

Domaine de qualification „travaux pratiques“

Position 1.1 „Examen pratique“

Série 0

Protocole de la procédure de qualification boulangerie-pâtisserie-confiserie

Nom _____

Date _____

Prénom _____ Nr. _____

Début de l'examen _____ Fin de l'examen _____

Adresse de l'entreprise formatrice _____

Nom experte 1 _____

Lieu de l'examen (succursale), adresse _____

Signature _____

Nom experte 2 _____

Signature _____

Cocher les trois modules à examiner

- Boulangerie/B Confiserie/C Café / Gastronomie/G
 Pâtisserie/P Snacks / Traiteur/S

Echelle des notes

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

Part.	Domaine	Durée	Points maximum	Points effectifs
1	Connaissances de l'entreprise	5'	5	
2	Domaine principal, conseil à la clientèle	45'	60	
3	Connaissances de l'assortiment	25'	25	
4	Gestion des marchandises	15'	10	
Total		90'	100	

Note

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 90'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs	
1.	Connaissance de l'entreprise <i>Entretien spécialis.</i>	5'	5			Si disponible, possible d'utiliser le dossier de formation (ne doit pas être évalué par les expertes).		
Les 3 objectifs évaluateurs doivent être contrôlés.								
CP T1	3.3.1 Je connais les principaux objectifs commerciaux de mon entreprise					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____		
CP T2	5.4.4 Je connais les principaux partenaires commerciaux et les concurrents de mon entreprise et suis en mesure de les décrire					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____		
T= Taxonomie							Total intermédiaire	

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 90'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
2.	Domaine principal conseil <i>2 différents jeux de rôle</i>	45'	60				
A) Situation de vente journalière comportant des conseils et recoupant divers domaines professionnels, laisser emballer un produit cadeau et placer une réclamation.							
	Jeu de rôle A, conseil	20/25'	30	Experte/cliente	Exemples		
CP T3	5.3.7 Je suis capable d'évaluer les besoins de la clientèle et de les satisfaire					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____	
CP T3	5.6.2 Je suis capable de recevoir posément les réclamations de de les traiter selon les directives de l'entreprise					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____	
						Total intermédiaire	

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 90'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
2.	Domaine princ. conseil jeu de rôle A, conseil					Report (suite de la page 4)	
CP T3	5.14.1 Je suis capable de de mener des entretiens de vente difficiles					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
CS	<u>Aptitude à la communication</u> La candidate est ouverte à la discussion					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
CS	La candidate cherche des solutions constructives					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
CM	La candidate contrôle le produit et l'emballage					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
CM	La candidate respecte les règles de base d'un emballage-cadeau attractif					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
Total des points jeu de rôle A						Total intermédiaire	

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 90'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
2.	Domaine princ.conseil <i>2 différents jeux de rôle</i>					Report (suite de la page 5)	
B) Commande complexe avec des ventes alternatives et additionnelles recoupant divers domaines professionnels, présentation de diverses prestations de service.							
	Jeu de rôle B, conseil	20/ 25'	30	Experte/cliente	Exemples		
CP T3	5.4.5 Après une analyse minutieuse des besoins du client, je suis capable de mettre en avant les avantages d'un produit pour lui					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
CP T4	6.2.2 Je met à profit mes connaissances étendues des produits dans mon travail quotidien					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
CP T3	1.2.1 Je suis capable d'argumenter en employant les mots qu'il faut		5		<ul style="list-style-type: none"> • Remarque sur la quantité / le prix offre des concurrents/Arg. propres produits <input type="checkbox"/> 2 P • Mettre la qualité du produit en avant <input type="checkbox"/> 1 P • Transport et stockage sur site <input type="checkbox"/> 1 P • Offres de la concurrence <input type="checkbox"/> 1 P 	<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
Total intermédiaire							

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 90'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
2.	Domaine princ.conseil <i>2 différents jeux de rôle</i>					Report (suite de la page 6)	
	Jeu de rôle B, conseil				Exemple		
CP T3	5.7.1 Je suis capable d'exploiter judicieusement l'offre de prestations de mon entreprise					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____	
CS	La candidate mène l'entretien de vente en fonction de la situation					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____	
CS	La candidate applique mimique et gestuelle de manière appropriée					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____	
CM	La candidate utilise sciemment le matériel d'information dans l'entretien de vente					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____	
CM	La candidate réalise des ventes additionnelles					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____	
Total des points jeu de rôle B							
* Le total des points effectifs est à reporter sur la 1ère page du protocole.						Total domaine princ. conseil	*

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 90'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
3.	Connais. de l'assortiment <i>Entretien spécialisé orienté client</i>	25'	25	Module (1)			
Questionner de manière approfondie, respectivement se laisser conseiller sur 2-3 produits de chaque modules. Les trois domaines professionnels doivent être pondérées de manière équilibrée. Questions jusqu'à C3 (deux objectifs évaluateurs, 6.3.1 et 6.3.2 jusqu'à C4). Introduire des cas spéciaux, allergies, incompatibilité à certains aliments et <i>produits alternatifs</i> dans la discussion							
CP T3	6.2.1 Je possède une parfaite connaissance de l'assortiment de mon entreprise					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
CP T2	6.3.1 Je peux expliquer aux clients les différences entre les produits					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
CP T3	6.3.2 Je connais les possibilités d'emploi des produits de mon entreprise et sais faire profiter les clients de mes connaissances					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____	
						Total intermédiaire	

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 90'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
3.	Connais. de l'assortiment <i>Entretien spécialisé orienté client</i>	25'	25	Module (2)		Report (suite de la page 8)	
Questionner de manière approfondie, respectivement se laisser conseiller sur 2-3 produits de chaque modules. Les trois domaines professionnels doivent être pondérés de manière équilibrée. Questions jusqu'à C3 (deux objectifs évaluateurs, 6.3.1 et 6.3.2 jusqu'à C4). Introduire des cas spéciaux, allergies, incompatibilité à certains aliments et <i>produits alternatifs</i> dans la discussion							
CP T3	6.2.1 Je possède une parfaite connaissance de l'assortiment de mon entreprise					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
CP T2	6.3.1 Je peux expliquer aux clients les différences entre les produits					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
CP T3	6.3.2 Je connais les possibilités d'emploi des produits de mon entreprise et sais faire profiter les clients de mes connaissances					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____	
						Total intermédiaire	

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 90'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
3.	Connais. de l'assortiment <i>Entretien spécialisé orienté client</i>	25'	25	Module (3)		Report (suite de la page 9)	
Questionner de manière approfondie, respectivement se laisser conseiller sur 2-3 produits de chaque modules. Les trois domaines professionnels doivent être pondérées de manière équilibrée. Questions jusqu'à C3 (deux objectifs évaluateurs, 6.3.1 et 6.3.2 jusqu'à C4). Introduire des cas spéciaux, allergies, incompatibilité à certains aliments et <i>produits alternatifs</i> dans la discussion							
CP T3	6.2.1 Je possède une parfaite connaissance de l'assortiment de mon entreprise					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
CP T2	6.3.1 Je peux expliquer aux clients les différences entre les produits					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
CP T3	6.3.2 Je connais les possibilités d'emploi des produits de mon entreprise et sais faire profiter les clients de mes connaissances					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____	
						Total intermédiaire	
* Le total des points effectifs est à reporter sur la 1ère page du protocole.					Total connais. de l'assortiment (total intermédiaire : 3)		*

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 90'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
4.	Gestion des marchandises <i>1 exemple de cas</i>	15'	10	Exemples	Exemples		
CP T3	5.2.3 Je suis capable de présenter des marchandises dans mon entreprise de manière autonome					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____	
CP T3	5.20.1 Je suis capable de surveiller la progression des ventes de mon secteur et de prendre les mesures qui s'imposent					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____	
CP T3	5.2.1 Je suis capable de présenter les marchandises de manière attrayante pour la clientèle selon les instructions de mon entreprise					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____	
						Total intermédiaire	

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 90'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
4.	Gestion des marchandises <i>1 exemple de cas</i>			Exemples	Exemples	Report (suite de la page 11)	
CP T3	5.2.2 Je suis capable de participer à des mesures de promotion des ventes selon les règles de mon entreprise					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____	
CS	La candidate résout l'exemple de cas d'une manière professionnelle					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____	
CM	Lors de la présentation des marchandises, la candidate respecte les principes de base de la présentation					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____	
						Total gestion des marchandises	*

* Le total des points effectifs est à reporter sur la 1ère page du protocole.