

# Travail pratique prescrit (TPP) Gestionnaires 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	<b>Série zéro</b>		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	Note	Pondération
1	1.1	Relations clients (DCO A+C)	40'	30			50%
3	1.2	Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E) ou Gestion de magasins en ligne (DCO F)	30'	18			30%
2	1.3	Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)	20'	12			20%

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
<b>Gestion des relations avec les clients (DCO A+C)</b>					
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 =	
<b>Total points</b>			30		
<b>Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E)</b>					
1.2	1. Entretien avec un client exigeant : proposer des solutions appropriées	20'	3 x 2 = 6	x 2 =	
	2. Entretien avec un client exigeant : créer une expérience d'achat		3 x 2 = 6	x 2 =	
	1. Organisation d'expériences d'achat axées sur les produits et les prestations <u>OU</u> d'événements clients / ventes promotionnelles : procédure appropriée	10'	3 x 1 = 3	x 1 =	
	2. Organisation d'expériences d'achat axées sur les produits et les prestations <u>OU</u> d'événements clients / ventes promotionnelles : évaluation de l'expérience d'achat		3 x 1 = 3	x 1 =	
<b>Total points</b>			18		
<b>Option 1 : Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B) – Analyser une présentation existante de produits ou de prestations</b>					
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 =	
<b>Total points</b>			12		

**Tableau de conversion / barème des notes**

Note	Points partie 1.1	Points partiel 1.2	Points partie 1.3
		<b>Domaine spécifique DCO E ou F</b>	<b>Option 1 ou option 2</b>
6	29 - 30	18	12
5.5	26 - 28	16 - 17	11
5	23 - 25	14 - 15	9 - 10
4.5	20 - 22	12 - 13	8
4	17 - 19	10 - 11	7
3.5	14 - 16	9	6
3	11 - 13	7 - 8	5
2.5	8 - 10	5 - 6	3 - 4
2	5 - 7	3 - 4	2
1.5	2 - 4	1 - 2	1
1	0 - 1	0	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 « Accueil »		Evaluation			
		0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 1: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail</b> 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)			
<b>Bien réalisé</b> : 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				
<b>Satisfaisant/petites erreurs</b> : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un premier contact client professionnel.	2				
<b>Insuffisant</b> : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un premier contact client professionnel.	1				
<b>Incorrect/inexistant</b> : 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
<b>Critère d'évaluation 2 : Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions</b> 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)			
<b>Bien réalisé</b> : 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				
<b>Satisfaisant/petites erreurs</b> : 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				
<b>Insuffisant</b> : 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				
<b>Incorrect/inexistant</b> : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et s'écarter 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			
Critère d'évaluation 3 : Conseiller le client de façon convaincante		0	1	2	3
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)			
<b>Bien réalisé</b> : 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				
<b>Satisfaisant/petites erreurs</b> : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	2				
<b>Insuffisant</b> : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	1				
<b>Incorrect/inexistant</b> : 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)			
<b>Bien réalisé</b> : 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				
<b>Satisfaisant/petites erreurs</b> : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une conclusion professionnelle de la vente.	2				
<b>Insuffisant</b> : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une conclusion professionnelle de la vente.	1				
<b>Incorrect/inexistant</b> : 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
<b>Critère d'évaluation 5 : Agir de manière professionnelle avec les clients</b> 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)			
<b>Bien réalisé</b> : 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				
<b>Satisfaisant/petites erreurs</b> : 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				
<b>Insuffisant</b> : 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				
<b>Incorrect/inexistant</b> : 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					

## 1.2 Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E)

Durée totale de l'examen : Création d'expériences d'achat EC E Total 30 min.

**Pour cette partie également, le PEX peut essayer les articles.**

1re partie : Entretien exigeant avec le client Total : 20 min. ( voir le catalogue des jeux de rôle) **Sujet:** \_\_\_\_\_

Menez l'entretien exigeant avec le client/la cliente en tenant compte d'un type de client (cocher) :

Domaine de compétences opérationnelles : E « Entretien avec un client exigeant »		Evaluation			
		0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 1 : Proposer des solutions appropriées</b> Question principale : Dans une situation exigeante, l'apprenti-e propose-t-il/elle des solutions appropriées au client ?		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)			
<b>Bien réalisé</b> : Considérant toutes les informations à disposition, l'apprenti-e développe des solutions appropriées. Il/elle propose une solution cohérente dans le cadre des directives de l'entreprise et de ses propres compétences. Il/elle justifie cette proposition de façon cohérente.	3				
<b>Satisfaisant/petites erreurs</b> : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un procédure appropriée.	2				
<b>Insuffisant</b> : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une procédure appropriée.	1				
<b>Incorrect/inexistant</b> : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inutilisable.	0				
Noter les observations et les mots-clés concernant le déroulement de l'examen					

Domaine de compétences opérationnelles : E « Entretien avec un client exigeant »		Evaluation			
		0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 2 : Créer une expérience d'achat</b> Question principale : Dans une situation exigeante, l'apprenti-e propose-t-il/elle une expérience d'achat au client ?		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)			
<b>Bien réalisé</b> : Dans la situation exigeante, l'apprenti-e propose une expérience d'achat positive en considérant l'avis de son interlocuteur, conduisant l'entretien et rassurant le client avec une surprise positive.	3				
<b>Satisfaisant/petites erreurs</b> : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une expérience d'achat professionnelle.	2				
<b>Insuffisant</b> : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une expérience d'achat professionnelle.	1				
<b>Incorrect/inexistant</b> : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inutilisable.	0				
Noter les observations et les mots-clés concernant le déroulement de l'examen					

2e partie : Tâche pratique : "Manifestations pour les clients / Promotions de vente" **Sujet:** \_\_\_\_\_

(voir le catalogue des jeux de rôle) Total: **10 Min.**

PEX explique la tâche pratique oralement : 2 minutes

Elaboration par les personnes en formation : 4 minutes, l'apprenti/e prend des notes sur la feuille d'exercices séparée : (à joindre au procès-verbal)

Présentation par l'apprenti-e : 4 minutes

<b>Domaine de compétences opérationnelles : E</b> Tâche pratique 2 : « Evénements clients / ventes promotionnelles »		Evaluation			
		0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 1 : Approche appropriée</b> Question principale : L'approche décrite permet-elle d'inspirer et de fidéliser le segment de clientèle visé et de renforcer la relation avec le client ?		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)			
<b>Bien réalisé</b> : L'apprenti-e propose un plan d'action approprié. La procédure comprend des méthodes appropriées de fidélisation des clients. La procédure s'adresse au segment de clientèle défini.	3				
<b>Satisfaisant/petites erreurs</b> : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un procédure appropriée.	2				
<b>Insuffisant</b> : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une procédure appropriée.	1				
<b>Incorrect/inexistant</b> : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non appropriée.	0				
Noter les observations et les mots-clés concernant le déroulement de l'examen					

<b>Domaine de compétences opérationnelles : E</b> Tâche pratique 2 : « Evénements clients / ventes promotionnelles »		Evaluation		0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 2 : Evaluation de l'expérience d'achat</b> Question principale : L'apprenti-e évalue-t-il/elle avec précision le succès du plan d'action proposé ?		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)					
<b>Bien réalisé :</b> L'apprenti-e évalue avec précision la mise en œuvre de son idée. Il/elle a une vue d'ensemble des opportunités et des risques de l'approche. Il tire de son évaluation des mesures appropriées.	3						
<b>Satisfaisant/petites erreurs :</b> La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une évaluation correcte.	2						
<b>Insuffisant :</b> La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une évaluation correcte.	1						
<b>Incorrect/inexistant :</b> La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non appropriée.	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 Option 2 : Gestion et présentation des produits et prestations : grille d'évaluation

20 Minutes

<b>Domaine de compétences opérationnelles</b> : B « Présentation de produits ou de prestations »		Evaluation			
		0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 1 : Analyser la présentation de produits ou prestations</b> 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)			
<b>Bien réalisé</b> : L'apprenti-e décrit les points forts et les points faibles de manière exhaustive et correcte.	3				
<b>Satisfaisant/petites erreurs</b> : La réponse de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une réponse complète.	2				
<b>Insuffisant</b> : La réponse de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une réponse complète.	1				
<b>Incorrect/inexistant</b> : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et s'écarte complètement de la réponse correcte.	0				
Les questions suivantes figurent sur la feuille d'exercices		Noter les observations et les mots-clés concernant le déroulement de l'examen			

<b>Domaine de compétences opérationnelles</b> : B « Présentation de produits ou de prestations »	Evaluation	0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 2 : Proposer des améliorations</b> Question principale : L'apprenti-e prend-il/elle les mesures d'amélioration appropriées ?		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)			
<b>Bien réalisé</b> : 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				
<b>Satisfaisant/petites erreurs</b> : La réponse de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une réponse judicieuse et cohérente.	2				
<b>Insuffisant</b> : La réponse de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une réponse judicieuse et cohérente.	1				
<b>Incorrect/inexistant</b> : 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					

<b>Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »</b>	Evaluation	0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 3 : Motiver de façon cohérente les points forts et les points faibles des améliorations</b> 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)			
<b>Bien réalisé :</b> Les explications de l'apprenti-e sont cohérentes : L'apprenti-e argumente de façon compétente. Ses arguments sont compréhensibles et structurés	3				
<b>Satisfaisant/petites erreurs :</b> Les explications de l'apprenti-e présentent de petits écarts par rapport à une justification cohérente et compétente.	2				
<b>Insuffisant :</b> Les explications de l'apprenti-e présentent des écarts importants par rapport à une justification cohérente et compétente.	1				
<b>Incorrect/inexistant :</b> 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					

<b>Domaine de compétence opérationnelle:</b> B « Présentation de produits ou de prestations »		Evaluation			
		0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 4 : Agir de manière plausible dans une situation critique</b> 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)			
<b>Bien réalisé :</b> 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				
<b>Satisfaisant/petites erreurs :</b> La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à la réponse complète.	2				
<b>Insuffisant :</b> La performance de l'apprenti-e des écarts importants par rapport à la réponse complète.	1				
<b>Incorrect/inexistant :</b> 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					