



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:****conseil à la clientèle****Position 1.1 "Examen pratique"** (temps global = 90 minutes)**Données:**

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 <sup>e</sup> partie:	(5)		Connaissances de l'entreprise
Points 2 <sup>e</sup> partie:	(60)		Domaine spécifique conseil à la clientèle
Points 3 <sup>e</sup> partie:	(25)		Connaissances de l'assortiment
Points 4 <sup>e</sup> partie:	(10)		Gestion des marchandises
Total des points:	(100)		
<b>Note:</b>			

**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			
1.2	5.3.12 ( <i>Entretien spécialisé</i> ) Je connais des mesures pour la prévention de vols et je les applique.	3		3			
	Nombre de points obtenus 1 <sup>e</sup> 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 conseil à la clientèle		45	60			
2.1	1 <sup>e</sup> jeu de rôle <u>conseil à la clientèle :</u>  5.14.1 Je sais mener des entretiens ambitieux avec les clients.	3	25	29			
	5.14.2 Je connais les différentes techniques interrogatives et je les applique dans la pratique de façon axée vers le but et avec succès.	4					
	6.2.2 Lors de mon travail quotidien, je me sers de manière efficace de mes connaissances des produits.	4					
CM	Techniques de travail et résolution de problèmes			2			
CM	Méthodes de conseil et de vente			2			
CS	Aptitude à la communication			1			
CS	Civilité			1			
	Total intermédiaire partie 2.1			35		Total intermédiaire partie 2.1	

---- 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°
	Report total intermédiaire partie 2.1			35			
2.2	<b><u>2<sup>e</sup> jeu de rôle</u></b> <b><u>conseil à la clientèle :</u></b> 5.6.2 Je suis capable de recevoir posément les réclamations et de les traiter selon les directives de l'entreprise.	3	20	19			
	5.3.14 Je me montre serviable et m'implique dans mon travail.	3					
	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	Méthodes de conseil et de vente			2			
CS	Aptitude à la communication			1			
CS	Capacité de gérer des conflits			1			
	Nombre de points obtenus 2 <sup>e</sup> partie			60		Nombre de points obtenus 2 <sup>e</sup> partie	

---- 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	6.2.1 ( <i>Entretien spécialisé orienté clients</i> ) Je dispose de connaissances étendues de l'assortiment de mon entreprise.	3	15	12			
3.2	6.3.1 ( <i>Entretien spécialisé orienté clients</i> ) Je sais expliquer aux clientes et clients différents produits.	2		4			
	<b>Total intermédiaire partie 3</b>			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°
	<b>Report total intermédiaire partie 3</b>			16			
3.3	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.	3	10	9			
	<b>Nombre de points obtenus 3<sup>e</sup> partie</b>			<b>25</b>		Report à la page 1	

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.	<b>Gestion des marchandises</b>		15	10			
4.1	<u><b>Exemple de cas gestion des marchandises :</b></u> 5.2.1 Je sais présenter les marchandises de manière attrayante pour les clientes et clients, selon les objectifs de mon entreprise. 5.2.3 Dans mon entreprise, je sais présenter des marchandises de manière autonome. 5.21.1 Je sais analyser les présentations des marchandises et réaliser des améliorations. 5.3.10 Avec ma manière de travailler, je contribue à l'ordre et à la propreté dans mon entreprise.	3       3       4       3	15	8			
CM	Techniques de travail et résolution de problèmes			1			
CS	Résistance physique et psychique			1			
	<b>Nombre de points obtenus 4<sup>e</sup> partie</b>			<b>10</b>		Report à la page 1	