

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

Branche de formation et d'examen « ménage »

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:		

Evaluation (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"/>	

Echelle 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 (Entretien spécialisé)		10	10		Propositions de solutions	Procès-verbal
1.1	5.9.1 Je sais expliquer l'organisation de l'entrepôt de marchandises de mon entreprise.	2	10	3		<ul style="list-style-type: none"> - Organigramme du stock de marchandises - Comment vous organisez-vous en cas de commande de grande envergure ? par ex. 200 verres 	----- ----- ----- ----- -----
1.2	5.4.4 Je connais les principaux partenaires commerciaux et les concurrents de mon entreprise et suis en mesure de les décrire.	1		3		<ul style="list-style-type: none"> Les partenaires sont des clients et des fournisseurs. - Clients et fournisseurs régionaux, suprarégionaux et internationaux. - Achats électroniques (clients & fournisseurs) - Page d'accueil (détaillants) - Points forts et points faibles ? - Banques / assurances - Importance de l'AQS comme prestataire de services pour la formation ? 	----- ----- ----- ----- -----
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		4		<ul style="list-style-type: none"> - Saison - Situation économique - Période de vacances - Météo - Creux de janvier - Activités régionales 	----- ----- ----- ----- -----
	Nombre de points obtenus 1^{ère} partie			10		Report à la page 1	

---- CONFIDENTIEL ----

Partie	Domaine de formation Forme d'examen	Taxonomie	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> 5.14.1 Je suis capable de mener des entretiens de vente difficiles.	3	25	29		<p>Une maîtresse ménagère doit compléter la cuisine de l'école. (Par téléphone)</p> <p>Déroulement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Détermination exacte des besoins (modèle, série, quantité, dimension) (6 pts) - Besoins de la cliente (but, appareils, budget) (5 pts) - Technique d'argumentation, traitement des objections, ventes complémentaires (5 pts) - Décision d'achat (4 pts) - Ventes supplémentaires (3 pts) - Valorisation, confirmer la cliente dans son achat, répéter la commande (2 pts) - Possibilités de paiement - Délai de livraison / Mode de livraison (2 pts) - Encaisser, prendre congé (2 pts) 	----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----
	5.14.2 Je connais les différentes techniques de questions et les utilise avec succès et de manière ciblée dans la pratique.	4					
	6.2.2 Je mets à profit mes connaissances étendues des produits dans mon travail quotidien.	4					
	1.2.1 Je suis capable d'argumenter en employant les mots qu'il faut.	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>	Taxe nominale	Temps en minutes	Points	Évaluation	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> 5.11.1 J'analyse les besoins individuels des clients.	4	20	19		Un client handicapé de la marche aimerait acheter un nouveau service en porcelaine. Déroulement : - Taille du ménage (1 pt) - Style / décor (2 pts) - Emploi prévu (2 pts) - Lave-vaisselle ? (1 pt) - Serviabilité ? (Chaise pour le client) (2 pts) - Catalogue / prospectus / liste de prix (2 pts) - Réservation / livraison à domicile (2 pts) - Commande d'échantillon (1 pt) - Choix (1 pt) - Valorisation de la vente (2 pts) - Se renseigner sur la disponibilité de livraison (2 pts) - Prendre congé (1 pt)	----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----
	5.3.14 Je me montre serviable et m'implique dans mon travail.	3					
	5.3.8 Mon comportement dans l'entreprise est axé sur les besoins et la satisfaction de la clientèle.	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	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°
4.	Gestion des marchandises		15	10		Propositions de solutions	Procès-verbal
4.1	Exemple gestion des marchandises 5.21.1 Je suis capable d'analyser une présentation de marchandises et de procéder à des améliorations.	4	15	4		<p>Situation: La vente de casseroles n'est plus satisfaisante. Vous êtes chargé(e) de prendre des mesures pour relancer les ventes.</p> <p>Tâches :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analysez la situation de ces produits dans le magasin / emplacement - Prenez vos mesures de promotion des ventes. <p>Questions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pourquoi ces produits sont-ils placés à cet endroit dans le magasin ? - Pour quelle raison ces produits ont-ils été disposés de cette manière jusqu'ici ? - Que pensez-vous de la situation actuelle ? - Proposez des améliorations et réalisez-les (dans la mesure où l'examen le permet) - Expliquez les contraintes / directives de l'entreprise pour présenter des marchandises. - Énumérez d'autres mesures de promotion des ventes. 	----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----
	5.2.1 Je suis capable de présenter les marchandises de manière attrayante pour la clientèle selon les instructions de mon entreprise.	3		1			
	5.9.2 Je connais les principaux fournisseurs de mon entreprise.	1		1			
	5.2.2 Je suis capable de participer à des mesures de promotion des ventes selon les règles de mon entreprise.	3		2			
CM	Techniques de travail et résolution de problèmes			1		----- -----	
CS	Résistance physique et psychique			1		----- -----	
	Nombre de points obtenus 4^{ème} partie			10		Report à la page 1	

