

Date de l'examen \_\_\_\_\_

Lieu de l'examen \_\_\_\_\_

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_

Début de l'examen \_\_\_\_\_

Fin de l'examen \_\_\_\_\_

Nom de l'expert 1 \_\_\_\_\_

Nom de l'expert 2 \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_

**Série zéro d'exercice ne pas utiliser comme examen final!!**

Partie	Domaine de formation	Indiquez le nom du fichier sélectionné	Temps	Maximum de points	Points obtenus	
1	Connaissances de l'entreprise		5'	5		
2	Connaissances de l'assortiment		15'	25		
3	Conseil à la clientèle		15'	30		
4	Gestion des marchandises		25'	40		<b>Note</b>
<b>Total</b>			<b>60'</b>	<b>100</b>		

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

**Assistante du commerce de détail / Assistant du commerce de détail**

**Série zéro d'exercice ne pas utiliser comme examen final!!**

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	Tps	Pts	Liste des solutions	Protocole	✓ = complet et correct X = incomplet et faux	Points
3.2.1	Je connais les principaux objectifs commerciaux et la forme juridique de mon entreprise.	C2	1.1	<b>Entretien professionnel</b> Citez et décrivez 4 avantages de la taille de votre entreprise.  4 x 0,5 P = 2 P	2'	2	Grande entreprise - Forte notoriété - Chiffre d'affaires élevé - Part de marché élevée, achat à un prix avantageux - Publicité centralisée - Comptabilité centralisée - Formation centralisée - Meilleure maximisation des capitaux  Petite entreprise - Visibilité - Le client peut rapidement faire ses achats - Le client a un contact direct - Plus personnel	0,5 0,5 0,5 0,5		
5.1.5	Je connais les mesures essentielles ainsi que les issues de secours en cas d'incendie et agis en conséquence le moment venu.  <b>Consigne pour l'expert :</b> À traiter comme un cas. Le cas doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité.	C3	1.2	<b>Entretien professionnel</b> Vous constatez qu'il y a le feu dans la réserve. Que devez-vous faire ? Montrez et justifiez chacune des étapes.  3 P = très bien 2 P = satisfaisant 1 P = insuffisant	3'	3	- Déclencher l'alarme (comment précisément ?) - Alerter les pompiers - Conduire les clients à l'extérieur du magasin, éviter la panique - Point de rassemblement - Se manifester sur le point de rassemblement - Respecter les directives du magasin	3		
ACD_CoE					5'	5	Série zéro			Total

N° OE	Objectif évaluateur	Ta	N°	Tâche	Tps	Pts	Liste des solutions	Protocole	✓ = complet et correct X = incomplet et faux	Points
6.2.1	Je possède des connaissances étendues de l'assortiment.	C2	1.1	<b>Entretien professionnel</b> Quel <b>journal régional</b> conseillez-vous à un client qui cherche un logement dans les environs ? Justifiez votre choix.  1 P pour la proposition de produits 1 P pour la justification	5'	5	Journal régional : - 24 Heures, le Matin, etc.	1		
				Justification : - Par ex. supplément spécial le mercredi/samedi			1			
				Journal local : - La Broye, Le Journal de Morges, La Région Nord vaudois			1			
				Justification : - Contient des offres spécifiques issues de la région directe		1				
				Pourquoi est-il important que j'indique au client la possibilité de réserver un journal ?  1P			- Fidélisation de la clientèle - Certitude pour le client que le journal sera disponible	1		

N° OE	Objectif évaluateur	Ta	N°	Tâche	Tps	Pts	Liste des solutions	Protocole	✓ = complet et correct X = incomplet et faux	Points
5.4.1	<p>Je suis capable de recommander des produits et de déclencher des ventes supplémentaires.</p> <p><b>Consigne pour l'expert :</b></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	1.2	<p><b>Entretien professionnel</b></p> <p>Un client se renseigne sur les produits des groupes de cigarettes et de produits bruns.</p> <p>Quels sont les 2 produits que vous lui conseillez s'il souhaite des cigarettes légères ?</p> <p>2 P pour le conseil de produits 2 P justification</p>	10'	20	<p>Produits :</p> <p>- Solutions individuelles, par ex. ...Blue, ...One, ...Gold, ...Silver, ...White</p> <p>Justification :</p> <p>- Ces produits présentent la plus faible teneur en goudron, nicotine et monoxyde de carbone.</p>	1 1 2		
				<p>Quel tabac et quel produit complémentaire lui conseillez-vous s'il souhaite rouler lui-même ses cigarettes ?</p> <p>2 P pour le conseil de produits 2 P justification</p>			<p>Produits :</p> <p>- Solutions individuelles, par ex. sachet de tabac à rouler Marlboro, filtres, papier à cigarettes, papier-filtre, machine à rouler</p> <p>Justification :</p> <p>- Le tabac à rouler est moins fin et légèrement humide.</p>	1 1 2		
				<p>Quel tabac et quel produit complémentaire lui conseillez-vous s'il souhaite tuber lui-même ses cigarettes ?</p> <p>2 P pour le conseil de produits 2 P justification</p>			<p>Produits :</p> <p>- Solutions individuelles, par ex. pot de tabac à tuber, machine à tuber, tubes, briquet, boîte à cigarettes</p> <p>Justification :</p> <p>- Le tabac à tuber est coupé plus fin et est plus sec que le tabac à rouler.</p>	1 1 2		
				<p>Quels sont les 2 produits que vous lui conseillez s'il s'intéresse au format cigarillo ?</p> <p>2 P pour le conseil de produits 2 P justification</p>			<p>Produits :</p> <p>- Solutions individuelles, par ex. Cigarillos nature ou parfumé (vanille, chocolat), Dannemann Moods</p> <p>Justification :</p> <p>- Le bout et le pied du cigare sont coupés.</p>	1 1 2		

# ACD Connaissances de l'assortiment



N° OE	Objectif évaluateur	Ta	N°	Tâche	Tps	Pts	Liste des solutions	Protocole	✓ = complet et correct X = incomplet et faux	Points
				<p>Quels sont les 2 produits que vous lui conseillez s'il s'intéresse aux cigares et à leur emballage ?</p> <p>2 P pour le conseil de produits 2 P justification</p>			<p>Produits :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solutions individuelles, par ex. format Corona, format Panetela</li> </ul> <p>Justification :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les cigares sont proposés dans un humidor et/ou dans un tube en métal.</li> </ul>	<p>1</p> <p>1</p> <p>2</p>		
ACD_CoA					15'	25	Série zéro			Total

N° OE	Objectif évaluateur	Ta	N°	Tâche	Tps	Pts	Liste des solutions	Protocole	✓ = complet et correct X = incomplet et faux	Points
5.2.2	Je connais les règles fondamentales d'un entretien de vente et les mets en pratique.  <b>Consigne pour l'expert :</b> Jeu de rôle : expert = client Le jeu de rôle doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité.	C3	1.1	<b>Jeu de rôle</b> Je (expert = client) souhaite différentes sucreries pour un goûter d'anniversaire. Les enfants ont entre 7 et 9 ans. Que pouvez-vous me conseiller ?  5 P = très bien 3 P = satisfaisant 1 P = insuffisant	5'	10	Sélection - Sucré ou acidulé - Bonbons durs ou mous - Pastilles, nougat, massepain, etc.  - Ventes complémentaires, par ex. ballons de baudruche, jeux de cartes, serpentins, etc.	5		
				Citez-moi 3 avantages et 1 inconvénient des produits contenant des édulcorants.  5 P = très bien 3 P = satisfaisant 1 P = insuffisant			Justifications : - Prévient les caries et le surpoids, convient aux diabétiques  - Les produits avec édulcorants peuvent avoir des effets laxatifs en cas de consommation excessive.	3		
5.2.3	Je suis capable de mener un entretien de vente.  <b>Consigne pour l'expert :</b> Jeu de rôle : expert = client Le jeu de rôle doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité.	C3	1.2	<b>Jeu de rôle</b> J'ai (expert = client) acheté par erreur de l'eau minérale <b>gazeuse</b> à la place de celle <b>plate</b> .  5 P = très bien 3 P = satisfaisant 1 P = insuffisant	5'	10	- L'échange de produits nutritifs et stimulants n'est en principe pas recommandé (respecter les directives de l'entreprise !)  <b>Exception :</b> - Le client remarque son erreur avant de quitter le magasin ou on souhaite être conciliant avec un client fidèle. - En cas de reprise, les articles retournés doivent cependant être défalqués et jetés.	5		
				Je (expert = client) rapporte un paquet de Marlboro rouge car j'ai acheté par erreur celui avec emballage souple ou lieu de celui cartonné. Malheureusement, je n'ai pas le ticket de caisse.  5 P = très bien 3 P = satisfaisant 1 P = insuffisant			- Accueil - Écouter - En principe aucun échange - En cas de reprise (obligeance) - Donner un nouvel article - Informer le personnel de caisse (différence de prix) - Prendre congé	5		

N° OE	Objectif évaluateur	Ta	N°	Tâche	Tps	Pts	Liste des solutions	Protocole	✓ = complet et correct X = incomplet et faux	Points
5.3.2	Je suis capable de mettre à profit l'offre de prestations de l'entreprise.  <b>Consigne pour l'expert :</b> Jeu de rôle : expert = client Le jeu de rôle doit se dérouler dans des conditions proches de la pratique et de la réalité.	C3	1.3	<b>Jeu de rôle</b> Je (expert = client) souhaiterais apporter un cadeau à une collègue qui est à l'hôpital depuis longtemps.  5 - 6 P = bien - très bien 4 P = satisfaisant 1 - 3 P = mauvais - insuffisant	5'	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil</li> <li>- Écouter</li> <li>- Détermination des souhaits (par ex. chocolats, sudoku, presse à sensation, etc.)</li> <li>- Présentation de la marchandise (éventuellement prendre en compte les promotions)</li> <li>- Ventes complémentaires (carte ABC, porte-bonheur, cœur en chocolat, coccinelle, etc.</li> </ul>	6		
				Déroulement correct de l'entretien de vente lors d'une réservation  4 P = très bien 3 P = satisfaisant 2 P = insuffisant			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Noter le nom et le n° de tél du client</li> <li>- Convenir d'un rendez-vous d'enlèvement</li> <li>- Prendre congé du client en le nommant</li> </ul>	4		
ACD_Cons					15'	30	Série zéro			Total

N° OE	Objectif évaluateur	Ta	N°	Tâche	Tps	Pts	Liste des solutions	Protocole	✓ = complet et correct X = incomplet et faux	Points
5.7.2	Je suis capable d'utiliser les supports de vente nécessaires à mon travail.  <b>Consigne pour l'expert :</b> L'apprenti doit présenter pratiquement une résolution de cas cohérente à l'endroit correspondant dans le magasin.	C3	1.1	<p><b>Cas</b> Un nouveau collaborateur souhaite savoir comment effectuer correctement les commandes de marchandises et les contrôles dans votre entreprise de formation.</p> <p>Expliquez et justifiez le déroulement d'une commande de marchandises (réassortiment).</p> <p>2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant 1,0 P = insuffisant</p>	5'	5	- Solution individuelle	2,5		
				<p>Comment effectuez-vous les contrôles quotidiens ?</p> <p>2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant 1,0 P = insuffisant</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôles de la température</li> <li>- Désinfection et nettoyage réguliers</li> <li>- Hygiène personnelle</li> <li>- Hygiène de l'entreprise</li> <li>- Contrôle de l'indication des prix et de la déclaration des marchandises</li> <li>- Contrôle des dates</li> <li>- Contrôle de l'emballage des marchandises</li> <li>- Contrôle des nuisibles</li> </ul>	2,5		

N° OE	Objectif évaluateur	Ta	N°	Tâche	Tps	Pts	Liste des solutions	Protocole	✓ = complet et correct X = incomplet et faux	Points
5.5.1	<p>Je suis capable de présenter des marchandises de manière attrayante et efficace.</p> <p><b>Déroulement</b></p> <p>a) Présentation du cas par l'expert</p> <p>b) Donner la fiche d'aide</p> <p>c) Préparation par l'apprenti 5'</p> <p>d) Présentation par l'apprenti 5'</p> <p><b>Consigne pour l'expert :</b> Aucun jeu de questions et de réponses. L'apprenti doit présenter pratiquement une résolution de cas cohérente à l'endroit correspondant dans le magasin.</p> <p>Pendant l'examen, le candidat peut prendre des notes et les utiliser.</p>	C3	1.2	<p><b>Cas</b> Vous êtes responsable dans votre entreprise de formation d'organiser seul une semaine d'action sur le thème suivant :</p> <p><b>Jour de la Saint Valentin</b> ----- <b>ou thème personnalisé adapté à l'entreprise</b></p> <p><b>Tâche :</b> 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.</p> <p>L'objectif est de déstocker le plus possible.</p> <p>15 P = très bien 10 P = satisfaisant 9 P = insuffisant</p>	10'	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expliquer le lieu de la présentation</li> <li>- Expliquer l'importance de l'accessibilité</li> <li>- Justifier le choix du support de marchandises</li> <li>- Informations sur la quantité de marchandises</li> <li>- Expliquer les côtés attractifs des produits</li> <li>- Expliquer, décrire les ventes complémentaires</li> <li>- Expliquer le placement des affiches et leurs utilités</li> <li>- Expliquer l'utilité de l'éclairage</li> <li>- Présenter les moyens de publicité de l'entreprise</li> <li>- Illustrer le soin à la marchandise</li> <li>- Principes de base de présentation</li> </ul>	15		
				<p><b>Compétences méthodologiques</b> L'apprenti présente une résolution de cas axée sur les solutions.</p> <p>2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant 1 P = insuffisant</p>	-	2,5	L'apprenti se comporte en conséquence.	2,5		
				<p><b>Compétences sociales et personnelles</b> L'apprenti parle distinctement.</p> <p>2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant 1 P = insuffisant</p>	-	2,5	L'apprenti se comporte en conséquence.	2,5		

N° OE	Objectif évaluateur	Ta	N°	Tâche	Tps	Pts	Liste des solutions	Protocole	✓ = complet et correct X = incomplet et faux	Points
5.1.9	<p>Je sais utiliser correctement le système de caisse de mon entreprise selon les indications données.</p> <p><b>Consigne pour l'expert :</b> 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	1.3	<p><b>Procédure d'encaissement</b> Un client (expert) souhaite passer en caisse pour payer ses achats (env. 10 articles). De plus, il s'intéresse à la carte client ou à une carte de fidélité café.</p> <p>10 P = très bien 6 P = satisfaisant 4 P = insuffisant</p>	10'	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manipulation de la marchandise</li> <li>- Assurance/vitesse</li> <li>- Indication du prix</li> <li>- Restitution des pièces justificatives</li> <li>- Règles de sécurité</li> <li>- Proposer la carte client</li> </ul>	10		
				<p><b>Compétences méthodologiques</b> L'apprenti remercie le client/la cliente et prend congé.</p> <p>2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant</p>	-	2,5	L'apprenti se comporte en conséquence.	2,5		
				<p><b>Compétences sociales et personnelles</b> L'apprenti est ouvert au dialogue.</p> <p>2,5 P = très bien 1,5 P = satisfaisant</p> <p><b>Questions possibles</b></p> <p>a) Quel est votre avis sur l'avenir de l'achat en ligne ?</p> <p>b) Quels sont d'après vous les avantages et inconvénients des caisses automatiques (sans surveillance) ?</p> <p>c) Quels sont d'après vous les avantages et inconvénients des heures d'ouverture des magasins pour le commerce de détail et ses collaborateurs ?</p>	-	2,5	<p>L'apprenti se comporte en conséquence.</p> <p>Remarque : L'important n'est pas le contenu des réponses de l'apprenti, mais la façon dont il s'exprime.</p>	2,5		
ACD_Ges					25'	40	Série zéro			Total