

Travail pratique prescrit (TPP) Assistants du commerce de détail

Variante 1 / Option 2

Candidat n°		Nom		Prénom	
Lieu de l'examen et l'adresse		Date / heure			
Nom, prénom & Signature de l'expert 1	Série zéro		Nom, prénom & Signature de l'expert 2		

Question de santé	Vous sentez-vous capable de passer l'examen ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Contrôle d'identité	Carte d'identité contrôlée :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Evénements particuliers :			

Point d'appréciation selon OrFo	Partie	Domaines d'examen	Durée	Score maximal	Score obtenu	Note	Pondération
1	1.1	Relations clients (DCO A+C)	40'	30			70%
2	1.3	Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)	20'	12			30%

Note globale*

*La note globale correspond à la moyenne pondérée, arrondie à la première décimale, des parties 1.1 à 1.3.

Aperçu des résultats

Partie	Domaines d'examen	Durée	Points par critère d'évaluation	Score	Note
Gestion des relations avec les clients (DCO A+C)					
1.1	1. Accueil : Créer le premier contact avec le client de façon appropriée	40'	3 x 1 = 3	x 1 =	
	2. Information 1 : Analyser le besoin du client et présenter des solutions		3 x 2 = 6	x 2 =	
	3. Information 2 : Conseiller le client de façon convaincante		3 x 3 = 9	x 3 =	
	4. Conclusion : Conclure la vente de façon professionnelle		3 x 2 = 6	x 2 =	
	5. Transverse : Agir de manière professionnelle avec les clients		3 x 2 = 6	x 2 =	
Total points			30		
Option 1 : Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B) – Analyser une présentation existante de produits ou de prestations					
1.3	1. Présentation de produits ou de prestations : analyser la présentation de produits ou de prestations	20'	3 x 1 = 3	x 1 =	
	2. Présentation de produits ou de prestations : proposer des améliorations		3 x 1 = 3	x 1 =	
	3. Présentation de produits ou de prestations : motiver de façon cohérente les points forts et les points faibles des améliorations		3 x 1 = 3	x 1 =	
	4. Présentation de produits ou de prestations : agir de manière plausible dans une situation critique		3 x 1 = 3	x 1 =	
Total points			12		

Tableau de conversion / barème des notes

Note	Points partie 1.1	Points partie 1.3
		Option 1 ou option 2
6	29 – 30	12
5.5	26 – 28	11
5	23 – 25	9 – 10
4.5	20 – 22	8
4	17 – 19	7
3.5	14 – 16	6
3	11 – 13	5
2.5	8 – 10	3 – 4
2	5 – 7	2
1.5	2 – 4	1
1	0 – 1	0

1.1 Relations clients

Heure : 40 min.

Demande de la cliente

Sujet: _____

Situation exigeante: _____

1.1 Gestion des relations avec les clients : grille d'évaluation

Domaine de compétences opérationnelles : A+C		Evaluation			
		0	1	2	3
Critère d'évaluation 1: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail Question principale : L'apprenti-e-e organise-t-il/elle le premier contact avec le client de manière appropriée ?		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)			
Bien réalisé : L'apprenti-e gère le premier contact avec le client de façon compétente. Il/elle accueille le client de manière proactive et amicale et lui accorde toute son attention. Il/elle gère les situations critiques et organise le premier contact avec le client en fonction du type de client qu'il/elle reçoit	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un premier contact client professionnel.	2				
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un premier contact client professionnel.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inexistante.	0				
		Noter les observations et les mots-clés concernant le déroulement de l'examen.			

Domaine de compétences opérationnelles : A+C		Evaluation			
		0	1	2	3
Critère d'évaluation 2 : Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions Question principale : L'apprenti-e s'informe-t-il/elle en détail des besoins du client et présente-t-il/elle des solutions adaptées ?		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)			
Bien réalisé : L'apprenti-e s'informe en détail des besoins du client. Il/elle pose des questions axées sur les objectifs. Il/elle écoute avec attention et concentration. Il/elle laisse le client terminer ses phrases. Il/elle présente des solutions qui correspondent aux besoins du client.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une analyse ciblée des besoins et une présentation de solution appropriée.	2				
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une analyse ciblée des besoins et une présentation de solution appropriée.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et s'écarte complètement d'une analyse ciblée des besoins du client.	0				
Noter les observations et les mots-clés concernant le déroulement de l'examen.					

Domaine de compétences opérationnelles : A+C		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 3 : Conseiller le client de façon convaincante						
Question principale : L'apprenti-e fournit-il/elle des conseils convaincants et orientés client ?		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)				
Bien réalisé : L'apprenti-e conseille le client en détail sur les produits/prestations et sur les évolutions et les tendances. Il/elle intègre les besoins du client dans ses arguments tout en utilisant un storytelling approprié, efficace et adaptée à la situation. Il/elle justifie la solution proposée de manière détaillée et compétente. Il/elle fait preuve d'un traitement constructif des objections, des retours ou des réclamations client, les prend en compte et les incorpore dans son entretien en fonction de la situation. Il/elle applique les stratégies appropriées pour susciter une décision d'achat de la part du client.	3					
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	2					
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	1					
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou incompréhensible.	0					
Noter les observations et les mots-clés concernant le déroulement de l'examen.						

Domaine de compétences opérationnelles : A+C		Evaluation			
Critère d'évaluation 4 : Conclure la vente de façon professionnelle		0	1	2	3
Question principale : L'apprenti-e conclut-il/elle l'entretien avec le client de manière professionnelle ?		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)			
Bien réalisé : L'apprenti-e fait preuve de professionnalisme lors du processus de paiement. Il/elle prend en compte le produit/la prestation achetée ou le retour/la réclamation. Il/elle utilise les outils de fidélisation en fonction des souhaits du client.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une conclusion professionnelle de la vente.	2				
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une conclusion professionnelle de la vente.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou fausse.	0				
Noter les observations et les mots-clés concernant le déroulement de l'examen.					

Domaine de compétences opérationnelles : A+C		Evaluation			
		0	1	2	3
Critère d'évaluation 5 : Agir de manière professionnelle avec les clients Question principale : L'apprenti-e entretient-il/elle des relations professionnelles avec le client ?		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)			
Bien réalisé : L'apprenti-e fait preuve d'ouverture, est aimable et orienté-e client. Il/elle met en œuvre les directives de l'entreprise et utilise efficacement les outils à disposition. Il/elle reconnaît et exploite d'autres opportunités de vente.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un traitement professionnel de la clientèle (par exemple, il/elle ne met pas en œuvre les directives de l'entreprise ou n'utilise pas efficacement les outils à disposition ou ne profite pas de l'opportunité de vente additionnelle).	2				
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un traitement professionnel du client (par exemple, il/elle ne met pas en œuvre les directives de l'entreprise et n'utilise aucune des aides disponibles).	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non professionnelle.	0				
Noter les observations et les mots-clés concernant le déroulement de l'examen.					

1.3: Gestion et présentation de produits et prestations - Option 2

Avec une présentation de produits ou prestations existante Temps Total : 20 Minutes

Situation initiale

Les expertes/experts aux examens choisissent pour l'analyse une présentation de marchandises ou de services existant dans le magasin de vente de l'apprenti -e. L'apprenti-e dispose de 5 minutes (**obligatoire !**) pour analyser les points forts et les points faibles de la présentation des marchandises et pour identifier le potentiel d'amélioration. Il/elle prend des notes à ce sujet.

Durée/organisation

PEX explique la tâche oralement : 2 minutes

Prise de notes par l'apprenti-e (**obligatoire !**) sur la fiche de tâche séparée (à joindre au procès-verbal) 5 minutes (**obligatoire !**)

Présentation des résultats et questions : environ 8 minutes (il doit y avoir un dialogue. Questions et réponses.)

1.3 Gestion et présentation des produits et prestations : grille d'évaluation

20 Minutes

Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »		Evaluation			
		0	1	2	3
Critère d'évaluation 1 : Analyser la présentation de produits ou prestations Question principale : L'apprenti-e identifie-t-il/elle les points forts et les points faibles essentiels de la présentation de produits ou de prestations ?		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)			
Bien réalisé : L'apprenti-e décrit les points forts et les points faibles de manière exhaustive et correcte.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La réponse de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une réponse complète.	2				
Insuffisant : La réponse de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une réponse complète.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et s'écarte complètement de la réponse correcte.	0				
Noter les observations et les mots-clés concernant le déroulement de l'examen.					

Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »	Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 2 : Proposer des améliorations Question principale : L'apprenti-e prend-il/elle les mesures d'amélioration appropriées ?		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)			
Bien réalisé : L'apprenti-e propose plusieurs mesures d'amélioration judicieuses tout en se basant directement sur la présentation de produits ou de prestations existante. Il/elle les décrit de façon cohérente.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La réponse de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une réponse judicieuse et cohérente.	2				
Insuffisant : La réponse de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une réponse judicieuse et cohérente.	1				
Incorrect/inexistant : La réponse de l'apprenti-e est inutilisable et s'écarte complètement d'une réponse judicieuse et cohérente.	0				
Noter les observations et les mots-clés concernant le déroulement de l'examen.					

Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »	Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 3 : Motiver de façon cohérente les points forts et les points faibles des améliorations Question principale : Les explications de l'apprenti-e sur les points forts et les points faibles ainsi que les mesures d'amélioration de la présentation de produits ou de prestations sont-elles cohérentes et fondées ?		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)			
Bien réalisé : Les explications de l'apprenti-e sont cohérentes : L'apprenti-e argumente de façon compétente. Ses arguments sont compréhensibles et structurés	3				
Satisfaisant/petites erreurs : Les explications de l'apprenti-e présentent de petits par rapport à une justification cohérente et compétente.	2				
Insuffisant : Les explications de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une justification cohérente et compétente.	1				
Incorrect/inexistant : Les explications de l'apprenti-e sont inutilisables et s'écartent complètement d'une justification cohérente et compétente.	0				
Noter les observations et les mots-clés concernant le déroulement de l'examen.					

Domaine de compétence opérationnelle : B « Présentation de produits ou de prestations »		Evaluation			
		0	1	2	3
Critère d'évaluation 4 : Agir de manière plausible dans une situation critique Question principale : L'apprenti-e décrit-il/elle un plan d'action plausible dans les situations critiques décrites ?		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)			
Bien réalisé : L'apprenti-e décrit les points clés d'une approche professionnelle de situations critiques. Ses explications sur la procédure sont cohérentes. L'ordre des différentes étapes est logique.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à la réponse complète.	2				
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e des écarts importants par rapport à la réponse complète.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e n'est pas utilisable et s'écarte complètement de la réponse complète.	0				
Noter les observations et les mots-clés concernant le déroulement de l'examen.					