Procédure de qualification pour les gestionnaires du commerce de détail CFC – F & E Boulangerie-Confiserie

Travail pratique prescrit (TPP)

Lieu de l'examen			/ heure
Nom			
Nom, prénom et Signature de l'expert/e 1			

Série 0

Question de santé	Vous sentez-vous capable de passer l'examen ?	Oui ☐ Signature du candidat/e	Non ☐
Contrôle d'identité	Carte d'identité contrôlée :	Oui ☐	Non ☐

Domaine obligatoire Groupe de produits (1 module)	☐ Boulangerie	☒ Pâtisserie	☐ Confiserie	☐ Snack / Gastronomie
Connaissances approfondies Groupe de produits (2 modules)	☐ Boulangerie	☐ Pâtisserie	☒ Confiserie	☒ Snack / Gastronomie

Evénements particuliers :	

Point d' apprécia-tion selon OrFo	Partie	Domaines d'examen	Durée	Score maximal	Score obtenu	Pondéra-tion	Note
1	1.1	Relations clients (DCO A+C) (2 Jeux de rôle)	40'	30		50%	
3	1.2	Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E) 1 Entretien avec le/la client/e 20 minutes 1 Entretien professionnel 10 minutes	30'	18		30%	
2	1.3	Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B) Mission de préparation → Connaître le thème, mener un entretien professionnel	20'	12		20%	
		☒ Option 1 : Créer sa propre présentation de produits ou de prestations					

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	Résultat	Note
1.1	**Gestion des relations avec les clients (DCO A+C)**				
	Jeux de rôle 1				
	Accueil : Créer le premier contact avec le/la client/e de façon appropriée	20'	3		
	Information 1 : Analyser le besoin du/de la client/e et présenter des solutions		3		
	Information 2 : Conseiller le/la client/e de façon convaincante		3		
	Conclusion : Conclure la vente de façon professionnelle		3		
	Transverse : Agir de manière professionnelle avec les clients		3		
1.1	**Gestion des relations avec les clients (DCO A+C)**				
	Jeux de rôle 2				
	Accueil : Créer le premier contact avec le/la client/e de façon appropriée	20'	3		
	Information 1 : Analyser le besoin du/de la client/e et présenter des solutions		3		
	Information 2 : Conseiller le/la client/e de façon convaincante		3		
	Conclusion : Conclure la vente de façon professionnelle		3		
	Transverse : Agir de manière professionnelle avec les clients		3		
1.2	**Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E)**				
	Entretien avec le/la client/e exigeant/e : proposer des solutions appropriées	20'	6		
	Entretien avec le/la client/e exigeant/e : créer une expérience d'achat		6		
	Organisation d'expériences d'achat axées sur les produits et les prestations OU **d'événements clients / ventes promotionnelles : procédure appropriée**	10'	3		
	Organisation d'expériences d'achat axées sur les produits et les prestations OU **d'événements clients / ventes promotionnelles : évaluation de l'expérience d'achat**		3		
1.3	**Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B) – Créer sa propre présentation de produits ou de prestations**				
	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		

Tableau de conversion / barème des notes

Note	Points partie 1.1	Points partiel 1.2	Points partie 1.3
		Domaine spécifique DCO E	Option 1
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

Entretien avec le/la client/e

Informations préalables pour les apprenti(e)s

Point de départ pour les apprenti(e)s	Menez l'entretien avec le client/la cliente.
Durée / Organisation	Réalisation des jeux de rôles: 40 minutes Répartis de la façon suivante : o Jeux de rôle 1: durée 20 minutes o Jeux de rôle 2: durée 20 minutes
Indications pour les apprenti(e)s	Veillez à utiliser des techniques de questionnement et d'entretien appropriées lors de cet entretien. L'objectif de l'entretien est d'obtenir un conseil et de conclure un achat (y compris le passage en caisse), de traiter une commande complexe ou une réclamation dans le temps qui vous est imparti. o L'entretien commence lorsque le client/la cliente entre dans le magasin. o Un(e) examinateur(trice) joue le rôle du client/de la cliente. o Le/la deuxième examinateur/rice prend note du jeu de rôle. o Rappel : l'objectif est de mener un entretien de vente depuis l'accueil (avec l'entrée du/de la client/e) jusqu'à la prise de congé, y compris le processus d'encaissement.

Évaluation : Votre performance sera évaluée selon les questions directrices suivantes :

- L'apprenti(e) organise-t-il/elle le premier contact avec le/la client/e de manière appropriée ?
- L'apprenti(e) demande-t-il/elle en détail les besoins du/de la client/e et présente-t-il/elle des solutions appropriées ?
- L'apprenti(e) conseille-t-il/elle de manière convaincante et orientée vers le/la client/e ?
- L'apprenti(e) conclut-il/elle l'entretien avec le/la client/e de manière professionnelle ?
- L'apprenti(e) entretient-il/elle des relations professionnelles avec le/la client/e ?

Situation du/de la client/e pour le/la PEX (jeu de rôle 1) Pâtisserie – Durée 20 minutes

Préoccupation et point de vue du / de la client(e)	Le/la client(e) (PEX) fait un achat quotidien et a encore des questions sur un produit qu'il a fabriqué lui-même / ou une question sur la déclaration.
Préoccupation et point de vue du / de la client(e)	Le client / la cliente (PEX) a les souhaits suivants (surtout important pour les réponses/attitudes dans la phase d'analyse des besoins du/de la client/e). Situation de vente quotidienne **(dessert après le déjeuner).** Objections / remarques des clients : Question complémentaire.
Comportement durant l'entretien	Le client / la cliente est joué par l'un des experts ou l'une des expertes.

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

Jeu de rôle 1

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Accueil »		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 1: Créer le premier contact avec le/la client/e du commerce de détail Question principale : L'apprenti-e organise-t-il/elle le premier contact avec le/la client/e de manière appropriée ?		Justification				
Bien réalisé : L'apprenti-e gère le premier contact avec le/la client/e de façon compétente. Il/elle accueille le/la client/e de manière proactive et amicale et lui accorde toute son attention.	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					

Observations	Observations
☐ ☐ ☐ ☐ ☐	

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

Jeu de rôle 1

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Information 1 »		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 2 : Analyser le besoin du/de la client/e du commerce de détail et présenter des solutions Question principale : L'apprenti-e s'informe-t-il/elle en détail des besoins du/de la client/e et présente-t-il/elle des solutions adaptées ?		Justification				
Bien réalisé : L'apprenti-e s'informe en détail des besoins du/de la client/e. Il/elle pose des questions axées sur les objectifs. Il/elle écoute avec attention et concentration. Il/elle laisse le/la client/e terminer ses phrases. Il/elle présente des solutions qui correspondent aux besoins du/de la client/e.	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/de la client/e.	0					

Observations	Observations
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	

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

Jeu de rôle 1

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Information 2 »		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 3 : Conseiller le/la client/e de façon convaincante Question principale : L'apprenti-e fournit-il/elle des conseils convaincants et orientés client ?		Justification				
Bien réalisé : L'apprenti-e conseille le/la client/e en détail sur les produits/prestations et sur les évolutions et les tendances. Il/elle intègre les besoins du/de la client/e 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/de la client/e.	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					

Observations	Observations
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	

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

Jeu de rôle 1

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Conclusion »		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 4 : Conclure la vente de façon professionnelle Question principale : L'apprenti-e conclut-il/elle l'entretien avec le/la client/e de manière professionnelle ?		Justification				
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/de la client/e.	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					

Observations	Observations
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	

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

Jeu de rôle 1

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Transverse »		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 5 : Agir de manière professionnelle avec les clients Question principale : L'apprenti-e agit-il/elle de manière professionnelle avec le client et utilise-t-il/elle correctement ses connaissances de l'assortiment et ses connaissances techniques ?		Justification				
Bien réalisé : L'apprenti-e utilise de manière complète et correcte ses connaissances de l'assortiment et ses connaissances techniques lors du conseil à la clientèle. Ses arguments sont compréhensibles et orientés client. 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/de la client/e (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					
Observations						

Situation du/de la client/e pour le/la PEX (jeu de rôle 2) Pâtisserie (Confiserie / Snack und Gastronomie)

Instructions de mise en scène pour PEX	Le premier jeu de rôle est terminé et vous passez maintenant au deuxième jeu de rôle. Dans le deuxième jeu de rôle, vous jouez un nouveau client / la nouvelle cliente.
Situation de départ et tâche Jeu de rôle 2	Le/la client/e souhaite passer une commande pour **une réunion de classe**. L'objectif de l'entretien de vente est de vendre au client/à la cliente les bons produits et services dans la bonne quantité, dans le temps imparti pour le jeu de rôle. Pour ce faire, les apprentis doivent utiliser les outils possibles (livres de démonstration, site web, etc.).
Préoccupation et point de vue du / de la client(e)	Le/la client(e) (PEX) souhaite commander un dessert à l'occasion de la réunion de classe. Pour ce faire, il/elle souhaite se faire conseiller sur différents produits afin que tout le monde y trouve son compte. •
Préoccupation et point de vue du / de la client(e)	Le client / la cliente est joué par l'un des experts ou l'une des expertes.

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

Jeu de rôle 2

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Accueil »		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 1: Créer le premier contact avec le/la client/e du commerce de détail Question principale : L'apprenti-e-e organise-t-il/elle le premier contact avec le/la client/e de manière appropriée ?		Justification				
Bien réalisé : L'apprenti-e gère le premier contact avec le/la client/e de façon compétente. Il/elle accueille le/la client/e de manière proactive et amicale et lui accorde toute son attention.	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					

Observations	Observations
☐ ☐ ☐ ☐ ☐	

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

Jeu de rôle 2

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Information 1 »		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 2 : Analyser le besoin du/de la client /e du commerce de détail et présenter des solutions Question principale : L'apprenti-e s'informe-t-il/elle en détail des besoins du/de la client/e et présente-t-il/elle des solutions adaptées ?		Justification				
Bien réalisé : L'apprenti-e s'informe en détail des besoins du/de la client/e. Il/elle pose des questions axées sur les objectifs. Il/elle écoute avec attention et concentration. Il/elle laisse le/la client/e terminer ses phrases. Il/elle présente des solutions qui correspondent aux besoins du/de la client/e.	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/de la client/e.	0					

Observations	Observations
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	

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

Jeu de rôle 2

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Information 2 »		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 3 : Conseiller le/la client/e de façon convaincante Question principale : L'apprenti-e fournit-il/elle des conseils convaincants et orientés client ?		Justification				
Bien réalisé : L'apprenti-e conseille **le/la client/e** en détail sur les produits/prestations et sur les évolutions et les tendances. Il/elle intègre les besoins du/de la client/e 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/de la client/e.	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					

Observations	Observations
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	

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

Jeu de rôle 2

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Conclusion »		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 4 : Conclure la vente de façon professionnelle Question principale : L'apprenti-e conclut-il/elle l'entretien avec le/la client/e de manière professionnelle ?		Justification				
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/de la client/e.	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					

Observations	Observations
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	

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

Jeu de rôle 2

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Transverse »		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 5 : Agir de manière professionnelle avec les clients Question principale : L'apprenti-e agit-il/elle de manière professionnelle avec le client et utilise-t-il/elle correctement ses connaissances de l'assortiment et ses connaissances techniques ?? **Bien réalisé :** L'apprenti-e utilise de manière complète et correcte ses connaissances de l'assortiment et ses connaissances techniques lors du conseil à la clientèle. Ses arguments sont compréhensibles et orientés client. Il/elle reconnaît et exploite d'autres opportunités de vente.	3	Justification				
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/de la client/e (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					
Observations						

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

Entretien de vente exigeant avec un/e client/e – Durée 20 minutes

Informations préalables pour les apprenti(e)s

Situation de départ pour les apprenant(e)s	Avant le début du jeu de rôle, l'expert-examinateur communique à l'apprenti(e) la description de situation suivante, de sorte que la situation de départ soit définie pour tous les participant(e)s : Raccordement Question pour 1.1 **Pâtisserie (confiserie / snack et gastronomie)**
Tâches à accomplir par les apprenant(e)s	Menez un entretien exigeant avec le/la client/e. En tant que gestionnaire du commerce de détail, traitez-le/la client/e (PEX) de la manière la plus réelle possible et parlez dans le cadre des directives de l'entreprise, des possibilités et de vos propres compétences disponibles. Objectif : • Garder le/la client/e comme client/e • Représenter le magasin de manière positive • Créer une expérience d'achat en élaborant un Panier cadeau • Fidéliser la clientèle
Durée/organisation	Réalisation de l'entretien avec le/la client/e : 20 minutes

Évaluation : Votre prestation sera évaluée selon les questions directrices suivantes :

- L'apprenti(e) propose-t-il/elle des solutions appropriées dans une situation exigeante pour le/la client/e ?
- L'apprenti(e) crée-t-il/elle une expérience d'achat dans une situation de client exigeante ?

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

_ L'expert/e qui tient le procès-verbal suit l'entretien client tout en consignant ses observations.

_ Note : Protocoler uniquement les observations ; sans interprétation ni évaluation

Domaine de compétences opérationnelles : E « Entretien avec un client exigeant »		Evaluation	0	2	4	6
Critère d'évaluation 1 : Proposer des solutions appropriées Question principale : Dans une situation exigeante, l'apprenti-e propose-t-il/elle des solutions appropriées au/à la client/e ?		Justification				
Bien réalisé : 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.	6					
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un procédure appropriée.	4					
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une procédure appropriée.	2					
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inutilisable.	0					

Observations	Observations
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	

Domaine de compétences opérationnelles : E « Entretien avec un client exigeant »		Evaluation	0	2	4	6
Critère d'évaluation 2 : Créer une expérience d'achat Question principale : Dans une situation exigeante, l'apprenti-e propose-t-il/elle une expérience d'achat au/à la client/e ?		Justification				
Bien réalisé : Dans la situation exigeante, l'apprenti-e propose une expérience d'achat positive en considérant l'avis de son interlocuteur/rice, conduisant l'entretien et rassurant le/la client/e avec une surprise positive.	6					
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une expérience d'achat professionnelle.	4					
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une expérience d'achat professionnelle.	2					
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inutilisable.	0					

Observations	Observations
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	

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

Tâche pratique 1 : « Créer des univers orienté produits et prestations »

Informations préalables pour les apprenti(e)s

Situation initiale pour les apprenti(e)s	
Tâches à accomplir par les apprenti(e)s	
Durée/organisation	Réalisation de l'entretien avec le/la client/e : 10 minutes (élaboration par les apprenti(e)s: 5 minutes ; présentation par les apprenti(e)s: 5 minutes)
Indications	○ Ciblez le segment de clientèle prédéfini. ○ Utilisez les outils à votre disposition. ○ Tenez compte des différents instruments de promotion des ventes. ○ Quels sont les produits que vous promouvez et pourquoi les promouvoir ? ○ Notez les dates clés des promotions des ventes (dates). ○ Listez les canaux d'information

Évaluation : Votre performance sera évaluée selon les questions directrices suivantes :

- L'apprenti(e) propose une procédure appropriée.
- La procédure comprend des méthodes de fidélisation de la clientèle appropriées.
- La procédure s'adresse au segment de clientèle défini.

L'expert/e qui tient le procès-verbal :

- consigne la procédure présentée par l'apprenti-e
- consigne l'évaluation par l'apprenti-e par rapport au succès ainsi que les opportunités/risques de son approche

Domaine de compétences opérationnelles : E *(veuillez biffer la tâche pratique non applicable)* Tâche pratique 1 : « Créer des univers orienté produits et prestations »		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 1 : Approche appropriée Question principale : L'approche décrite permet-elle d'inspirer et de fidéliser le segment de clientèle visé et de renforcer la relation avec le/la client/e ?		Justification				
Bien réalisé : 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					
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un procédure appropriée.	2					
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une procédure appropriée.	1					
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non appropriée.	0					
Observations						

Domaine de compétences opérationnelles : E *(veuillez biffer la tâche pratique non applicable)* Tâche pratique 1 : « Créer des univers orienté produits et prestations »		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 2 : Evaluation de l'expérience d'achat Question principale : L'apprenti-e évalue-t-il/elle avec précision le succès du plan d'action proposé ?		Justification				
Bien réalisé : 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					
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une évaluation correcte.	2					
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une évaluation correcte.	1					
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non appropriée.	0					
Observations						

1.3 Option 1 : Gestion et présentation des produits et prestations : grille d'évaluation

Mission de préparation avec informations préalables pour les apprenti(e)s

Point de départ	Une semaine de promotion des ventes "spécialités régionales" est prévue dans votre entreprise. Vous êtes chargé(e) de planifier et d'élaborer une présentation des marchandises pour cette semaine.	
Tâches des apprenti(e)s	**Tâche partielle 1 :**	Créez un catalogue d'idées pour trouver et planifier la présentation de produits ou de prestations.
	Tâche partielle 2 :	Choisissez, avec votre formateur professionnel, les produits/prestations appropriés.
	Tâche partielle 3 :	Réfléchissez à l'endroit où vous pouvez obtenir les produits ou les informations ou le soutien pour la présentation des produits ou des prestations et procurez-les-vous.
	Tâche partielle 4 :	Préparez votre présentation pour le jour de l'examen. Réfléchissez : où, avec quoi et comment vous voulez concevoir votre présentation pour convaincre la clientèle ciblée ?
	Tâche partielle 5 :	Évaluez votre présentation de produits ou de prestations et expliquez les points forts et les points faibles de votre présentation.
	Tâche partielle 6 :	Réfléchissez à une histoire adaptée à votre présentation de marchandises ou de services afin de la présenter de manière orientée vers le/la client/e (storytelling).
Durée/organisation	Réalisation de l'entretien : 20 minutes (présentation : 5 minutes; entretien : 15 minutes).	
Notes	Mettez en œuvre cette mission de préparation directement dans votre entreprise à l'aide d'une présentation concrète de marchandises ou de services. La présentation de marchandises doit remplir les conditions suivantes : • La présentation des marchandises doit faire la promotion des spécialités régionales et est établie selon les bases de la présentation des marchandises. • Les dimensions minimales sont de 40 x 60 cm	

Évaluation : Votre prestation sera évaluée selon les questions directrices suivantes

- La personne en formation présente-t-elle les marchandises ou les services de manière orientée vers le/la client/e ?
- La démarche de la personne en formation lors de la planification et de la préparation de la présentation des marchandises ou des services est-elle conforme à l'objectif ?
- La personne en formation justifie-t-elle de manière compréhensible et professionnellement fondée sa démarche lors de la préparation et de la mise en œuvre de la présentation des marchandises ou des services ?
- La personne en formation décrit-elle une procédure plausible dans les situations critiques de l'entreprise ?

1.3 Option 1 : Gestion et présentation des produits et prestations : grille d'évaluation

<table>
<tr><td colspan="2">Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »</td><td>Evaluation</td><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr>
<tr><td colspan="2">Critère d'évaluation 1 : Présenter en étant sensible aux besoins des clients
Question principale : L'apprenti-e présente-t-il/elle les produits ou les prestations en étant sensible aux besoins des clients ?</td><td colspan="5" rowspan="5">Justification</td></tr>
<tr><td>Bien réalisé : L'apprenti-e présente les produits ou les prestations de manière judicieuse et compréhensible. La construction de sa présentation est logique. Il/elle présente les produits ou prestations de manière convaincante et enthousiasmante.</td><td>3</td></tr>
<tr><td>Satisfaisant/petites erreurs : La présentation de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une présentation orientée clients.</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Insuffisant : La présentation de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une présentation orientée clients.</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Incorrect/inexistant : La présentation de l'apprenti-e s'écarte complètement d'une présentation orientée clients.</td><td>0</td></tr>
<tr><td colspan="2">Observations
☐
☐
☐
☐
☐</td><td colspan="5">Observations</td></tr>
</table>

Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 2 : Préparer la présentation Question principale : L'approche de l'apprenti-e pour planifier et préparer la présentation des produits ou des prestations est-elle ciblée ?		Justification				
Bien réalisé : L'apprenti-e répond correctement aux questions relatives à la planification et la préparation de la présentation de produits ou de prestations. Les déclarations sont claires et compréhensibles.	3					
Satisfaisant/petites erreurs : Les réponses de l'apprenti-e présentent de petits écarts par rapport à une réponse correcte.	2					
Insuffisant : Les réponses de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une réponse correcte.	1					
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable ou incompréhensible.	0					

Observations	Observations
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	

Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »		Evaluation	0	1	2	3
Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »		Justification				
Critère d'évaluation 3 : Motiver son approche de manière cohérente Question principale : L'apprenti-e motive-t-il/elle son approche pour la préparation et la mise en œuvre de la présentation des produits ou prestations de manière cohérente et compétente ?	3					
Bien réalisé : Les explications de l'apprenti-e sont cohérentes. L'apprenti-e argumente de façon compétente. Ses arguments sont compréhensibles et structurés.	2					
Satisfaisant/petites erreurs : Les explications de l'apprenti-e présentent de petits écarts par rapport à une justification cohérente et compétente.	1					
Insuffisant : Les explications de l'apprenti-e présentent des écarts importants par rapport à une justification cohérente et compétente.	0					

Observations	Observations
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	

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				
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					

Observations	Observations
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	

Explication quant aux niveaux de qualité des critères d'évaluation

3 ou 6 points	**Niveau de performance, bon à très bon :** Le critère requis est atteint. La réponse ou l'action témoigne de connaissances et de compétences solides. Elle correspond à une performance de bonne à très bonne qualité en contexte professionnel. Cela se manifeste par : • Des réponses/actions précises et correctes. • Des réponses/actions spécifiquement adaptées à la tâche. • Des réponses/actions clairement structurées, logiques, et bien organisées. Par exemple : une réponse ou action complète, précise et structurée qui répond parfaitement à la tâche. Remarques à l'attention des expert(e)s : Une performance parfaite n'est pas nécessaire pour obtenir le maximum de points.
2 ou 4 points	**Niveau de performance, réalisé à bon :** La réponse ou l'action présente des écarts mineurs par rapport à une performance bonne ou très bonne. Cela se manifeste par : • Des réponses/actions parfois incomplètes. • Des réponses/actions parfois superficielles ou générales. • Des réponses/actions globalement correctes, mais peu justifiées. • Des justifications partiellement irréalistes. • Des réponses/actions insuffisamment adaptées à la question posée. Par exemple : une réponse/action principalement correcte, mais manquant de profondeur ou de détails spécifiques.
1 ou 2 points	**Niveau de performance insuffisant avec de grandes lacunes :** La réponse ou l'action présente des lacunes significatives par rapport à la performance attendue. Cela se manifeste par : • Des réponses/actions souvent incomplètes. • Des réponses/actions majoritairement superficielles ou générales. • Des réponses/actions généralement correctes, mais sans justification. • Des justifications incomplètes ou peu réalistes. • Des réponses/actions ponctuellement incorrectes. • Absence de référence spécifique aux interlocuteurs. Par exemple : une réponse/action contenant quelques éléments corrects, mais demeurant globalement superficielle ou incomplète.
0 point	**Niveau de performance inutilisable ou totalement erroné :** La réponse ou l'action est inutilisable et très éloignée de la performance attendue. Cela se manifeste par : • Une interprétation incorrecte de la question (absence de réponse adaptée). • Une majorité de réponses/actions et/ou justifications incorrectes. • Des réponses non structurées et incohérentes. • L'absence de réponse/action. Par exemple : une réponse/action qui ne répond pas à la question posée ou qui propose une solution totalement erronée.

Selon le protocole (ou la partie du protocole), 0-1-2-3 ou 0-2-4-6 points sont attribués.