFIDENTIEL ----

| Partie | Domaine de formation <u>Forme d'examen</u> | Taxonomie | Temps en minutes | Points | Évaluation | Notes relatives aux questions et réponses (rapport d'examen) | N° |
|-----------|--|---------------------|------------------|-------------|------------|---|--|
| 2. | Priorité: gestion des marchandises | | 45 | 60 | | Solutions proposées | Procès-verbal |
| 2.1 | <u>1. Exemple de gestion des marchandises:</u> 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 3 | 25 | 8 14 | | <p>Situation: Vous êtes responsable, dans l'entreprise, du secteur d'assortiment des adhésifs et des équipements de protection individuelle (EPI)</p> <p>Tâches:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- |
| CM | Techniques de travail et résolution de problèmes | | | 1 | | | |
| CM | Pensée systémique | | | 1 | | | |
| CS | Bonnes manières | | | 1 | | | |
| CS | Résistance physique et psychique. | | | 1 | | | |
| | Total intermédiaire, partie 2.1 | | | | 26 | Report à la page suivante | |

---- CONFIDENTIEL ----

| Partie | Domaine de formation <u>Forme d'examen</u> | Taxonomie | Temps en minutes | Points | Évaluation | Notes relatives aux questions et réponses (rapport d'examen) | N° |
|-----------|--|-----------|------------------|-----------|------------|--|--|
| 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 | | <p>Au moins cinq groupes de produits de l'assortiment disponible, p.ex.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>- 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</p> | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- |
| 3.2 | 6.3.1 Je sais expliquer différents produits aux clientes et aux clients | 2 | | 5 | | <p>Un client a besoin d'une nouvelle tronçonneuse à chaîne. (À défaut, choisir un article d'un groupe de produit de l'assortiment de l'entreprise formatrice)</p> <p>- 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</p> | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- |
| | Total intermédiaire, 3^e partie | | | 19 | | Report à la page suivante | |

---- CONFIDENTIEL ----

| Partie | Domaine de formation <u>Forme d'examen</u> | Taxonomie | Temps en minutes | Points | Évaluation | Notes relatives aux questions et réponses (rapport d'examen) | N° |
|--------|--|------------------------------|------------------|-----------|------------|--|--|
| 4. | Gestion des marchandises | | 15 | 10 | | Solutions proposées | Procès-verbal |
| 4.1 | <u>Jeu de rôles conseil à la clientèle:</u> 5.11.1 Je sais analyser les besoins individuels des clientes et des clients 5.3.14 Je me comporte de façon serviable et engagée. 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. | 4 3 3 3 | | 8 | | <p>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.</p> <p>Que lui proposez-vous?</p> <p>Ventes supplémentaires:</p> <p>Déroulement:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) | ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- |
| CM | Méthodes de conseil et de vente | | | 1 | | | |
| CS | Aptitude à la communication | | | 1 | | | |
| | Nombre de points obtenus 4^e partie | | | 10 | | Report à la page 1 | |

