



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

Branche de formation et d'examen "électroménager" (Série zéro révisée 4/2014)

Domaine de qualification "travaux pratiques"

Gestionnaires du commerce de détail, domaine spécifique:**Gestion des marchandises****Exemplaire de l'expert****Position 1.1 "Examen pratique"** (temps global = 90 minutes)**<confidentiel>****Données:**

Date:	Lieu d'examen:		
Personne en formation:	Nom:	Prénom:	Nr.:
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)		Domaine spécifique 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:			

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
		0 - 4	1.0
	Domaine suffisant		Domaine insuffisant

Visa expert(e) 1:

Visa expert(e) 2:

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Proposition de solution à appliquer dans la PQ	N°
1.	Connaissances de l'entreprise		5	5			
1.1	5.3.5 (<i>Entretien spécialisé</i>) Je sais comment réagir en cas de vol.	2		2		<p>Situation : Vous venez de constater un vol dans votre magasin.</p> <p>Question : - Comment vous comportez-vous correctement ? (Action, information, traitement)</p> <p>- Quelles sont les directives de votre entreprise dans un tel cas ?</p> <p>- Quelles sont les conséquences d'un vol ? (Pour la personne fautive et pour l'entreprise)</p>	
1.2	5.3.12 (<i>Entretien spécialisé</i>) Je connais des mesures pour la prévention de vols et je les applique.	3		3		<p>Questions : - Que fait votre entreprise d'apprentissage pour prévenir le vol ? Indiquez les mesures que votre entreprise utilise déjà. (1 pt.)</p> <p>- Que pourrait encore faire votre entreprise d'apprentissage pour prévenir les vols ? Indiquez sur un dessin ou sur place les mesures que vous, ou votre entreprise d'apprentissage, prendriez et où vous les appliqueriez. (2 pts.)</p>	
	Nombre de points obtenus 1 ^e partie			5		Report à la page 1	

---- C O N F I D E N T I E L ----

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Proposition de solution à appliquer dans la PQ	N°
2.	Domaine spécifique gestion des marchandises		45	60			
2.1	1^e exemple de cas, gestion des marchandises : 5.20.1 Je sais contrôler la disponibilité de vente de mon domaine et prendre les mesures adéquates. 5.10.2 Je sais appliquer les systèmes de l'entreprise et passer des commandes supplémentaires de marchandises, selon instructions de l'entreprise. 5.19.1 Je connais les indices de mon groupe de produits et je sais les influencer. Tâche : vérifier la disponibilité à la vente et commander la marchandise. (Remarque : examiner en tenant compte de l'assortiment disponible)	4 3 3	25	10 14		<p>Situation : Dans votre entreprise, vous êtes responsables du rayon <u>*moyens d'éclairage</u>.</p> <p>Aides : Catalogue, bloc de commandes, ordinateur disponible dans l'entreprise, avec accessoires (p.ex. lecteur de codes barres)</p> <p>Tâches : - Vérifiez la disponibilité à la vente de votre secteur d'assortiment. (10 pts) - Passez une commande à votre fournisseur. (14 pts)</p> <p><u>Didascalies</u></p> <p>Questions : - Expliquez à quel niveau de stock et sur la base de quels critères vous passez une commande. - Quel est le délai de livraison attendu et comment le justifiez-vous ?</p> <p>- Expliquez les différentes étapes de la commande de marchandises. - A quoi faites-vous attention en ce qui concerne les unités de vente (grandeur des commandes, port etc.) ? - Quelles directives internes suivez-vous lors de la commande? (P. ex. ok pour la commande, sélection des fournisseurs, date de livraison, jour de livraison, grandeur des commandes,) - Indiquez les ratios et la manière de les influencer (rotation des stocks, durée de stockage, ...)</p> <p>Instruction : *L'experte / l'expert tient compte de l'assortiment disponible.</p>	
CM	Techniques de travail et résolution de problèmes			2		La personne apprenante traite l'exemple de cas de manière axée sur les solutions.	
CM	Pensée systémique			2		Die lernende Person setzt die betrieblichen Systeme kompetent ein.	
CS	Civilité			1		La personne apprenante adapte son comportement à la situation du moment.	
CS	Résistance physique et psychique			1		La personne apprenante traite l'exemple de cas calmement.	
	Total intermédiaire partie 2.1			30		Report à la page suivante	

---- C O N F I D E N T I E L ----

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Proposition de solution à appliquer dans la PQ	N°
	Report total intermédiaire partie 2.1			30			
2.2	<u>2° exemple de cas, gestion des marchandises :</u> 5.21.1 Je sais analyser les présentations des marchandises et réaliser des améliorations 5.2.1 Je sais présenter les marchandises de manière attrayante pour les clientes et clients, selon les objectifs de mon entreprise. 5.18.1 J'utilise mes connaissances approfondies des produits dans mon travail quotidien.	4	20	24		Situation : La vente de produits pour *les soins du corps doit être stimulée. Vous êtes chargé de prendre des mesures pour relancer les ventes. Aides : Les moyens auxiliaires disponibles dans le magasin tels que les étagères, le matériel de présentation, etc. Tâches : - Analysez la situation existante de ces produits dans le magasin. (8 pts) - Proposer l'étendue du groupe de marchandises et la quantité (largeur et profondeur). (8 pts) - Prenez vos mesures promotionnelles. (8 pts) <u>Didascalies</u> Questions : - Comment évaluez-vous la situation existante? - Proposez des mesures d'amélioration concernant les groupes de marchandises - Comment faut-il présenter ces produits de manière promotionnelle? - Expliquez les contraintes/instructions de l'entreprise s'appliquant à la présentation des marchandises.	
	Tâche : présenter les marchandises de manière promotionnelle. <i>(Remarque : examiner en tenant compte de l'assortiment disponible)</i>					Instruction : *L'experte / l'expert tient compte de l'assortiment disponible.	
CM	Techniques de créativité			2		La personne en formation contribue des solutions nouvelles et innovatrices.	
CM	Pensée systémique			2		La personne en formation connaît les relations de cause à effet dans la présentation des marchandises.	
CS	Aptitude à la communication			1		La personne en formation est sûre d'elle-même.	
CS	Résistance physique et psychique			1		La personne en formation traite l'exemple de cas de manière réfléchi.	
	Nombre de points obtenus 2° partie			60		Report à la page 1	

---- C O N F I D E N T I E L ----

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Proposition de solution à appliquer dans la PQ	N°
3.	Connaissances de l'assortiment		25	25			
3.1	<p>6.2.1 (Entretien spécialisé orienté clients) Je dispose de connaissances étendues de l'assortiment de mon entreprise.</p> <p>Tâche possible : Expliquer et justifier le fonctionnement, l'application et les propriétés d'appareils et de produits.</p> <p>(Remarque : examiner en tenant compte de l'assortiment disponible)</p>	3	15	12		<p>Questions : Expliquez le mode de fonctionnement Pour quelle raison ce produit a-t-il?</p> <p>Remarque : l'experte / l'expert tient compte de l'assortiment existant et en traite au moins quatre produits (3 pts chacun) d'assortiments différents.</p> <p>Assortiment : 1. articles de ménage 2. petits appareils électroménagers 3. lumière et éclairage 4. matériel électrique et accessoires 5. gros appareils électroménagers</p> <p>Produits : p. ex. moules à gâteaux p. ex. fer à repasser à vapeur p. ex. moyen d'éclairage p. ex. disjoncteur à courant de défaut (RCD) p. ex. réfrigérateur</p> <p>Tâches possibles : - nommer correctement les différentes parties. - expliquer les désignations des matières et les labels. - expliquer les plaques signalétiques. - expliquer les fonctions et les applications possibles. - nommer les dispositions légales à respecter lors de la vente de matériel électrique. - nommer la capacité correcte du fusible pour protéger une prise en fonction de l'appareil à brancher.</p>	
3.2	<p>6.3.1 (Entretien spécialisé orienté clients) Je sais expliquer aux clientes et clients différents produits.</p> <p>Tâche possible : Expliquer les appareils et les produits et montrer les avantages et les inconvénients en fonction du client.</p> <p>(Remarque : examiner en tenant compte de l'assortiment disponible)</p>	2		4		<p>Situation : Un client demande un rasoir électrique et ne sait pas quel est le système de rasage adapté à ses besoins.</p> <p>Question :: - Quels sont les besoins possibles du client ? - Quel est le système le mieux adapté au client et pourquoi ? - Expliquez les différences entre les appareils et les systèmes de rasage. - A quoi le client doit-il faire particulièrement attention lors de l'utilisation ? (Charge de la batterie, nettoyage après le rasage, etc.) - Quels autres produits recommandez-vous comme ventes supplémentaires éventuelles ?</p>	
	Total intermédiaire partie 3			16		Report à la page suivante	

---- C O N F I D E N T I E L ----

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Proposition de solution à appliquer dans la PQ	N°
	Report total intermédiaire partie 3			16			
3.3	<p>6.3.2 (<i>Entretien spécialisé orienté clients</i>) Je connais les possibilités d'utilisation des produits de notre entreprise et je sais appliquer mes connaissances auprès des clients.</p> <p>Tâche possible : Expliquer les possibilités d'utilisation des appareils et des produits.</p> <p><i>(Remarque : examiner en tenant compte de l'assortiment disponible)</i></p>	3	10	9		<p>Situation : Une cliente aimerait acheter un cuiseur vapeur (steamer). Elle demande notamment des renseignements sur les utilisations possibles.</p> <p>Questions : - Quels pourraient être les besoins de la cliente ? - Quel appareil recommandez-vous à la cliente? Pour quelle raison ? - Quels aliments peut-on préparer avec un steamer ? - A quoi doit-on faire particulièrement attention lors de l'utilisation d'un steamer ?</p>	
	Nombre de points obtenus 3^e partie			25		Report à la page 1	

---- C O N F I D E N T I E L ----

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Proposition de solution à appliquer dans la PQ	N°
4.	Conseil à la clientèle		15	10			
4.1	<u>Jeu de rôle conseil à la clientèle :</u>						
	5.3.6 Mon comportement est aimable et correct.	3		0.5		Situation : La cliente vous annonce que son petit lave-linge de salle de bains de 15 ans d'âge ne fonctionne plus et doit être remplacé d'urgence.	
	5.3.9 Dans mon apparition, je corresponds aux exigences de mon entreprise.	3		0.5		Aides : Un appareil adéquat doit être présent dans le local de vente. Sinon, l'entretien de vente peut aussi se dérouler sur la base d'un catalogue (avec liste de prix).	
	5.6.3 Je sais mener des entretiens de vente de manière autonome.	3	15	5		Tâche : Vendez à la cliente un petit lave-linge adapté à ses besoins. Il faut livrer l'appareil à domicile.	
	5.7.1 Je sais me servir de manière sensée des offres de prestations de service de mon entreprise.	3		2		<u>Didascalie</u> Question (5 pts) : - Connaissez-vous les habitudes de lavage de la cliente ? - Expliquez pourquoi vous recommandez spécialement cet appareil-ci. - Quelles sont les conditions à remplir pour pouvoir raccorder l'appareil (courant et eau) ? - La cliente connaît-elle le délai de livraison et les conditions de garantie ? Question (2 pts) : - Comment organisez-vous la livraison à domicile ? - Quels conseils donnez-vous à la cliente pour se débarrasser de l'appareil défectueux ? Instruction : L'experte / l'expert assume le rôle de la cliente / du client.	
	Tâche : vente d'un lave-linge et organisation de la livraison à domicile. (Remarque : examiner en tenant compte de l'assortiment disponible)						
CM	Méthodes de conseil et de vente			1		La personne apprenante applique une technique interrogatoire ciblée.	
CS	Aptitude à la communication			1		La personne apprenante parle intelligiblement.	
	Nombre de points obtenus 4^e partie			10		Report à la page 1	