



Schéma de procès-verbal selon la commission suisse d'examens dans le commerce de détail CSE

Branche de formation et d'examen "électroménager" (Série zéro révisée 4/2014)

Domaine de qualification "travaux pratiques"

Assistante / assistant du commerce de détail**Position 1.1 "Examen pratique"** (temps global = 60 minutes)**Exemplaire de l'expert****<confidentiel>****Données:**

Date:	Lieu d'examen:		
Personne en formation:	Nom:	Prénom:	N°:
Entreprise formatrice:			
Expert(e) 1:	Nom:	Prénom:	
Expert(e) 2:	Nom:	Prénom:	

Évaluation (report des pages 2 à 5):

Points 1 ^e partie:	(5)		Connaissances de l'entreprise
Points 2 ^e partie:	(25)		Connaissances de l'assortiment
Points 3 ^e partie:	(70)		Conseils / gestion, y compris les compétences méthodologiques et sociales
Total des points:	(100)		
Note:			

Échelle des notes 100 points:

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

Visa expert(e) 1:

Visa expert(e) 2:

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxinomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Proposition de solution à appliquer dans la PQ	N°
1.	Connaissances de l'entreprise		5				
1.1	5.1.6 (<i>Entretien spécialisé</i>) Je comprends mes tâches et mes fonctions dans l'entreprise.	2	5	2		<p>Question : Pourriez vous m'expliquer (personne apprenante) vos tâches et vos fonctions dans l'entreprise.</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans le domaine de la vente. - dans le domaine du stockage. - autres domaines. <p><u>ou</u></p> <p>Quelles sont vos deux tâches et fonctions principales dans les domaines suivants ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans le domaine de la vente. - dans le domaine du stockage. - autres domaines. <p>Question incidente : Pourquoi sont-elles importantes?</p>	
1.2	5.1.4 (<i>Entretien spécialisé</i>) Je contribue à la prévention des accidents et je veille à ne pas mettre en danger ma santé.	3		2		<p>Situation : Pour une promotion commerciale, vous (personne apprenante) devez fixer des affiches au plafond du local de vente. Vous avez besoin d'une aide à la montée.</p> <p>Question : - Quel type d'aide à la montée prenez-vous ? Pourquoi le choisissez-vous ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quelles sont les caractéristiques de sécurité de cette aide à la montée (p. ex. protection contre le glissement, stabilité etc.). - A quoi faites-vous attention lors de l'utilisation de l'aide à la montée ? (blocage mécanique, hauteur maximale autorisée [dernier échelon], sécuriser l'emplacement vis-à-vis des clients, etc.) 	
1.3	5.1.2 (<i>Entretien spécialisé</i>) Je connais mes interlocuteurs dans l'entreprise.	1		1		Question : Quels sont vos interlocuteurs dans l'entreprise ?	
	Nombre de points obtenus 1^e partie			5		Report à la page 1	

---- C O N F I D E N T I E L ----

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxinomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Proposition de solution à appliquer dans la PQ	N°
2.	Connaissances de l'assortiment		15				
2.1	6.2.1 (<i>Entretien spécialisé orienté clients</i>) Je dispose de connaissances approfondies de l'assortiment. Tâche possible : Expliquer la fonction, l'utilisation et les caractéristiques d'appareils et de produits. <i>(Remarque : examiner en tenant compte de l'assortiment disponible)</i>	2	15	20		<p>Question : Pourriez-vous m'expliquer</p> <p>Remarque : l'expert-e tient compte de <u>l'assortiment disponible</u> dans le cadre duquel il/elle traite au moins 5 produits tirés de groupes d'assortiment différents.</p> <p>Assortiment :</p> <ol style="list-style-type: none"> articles de ménage petits appareils électroménagers lumière et éclairage matériel électrique et accessoires gros appareils électroménagers <p>Produits :</p> <p>p. ex. moules à gâteaux p. ex. fer à repasser à vapeur p. ex. moyen d'éclairage p. ex. disjoncteur à courant de défaut (RCD) p. ex. réfrigérateur</p> <p>Tâches possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - nommer correctement les différentes parties. - expliquer les désignations des matières et les labels. - expliquer les plaques signalétiques. - expliquer les fonctions et les applications possibles. - nommer les dispositions légales à respecter lors de la vente de matériel électrique. - nommer la capacité correcte du fusible pour protéger une prise en fonction de l'appareil à brancher. 	
2.2	5.4.1 (<i>Entretien spécialisé orienté clients</i>) Je peux recommander des produits et promouvoir des ventes supplémentaires. Tâche possible : Vendre un appareil et des produits pour préparer rapidement les aliments. <i>(Remarque : examiner en tenant compte de l'assortiment disponible)</i>	3		5		<p>Situation : Le client ne sait pas exactement ce qu'il lui faut, un steamer ou un four à micro-ondes.</p> <p>Question :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quels besoins le client pourrait-il avoir ? - Expliquez les différences entre ces appareils. - A quoi le client doit-il faire particulièrement attention en utilisant ces appareils (préparation des aliments, vaisselle de cuisson, temps de cuisson, commandes etc.) ? - Quels autres produits recommandez-vous à titre de ventes supplémentaires <ol style="list-style-type: none"> dans le cas d'un four à micro-ondes ? dans le cas d'un steamer ? 	
	Nombre de points obtenus 2^e partie			25		Report à la page 1	

---- C O N F I D E N T I E L ----

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxinomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Proposition de solution à appliquer dans la PQ	N°
3.	Conseil à la clientèle / gestion des marchandises		40				
3.1	<u>Jeu de rôle conseil à la clientèle:</u>						
	5.1.7 Je suis aimable et ouvert/e.	3		2		Situation : La cliente vous annonce que son petit lave-linge de salle de bains de 15 ans d'âge ne fonctionne plus et doit être remplacé d'urgence.	
	5.1.8 Je porte des habits propres et usuels à la branche	3		2		Aides : Un appareil adéquat doit être présent dans le local de vente. Sinon, l'entretien de vente peut aussi se dérouler sur la base d'un catalogue (avec liste de prix).	
	5.2.3 Je sais mener un entretien de vente.	3	20	20		Tâche : Vendez à la cliente un petit lave-linge adapté à ses besoins. Il faut livrer l'appareil à domicile.	
	5.3.2 Je peux me servir de l'offre de prestations de service de l'entreprise.	3		10		<u>Didascalie</u> Question (20 pts) : - Connaissez-vous les habitudes de lavage de la cliente ? - Expliquez pourquoi vous recommandez spécialement cet appareil-ci. - Quelles sont les conditions à remplir pour pouvoir raccorder l'appareil (courant et eau)? - La cliente connaît-elle le délai de livraison et les conditions de garantie ?	
	Tâche : vente d'un lave-linge et organisation de la livraison à domicile. (Remarque : examiner en tenant compte de l'assortiment disponible)					Question (10 pts) : - Comment organisez-vous la livraison à domicile ? - Quels conseils donnez-vous à la cliente pour se débarrasser de l'appareil défectueux ? Instruction : L'expert-e assume le rôle de la cliente / du client.	
CM	Méthodes de conseil et de vente			3		La personne apprenante termine l'entretien de vente.	
SK	Aptitude à la communication			3		La personne apprenante parle clairement.	
	Total intermédiaire 3^e partie			40		Report à la page suivante	

---- C O N F I D E N T I E L ----

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxinomie	Temps en minutes	Points	Évaluation	Proposition de solution à appliquer dans la PQ	N°
	Report total intermédiaire 3 ^e partie			40			
3.2	<u>Exemple gestion des marchandises:</u>					Situation : Un fournisseur a livré la marchandise commandée.	
	5.6.2 Je sais effectuer de manière autonome le contrôle des arrivages.	3	20	16		Aides : Marchandise qui vient d'être livrée par un fournisseur. Documents de contrôle de l'entrée de marchandises, tels que p. ex. le bulletin de commande.	
	5.7.2 Je sais utiliser les moyens d'aide nécessaires pour mon travail.	3		4		Tâche : Contrôlez les produits livrés de manière qu'ils puissent être intégrés dans le processus de vente.	
	4.2.1 Je respecte les principes écologiques lors de l'élimination des déchets.	3		4		Didascalie Question : - De quelles ressources avez-vous besoin pour contrôler l'entrée de la marchandise ? - Comment pouvez-vous contrôler si la livraison est complète ? - Que faites-vous si la livraison est complète / incomplète ? - De quel type de fournisseur s'agit-il (grossiste, fabricant, importateur, etc.) ?	
	Tâche : contrôler la réception des marchandises.					Instruction : Les expert-e-s doivent s'assurer qu'au moment de l'examen, il reste une livraison non encore traitée (s'entendre avec la personne formatrice).	
						Remarque dans le cas où, au début de l'examen, il n'y aurait pas de livraison non traitée: - La personne formatrice organisera pour cette partie de l'examen un paquet approprié. - En l'absence d'une livraison non réceptionnée, le cas d'exemple peut être exceptionnellement traité de façon théorique.	
CM	Techniques de travail et résolution de problèmes			3		La personne apprenante expédie le cas d'exemple d'une manière axée sur la solution.	
CS	Résistance physique et psychique			3		La personne apprenante expédie le cas d'exemple calmement.	
	Nombre de points obtenus 3 ^e partie			70		Report à la page 1	