Schweizer Bäcker-Confiseure
Boulangers-Confiseurs suisses
Panettieri-Confettieri svizzeri

Vente 2022+
Gestionnaire du commerce de détail CFC

Directives pour les examens pratiques (TPP) «2027»

Contenu de l'examen

L'examen pratique se base sur les compétences opérationnelles des domaines de compétences opérationnelles suivants, conformément au plan de formation des gestionnaires du commerce de détail :

- Gestion des relations avec les clients (DCO A)
- Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)
- Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations (DCO C)
- Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E)

Mise en œuvre

L'examen pratique a lieu dans l'entreprise formatrice du candidat.

L'entreprise formatrice est responsable d'une atmosphère et d'une infrastructure adaptées à l'examen, les exigences minimales de l'offre de produits (largeur / profondeur de l'assortiment) devant être remplies conformément au document "Exigences minimales / assortiment minimal entreprise formatrice (annexe 1 au plan de formation)".

L'examen pratique dure 90 minutes pour les gestionnaires du commerce de détail.

Les maîtres d'apprentissage. les formateurs/trices et les collaborateurs/trices de l'entreprise dans laquelle le/la candidat/e a suivi la formation initiale ne doivent pas être impliqués dans le déroulement et l'évaluation de l'examen.

Expertes aux examens / Experts aux examens

L'examen est mené par deux expert-e-s qui ne proviennent pas de l'entreprise dans laquelle le/la candidat-e a suivi sa formation initiale (au maximum un-e expert-e peut provenir d'une autre filiale de la même maison mère). Les branches de formation et d'examens ne comptant qu'une seule entreprise sont exclues de cette réglementation.

Les expertes / les experts aux examens remplissent le profil d'exigences pour les expertes / les experts aux examens selon l'annexe aux dispositions d'exécution de la procédure de qualification.

L'équipe d'experts aux examens est présente sur place pendant toute la durée de l'examen. Un(e) expert(e) aux examens examine, l'autre rédige le procès-verbal.

Les expertes et les experts aux examens sont responsables de la surveillance des candidates et des candidats pendant toute la durée de l'examen, même si les candidates et les candidats exécutent un mandat de manière autonome.
Lors de la préparation et de la réalisation de l'examen pratique, les expertes / les experts aux examens tiennent compte des conditions de l'entreprise.
Si nécessaire, une visite de l'entreprise est organisée avant l'examen afin de se familiariser avec les conditions de travail et l'assortiment.

Grille d'évaluation et de protocole

Un procès-verbal du déroulement de l'examen est établi et signé par les deux expertes / experts aux examens.

Constatations sur la formation dans l'entreprise

Les lacunes dans la formation en entreprise qui influencent la qualification à l'examen pratique ainsi que les incidents graves survenus avant et pendant le déroulement de l'examen doivent être annoncés sans délai à la cheffe experte / au chef expert à l'attention de l'organisation cantonale d'examens compétente, accompagnés d'un rapport d'expert et du procès-verbal d'examen.

L'examen est divisé en trois domaines d'examen:

1. **Gestion des relations avec les clients (DCO A+C), 40 minutes**
   Deux situations de vente différentes (jeux de rôle) de 20 minutes chacune sont réalisées conformément aux compétences opérationnelles acquises.
   - Les commandes doivent être faites à la main sur papier (à remettre aux expertes).
2. **Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E), 30 minutes**
   Pendant les 20 premières minutes, un entretien exigeant avec un client a lieu.
   Pour les 10 minutes restantes, les candidat(e)s reçoivent une fiche de mission. Il y est question d'une tâche pratique : **"Conception et réalisation d'expériences d'achat, axés sur les produits et les services"**. Le/la candidat(e) dispose de 5 minutes pour s'installer dans la situation et se préparer à la présentation. Ensuite, une présentation de 5 minutes a lieu, au cours de laquelle l'expert(e) peut également poser des questions sur les explications données.
3. **Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B), 20 minutes**
   Concevoir sa propre présentation de produits ou de services
   Le/la candidat(e) doit au préalable réaliser de manière autonome sa propre présentation de marchandises ou de prestations de services sur un thème défini par la commission.

   Pour la procédure de qualification 2027, le thème "Loisir" a été fixé.

   Cette présentation doit impérativement être installée dans la salle d'examen ou dans des locaux directement adjacents. La surface d'exposition doit être d'au moins 60 cm x 80 cm et les principes de présentation des marchandises doivent être respectés.

   Un entretien professionnel aura lieu à ce sujet. La candidate/le candidat présente ses travaux pendant 5 minutes. Ensuite, l'expert(e) mène un entretien professionnel sur le travail pendant 15 minutes.

Pour la préparation à l'examen, une série 0 de la grille de protocole peut être téléchargée à l'adresse suivante: www.forme-ton-avenir.ch.

Lucerne, le 30.06.2026

Lisa Frunz
Responsable du commerce de détail BCS