

Date de l'examen _____

Nom _____

Début de l'examen _____

Nom de l'expert 1 _____

Signature _____

Lieu de l'examen _____

Prénom _____ No. _____

Fin de l'examen _____

Nom de l'expert 2 _____

Signature _____

Partie	Domaine de formation	Indiquez le nom du fichier sélectionné	Temps	Maximum de points	Points obtenus	
1	Connaissances de l'entreprise		5'	5		
2	Gestion des marchandises		45'	60		
3	Connaissances de l'assortiment		25'	25		
4	Conseil à la clientèle		15'	10		Note
Total			90'	100		

Points	Note
95 - 100	6.0
85 - 94	5.5
75 - 84	5.0
65 - 74	4.5
55 - 64	4.0
45 - 54	3.5
35 - 44	3.0
25 - 34	2.5
15 - 24	2.0
5 - 14	1.5
0 - 4	1.0

Gestionnaire du commerce de détail

Gestion des marchandises

CP = compétences professionnelles / CM = compétences méthodiques / CS= compétences sociales et personnelles
TA = taxonomie/évaluation (1 = Connaître / 2 = Comprendre / 3 = Appliquer / 4 = Analyse)

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
5.1.1	Je suis capable d'expliquer la structure et l'organisation de mon entreprise.	C2	2.1	Entretien professionnel Expliquez/montrez-moi comment votre entreprise de formation est structurée et organisée. 2 x 1 P = 2 P	2'	2	Organisation : Répartition hiérarchique des tâches et affectation aux personnes responsables - Organigramme - Description des postes	1 1	
5.3.12	Je connais et applique les mesures de prévention du vol à l'étalage. Consigne pour l'expert : Le cas doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité.	C3	1.2	Entretien professionnel Vous avez remarqué un client qui a caché une boîte de chocolats dans son manteau. 2 P = très bien 1 P = satisfaisant	3'	3	- Observer le client - En informer un deuxième collaborateur - Interpeller le client s'il est passé en caisse - Demander au client de venir dans le bureau - Aucune menace, injure ou violence - Faire appel au personnel de sécurité/à son supérieur - Demander au client de vider ses poches - Prendre son identité - Déclaration à la police - Respecter les directives internes à l'entreprise	2	
				Quelles mesures utilisez-vous pour prévenir les vols ? 4 x 0,25 P = 1 P			- Miroir - Sécurité des marchandises - Caméras - Hauteur des étagères - Etc.	0,25 0,25 0,25 0,25	
GCD Connaissances de l'entreprise					5'	5	Série zéro		Total

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points	
5.21.2	Je suis capable de mettre sur pied des mesures de promotion des ventes de manière autonome. Déroulement : a) Préparation par l'apprenti 7,5' b) Présentation par l'apprenti 7,5' Informations pour l'expert : Aucun jeu de questions et de réponses. L'apprenti doit présenter une résolution de cas axée sur la pratique et compréhensible à l'endroit correspondant dans le magasin. Pendant l'examen, le candidat peut prendre des notes et les utiliser.	C3	1.1	Cas 1 Vous êtes responsable dans votre entreprise de formation d'organiser seul une semaine d'action sur le thème suivant : ----- Proposer un thème personnalisé adapté à l'entreprise ou issu de la liste de thèmes. Tâche : Planifiez une présentation de marchandises et expliquez à l'expert comment vous la mettriez en place dans le magasin. Expliquez et justifiez votre façon de procéder de la commande à la présentation optimale de la marchandise. L'objectif est de vendre le plus possible. 17 P = très bien 14 P = bien 10 P = satisfaisant	15'	17	Principes de base - Mettre en avant les avantages des produits - Accessibilité - Choix des supports de marchandises - Quantité de marchandises - Côtés favorisant la vente - Ventes complémentaires - Étiquetage - Éclairage - Soins de la marchandise - Ordre/ propreté Particularités - L'apprenti prend en compte l'objectif de vendre le plus possible. - Utilisation des moyens de promotion des ventes (propres à l'entreprise)	17		
	Compétences méthodologiques Intégrées au cas 1			Compétences méthodologiques L'apprenti présente une résolution de cas axée sur les solutions.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2		
	Compétences méthodologiques Intégrées au cas 1			Compétences méthodologiques L'apprenti observe les principes de base lors de la présentation de la marchandise.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2		
	Compétences sociales et personnelles Intégrées au cas 1			Compétences sociales et personnelles L'apprenti parle distinctement.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2		
	Compétences sociales et personnelles Intégrées au cas 1			Compétences sociales et personnelles L'apprenti développe le cas de façon réfléchi.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2		

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
5.10.1	Je suis capable de réceptionner, de contrôler et de ranger correctement les marchandises. Consigne pour l'expert : Le cas doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité.	C3	1.2	Tâche complémentaire au cas 1 Comment se déroule la réception de marchandises dans votre entreprise de formation ? Expliquez et justifiez le déroulement de la réception des produits utilisés dans votre présentation de marchandises. 2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant	5'	5	- Vérifier l'adresse de livraison - Contrôler la température de la marchandise à la livraison - Contrôler la qualité - Contrôler et archiver le bon de livraison/de commande	2,5	
				Que faites-vous si vous constatez que la qualité des produits livrés n'est pas conforme ? 2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant			- Retour - Avoir - Échange	2,5	

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points	
5.21.1	<p>Je sais analyser une présentation de marchandises et y apporter des améliorations.</p> <p>Déroulement : a) Préparation par l'apprenti 5' b) Présentation par l'apprenti 5'</p> <p>Informations pour l'expert : Aucun jeu de questions et de réponses. L'apprenti doit présenter une résolution de cas axée sur la pratique et compréhensible à l'endroit correspondant dans le magasin.</p> <p>Pendant l'examen, le candidat peut prendre des notes et les utiliser.</p>	C4	1.3	<p>Cas 2 Analysez la présentation de marchandises de l'expert.</p> <p>-----</p> <p>Choisir une présentation de marchandises existante au sein de l'entreprise (par ex. présentation promotionnelle)</p> <p>ou une proposition de la check-list.</p> <p>Présentez à l'expert les résultats de votre analyse.</p> <p>Quels sont les points positifs ? Justifiez votre réponse. Quelles sont les améliorations possibles ?</p> <p>7 P = très bien 6 P = bien 4 P = satisfaisant</p>	10'	7	<p>Répartition</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zone de visibilité - Zone de prise en main - Zone basse et haute <p>Liste des solutions</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principes de base de présentation - Supports de marchandises - Présentation en bloc - Achats d'impulsion - Soins à la marchandise - Hygiène - Marques de distributeur - Prix - Nouveautés - Ordre - Second emplacement de vente <p>Propositions d'amélioration</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solutions individuelles <p>Propositions de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solutions individuelles 	7		
	Compétences méthodologiques Intégrées au cas 2			Compétences méthodologiques L'apprenti présente une résolution de cas axée sur l'objectif.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2		
	Compétences méthodologiques Intégrées au cas 2			Compétences méthodologiques L'apprenti observe les principes de base lors de la présentation de la marchandise.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2		
	Compétences sociales et personnelles Intégrées au cas 2			Compétences sociales et personnelles L'apprenti développe le cas calmement.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2		
	Compétences sociales et personnelles Intégrées au cas 2			Compétences sociales et personnelles L'apprenti parle distinctement.	-	2	L'apprenti se comporte en conséquence.	2		

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
5.19.1	Je connais les chiffres-clés de mon groupe de produits et suis capable de les influencer. Consigne pour l'expert : Le cas doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité.	C3	1.4	Tâche complémentaire au cas 2 Comment pouvez-vous vérifier le succès d'une offre promotionnelle ? Expliquez et justifiez votre manière de procéder. 2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant	5'	5	- Chiffres de vente - Respect de l'objectif fixé - Comparaison au chiffre d'affaires de l'année précédente - Pertes - Retour des clients		
				Quels facteurs d'influence devez-vous prendre en compte lors de la commande ? 2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant			- Jour de la semaine - Jours fériés/vacances - Météo - Saison - Etc.		

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points	
5.3.11	<p>Je sais utiliser correctement le système de caisse de mon entreprise selon les indications données.</p> <p>Consigne pour l'expert : Indiquez avant l'examen si ce cas peut se dérouler dans des conditions pratiques. Rassemblez les 10 articles avant l'examen.</p> <p>Jouer la procédure d'encaissement de A à Z à la caisse.</p>	C3	1.5	<p>Procédure d'encaissement Un client (expert) souhaite passer en caisse pour payer ses achats (env. 10 articles).</p> <p>7,5 P = très bien 6 P = bien 4,5 P = satisfaisant</p>	10'	10	<ul style="list-style-type: none"> - Manipulation de la marchandise - Assurance/vitesse - Indication du prix - Manipulation - Modes de paiement - Restitution des pièces justificatives - Consignes de sécurité (protection des marchandises/accès à la caisse) - Proposer les services client (carte client) - L'apprenti se sert de la caisse de façon compétente. 	7,5		
				<p>Le client (expert) s'intéresse de plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à la carte client - à la carte de crédit client - aux modes de paiement pour devises étrangères - aux bons d'achat - au self-scanning, aux caisses express - etc., selon le temps à disposition <p>2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant</p>				2,5		
GCD-Gestion Gestion des marchandises					45'	60	Série zéro		Total	

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
6.2.1	<p>Je possède une parfaite connaissance de l'assortiment de mon entreprise.</p> <p>Consigne pour l'expert :</p> <p>Le cas doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité.</p> <p>Laisser le candidat apporter/montrer les produits correspondants et justifier son choix.</p>	C3	2.1	<p>Entretien professionnel Un client se renseigne sur des produits en vue de préparer un barbecue pour un groupe de personnes ayant des besoins nutritionnels différents.</p>	10'	10	<p>Produits : - Tofu, fromage à griller, légumes, etc.</p>	<p>0,25 0,25 1,5</p>	
				<p>Quels sont les 2 produits que vous lui conseillez pour des personnes végétariennes ?</p> <p>0,5 P conseils de produits 1,5 P justification</p>			<p>Justification : - Aucun aliment d'origine animale</p>		
				<p>Quels sont les 2 produits que vous conseillez pour des personnes en surpoids ?</p> <p>0,5 P conseils de produits 1,5 P justification</p>			<p>Produits : - Poulet sans peau, dinde, bœuf, poisson pauvre en matières grasses, etc.</p>	<p>0,25 0,25 1,5</p>	
				<p>Quels produits conseillez-vous pour des personnes qui ne peuvent pas manger toutes les sortes de viande pour des raisons religieuses ?</p> <p>0,5 P conseils de produits 1,5 P justification</p>			<p>Produits : - Bœuf, veau, poulet, agneau, etc.</p>	<p>0,25 0,25 1,5</p>	
				<p>Quels sont les 2 accompagnements que vous conseillez pour les personnes souffrant d'intolérance au gluten ?</p> <p>0,5 P conseils de produits 1,5 P justification</p>			<p>Produits : - Millet, maïs, riz, pain/pâte sans gluten, etc.</p>	<p>0,25 0,25 1,5</p>	
				<p>Quelles sont les 2 boissons que vous conseillez pour des personnes diabétiques ?</p> <p>0,5 P conseils de produits 1,5 P justification</p>			<p>Produits : - Eau minérale - Boissons à base d'édulcorants</p>	<p>0,25 0,25 1,5</p>	
				<p>Justification : - Ces boissons n'ont aucun effet sur le taux glycémique.</p>					

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points	
6.3.1	Je peux expliquer aux clients les différences entre les produits.	C2	1.2	Entretien professionnel Expliquez les emplois possibles des deux produits suivants : a) Huile d'arachides b) Huile d'olive Justifiez votre réponse. 2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant	5'	5	a) Huile d'arachides : - Idéale pour la cuisine chaude et froide - Pour frire - Pour une cuisine saine Justification : - Peut être chauffée à des températures très élevées - Neutre au goût et à l'odeur - Teneur en acides gras essentiels b) Huile d'olive : - Pour la cuisine chaude et froide - Pour une cuisine saine Justification : - Extra vierge = riches en acides gras monoinsaturés - Pressée à froid = cuisine froide - Raffinée = cuisine chaude	2,5		
				Expliquez les emplois possibles et les propriétés typiques des deux produits suivants : a) Crème entière b) Demi-crème pour sauces 2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant			a) Crème entière : - Idéale pour les desserts, les sauces - Peut être battue - Résiste à la cuisson - Résiste à l'acidité - Augmentation du volume de 80-100 % b) Demi-crème pour sauces : - Idéale pour les sauces, soupes, gratins, soufflés - Contient des liants - Ne peut pas être battue - Résiste à la cuisson - Résiste à l'acidité			

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points	
6.3.2	<p>Je connais les possibilités d'emploi des produits de mon entreprise et sais faire profiter les clients de mes connaissances.</p> <p>Consigne pour l'expert :</p> <p>Le cas doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité.</p> <p>Laisser le candidat apporter/montre les produits correspondants et justifier son choix.</p>	C3	2.3	<p>Entretien professionnel Un client souhaite savoir quelles sortes de café vous proposez et quelles sont les différences.</p> <p>3 P = très bien 2 P = satisfaisant 1 P = insuffisant</p>	10'	10	<ul style="list-style-type: none"> - Labels - Grain de café arabica plus cher que le robusta - Marques, marques de distributeur - Traitement - Origine 	3		
				<p>Il rencontre des difficultés à s'endormir après avoir bu du café, mais il ne souhaite pas pour autant y renoncer. Quels sont les 2 produits que vous pouvez lui conseiller ? Justifiez votre réponse.</p> <p>1 P = produits 3 P = justification</p>			<p>Produits :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Café décaféiné, par ex. Hag, Zaun - Chicorée, par ex. Bambu <p>Justification :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Absence de caféine - Substitut à base de céréales, fruits, chicorée 	0,5 0,5	3	
				<p>De plus, il a souvent des brûlures d'estomac après avoir bu du café. A quoi doit-il faire attention ?</p> <p>1 P = bonne réponse 2 P = justification</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Consommer de l'Onko S ou de la chicorée - Ne contient aucune substance irritante ou amère qui peut causer de telles brûlures 	1	2	
GCD Connaissances de l'assortiment					25'	25	Série zéro		Total	

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
5.3.7	Je suis capable d'évaluer les besoins de la clientèle et de les satisfaire. Consigne pour l'expert : Jeu de rôle : expert = client Le jeu de rôle doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité. Thème : Conseils de cuisine	C3	1.1	Jeu de rôle Je (expert = client) souhaite préparer des asperges. Pouvez-vous m'expliquer la préparation ? 1,0 P = très bien 0,5 P = satisfaisant	3'	2	Asperges blanches : - Éplucher - Retirer 1 à 2 cm de l'extrémité inférieure - Temps de cuisson env. 20 min Asperges vertes : - Ne pas éplucher - Retirer 1 à 2 cm de l'extrémité inférieure - Temps de cuisson env. 8 à 10 min - Cuire dans de l'eau salée et le jus d'un ½ citron	1	
				Pouvez-vous me conseiller sur l'accompagnement des asperges. 1,0 P = très bien 0,5 P = satisfaisant			Produits appropriés : - Pommes de terre - Jambon - Mayonnaise - Etc.	1	
5.7.1	Je suis capable d'exploiter judicieusement l'offre de prestations de mon entreprise. Consigne pour l'expert : Jeu de rôle : expert = client Le jeu de rôle doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité. Thème : Commande / réservation	C3	3.2	Jeu de rôle Je (expert = client) souhaite réserver les deux derniers packs d'huile en promotion, je n'ai pas assez d'argent pour les acheter maintenant. 1,0 P = très bien 0,5 P = satisfaisant	3'	2	- Convenir d'une heure d'enlèvement - Noter le nom et le n° de tél du client - Prendre congé du client en le nommant - En cas de réservation, retirer la marchandise de la vente et la conserver	1	
				Je (client = expert) souhaite commander pour demain matin 200 croissants. 1,0 P = très bien 0,5 P = satisfaisant			- Accueil - Écouter - Éventuellement, clarifier si la quantité sera disponible le lendemain - Noter le nom et le n° de tél du client - Convenir d'une heure d'enlèvement - Prendre congé du client en le nommant - Éventuellement, mettre à disposition un récipient de transport	1	

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
5.6.2	Je suis capable de recevoir posément les réclamations et de les traiter selon les directives de l'entreprise. Consigne pour l'expert : Jeu de rôle : expert = client Le jeu de rôle doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité. Thème : Réclamation / échange	C3	5.3	Jeu de rôle Je (expert = client) suis mécontent. Il n'est que 15 heures 30 et toutes les tresses ont déjà été vendues, et ce un samedi ! Consigne : Respecter les heures d'ouverture du magasin 2,0 P = très bien 1 P = satisfaisant	6'	4	<ul style="list-style-type: none"> - S'excuser/exprimer son regret - Proposer un produit de remplacement (produits précuits ou autres pains) - Si le client possède un four, proposer une tresse à cuire - Attirer l'attention sur la réservation - Remercier le client 	2	
				Lors de mes dernières courses, j'ai (expert = client) acheté pour la première fois une salade en sachet, celle-ci avait un goût/une odeur "bizarre". Est-ce normal ou puis-je l'échanger ? 1,0 P = très bien 0,5 P = satisfaisant			<ul style="list-style-type: none"> - L'échange de produits nutritifs et stimulants n'est en principe pas recommandé (respecter les directives de l'entreprise !) Exception : <ul style="list-style-type: none"> - On souhaite être conciliant avec un client fidèle. - En cas de client fidèle, le produit doit cependant être défalqué et jeté. 	1	
				Que puis-je faire pour éviter que ma salade ait un goût bizarre ? 1,0 P = très bien 0,5 P = satisfaisant			<ul style="list-style-type: none"> - Ouvrir le sachet env. 15 min avant consommation afin que l'odeur se dissipe. 	1	
CM	Compétences méthodologiques Intégrées à l'objectif évaluateur CP			Compétences méthodologiques L'apprenti reçoit les objections du client et y répond avec des arguments.	-	0,5	L'apprenti se comporte en conséquence.	0,5	
CS	Compétences sociales et personnelles Intégrées à l'objectif évaluateur CP			Compétences sociales et personnelles L'apprenti conserve ses bonnes manières quelle que soit la situation.	-	0,5	L'apprenti se comporte en conséquence.	0,5	

N° OE	Objectif évaluateur	TA	N°	Tâche	Min	Pts	Liste des solutions	Protocole	Points
5.3.14	Je me montre serviable et m'implique dans mon travail. Consigne pour l'expert : Aucun jeu de rôle, l'expert présente le cas. Thème : Types de clients particuliers	C3	2.4	Entretien de vente/présentation du cas Un client aveugle pénètre avec son chien dans votre magasin. Comment vous comportez-vous ? Que faites-vous dans une telle situation ? Montrez-nous votre façon d'agir comme si vous étiez en situation réelle. 1,0 P = très bien 0,5 P = satisfaisant	3'	1	<ul style="list-style-type: none"> - Aller au contact du client - Se présenter avec son nom en tant que collaborateur du magasin - Demander si le client a besoin d'aide - Faire attention au choix des mots utilisés (couleurs, apparence, éviter des expressions comme "voyez-vous") - Ne pas entraver le chien dans sa mission 	1	
GCD-Gestion Conseil à la clientèle					15'	10	Série zéro		Total