

Travail pratique prescrit (TPP) Assistants du commerce de détail

Variante 1, Option 2

Candidat n°		Nom		Prénom	
Lieu de l'examen				Date/heure	
Nom, prénom & Signature de l'expert			Nom, prénom & Signature de l'expert		
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	Pondération	Note
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.

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

Tableau de conversion / barème des notes

Note	Points partie 1.1	Points partie 1.3
		Option 1 ou option 2
6	30	12
5.5	26 / 28	11
5	24	9 – 10
4.5	20 / 22	8
4	18	7
3.5	14 / 16	6
3	12	5
2.5	8 / 10	3 – 4
2	6	2
1.5	2 / 4	1
1	0	0

1.1 Relations clients

Heure : 40 min.

Demande de la cliente (voir Catalogue de jeux de rôles)

Thème : _____

Situation exigeante : _____

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

Domaine de compétences opérationnelles : A+C		Evaluation			
		0	2	4	6
Critère d'évaluation 1: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)			
Question principale : L'apprenti-e-e organise-t-il/elle le premier contact avec le client de manière appropriée ?					
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 efficacement les situations critiques et construit le premier contact avec le client tout en s'adaptant au type de client qu'il reçoit.	6				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un premier contact client professionnel.	4				
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un premier contact client professionnel.	2				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inexistante.	0	Observation / noter tout ce que dit l'apprenti-e			

Domaine de compétences opérationnelles : A+C		Evaluation			
		0	2	4	6
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.	6				
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.	4				
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.	2				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et s'écarte complètement d'une analyse ciblée des besoins du client.	0				
		Observation / noter tout ce que dit l'apprenti-e			

Domaine de compétences opérationnelles : A+C		Evaluation			
Critère d'évaluation 3 : Conseiller le client de façon convaincante		0	2	4	6
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.	6				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	4				
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	2				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou incompréhensible.	0				
Observation / noter tout ce que dit l'apprenti-e					

Domaine de compétences opérationnelles : A+C		Evaluation			
		0	2	4	6
Critère d'évaluation 4 : Conclure la vente de façon professionnelle 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.	6				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une conclusion professionnelle de la vente.	4				
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une conclusion professionnelle de la vente.	2				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou fausse.	0				
		Observation / noter tout ce que dit l'apprenti-e			

Domaine de compétences opérationnelles : A+C		Evaluation			
		0	2	4	6
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.	6				
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).	4				
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).	2				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non professionnelle.	0				
		Observation / noter tout ce que dit l'apprenti-e			

1.3 Option 2 : Gestion et présentation de produits et prestations

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 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

Réalisation de l'entretien professionnel : 20 minutes

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				
Observation / noter tout ce que dit l'apprenti-e					

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					
Observation / noter tout ce que dit l'apprenti-e						

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				
Observation / noter tout ce que dit l'apprenti-e					

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				
Observation / noter tout ce que dit l'apprenti-e					

Explication quant aux niveaux de qualité des critères d'évaluation

3 resp. 6 points	La réponse à la question est complète. Tous les aspects requis ont bien, voire très bien été traités et avec qualité. La personne en formation fournit une prestation solide.
2 resp. 4 points	La réponse présente de petits écarts par rapport à une solution complète. Cela est mis en évidence p.ex. par : <ul style="list-style-type: none">• Les déclarations présentent quelques lacunes.• Les déclarations sont en partie superficielles et générales.• Les réponses sont principalement correctes, mais peu justifiées.• Les justifications ne sont en partie pas réalistes.• Les réponses ne se réfèrent pas assez spécifiquement à la question.
1 resp. 2 points	La réponse présente des écarts importants par rapport à la solution complète. Cela est mis en évidence p.ex. par : <ul style="list-style-type: none">• Les déclarations présentent de nombreuses lacunes.• Les déclarations sont pour la plupart superficielles et générales.• Les réponses sont principalement correctes, mais pas justifiées.• Les justifications sont incomplètes ou peu réalistes.• Les réponses sont ponctuellement fausses.• Les réponses ne se réfèrent pas spécifiquement aux interlocuteurs.
0 points	La réponse de la personne en formation est inutilisable et s'écarte complètement de la réponse globale. Cela est mis en évidence p.ex. par : <ul style="list-style-type: none">• Erreur d'interprétation de la question (pas répondu à la question).• Pour la plupart, les déclarations et/ou les justifications sont fausses.• Réponses non structurées et non systématiques.