

Directives examen pratique 2020

Gestionnaires du commerce de détail

de la branche boulangerie-pâtisserie-confiserie pour la formation et les examens

Contenu de l'examen

La matière de base de l'examen pratique est formée par les objectifs de l'entreprise en tenant compte de la taxonomie ainsi que des compétences professionnelles, méthodologiques et sociales.

Mise en œuvre

L'examen pratique a lieu dans l'entreprise formatrice du candidat/de la candidate. Pour les gestionnaires du commerce de détail, la durée de l'examen est de 90 minutes.

L'entreprise enseignante est responsable d'une infrastructure conforme aux examens (modules à tester) et pour l'atmosphère. Les exigences minimales de la gamme de produits (largeur / profondeur de l'assortiment) doivent être disponibles:

Boulangerie	Pâtisserie	Confiserie
<ul style="list-style-type: none"> • Pain normal • Pains spéciaux • Petite boulangerie à l'eau et au lait • Viennoiserie (produits en pâte levée) • Pièces sèches 	<ul style="list-style-type: none"> • Tourtes • Desserts et entremets à la crème • Pâtisserie • Petits fours • Produits en pâte feuilletée 	<ul style="list-style-type: none"> • Pralinés • Spécialités au chocolat • Articles de fantaisie • Petits fours
Snack / traiteur	Café/Gastronomie	
<ul style="list-style-type: none"> • Sandwiches • Canapés • Produits pour l'apéritif • Petits fours en pâte feuilletée • Gâteaux / Tartes / Pizzas 	<ul style="list-style-type: none"> • Boissons chaudes • (Thés, cafés, boissons lactées) • Petits repas (boissons sucrées, à base de lait, thé glacé) • Snacks 	

Les personnes responsables de la formation et les employés de l'entreprise de formation **ne doivent pas** être inclus dans le processus d'examen.

Deux experts/es spécialisés/es procèdent à l'examen. Ils/elles ne doivent pas provenir de l'entreprise dans laquelle le/la candidat/e a suivi sa formation. Les experts/tes ne peuvent pas non plus provenir d'une autre succursale de la même maison mère. Les experts/es répondent au profil d'exigences de la commission d'examen suisse du commerce de détail.

Le team des experts est présent sur les lieux pendant toute la durée des examens. Un/e expert/e examine, l'autre rédige le protocole. Un changement de rôle durant l'examen est obligatoire, mais doit être annoncé au candidat /à la candidate au début l'examen et être indiqué dans le protocole d'examen.

Les experts/es tiennent compte des conditions de l'entreprise lors de la préparation et la réalisation de l'examen pratique dans la mesure des possibilités pour la détermination de la qualification professionnelle.

Un protocole pertinent est établi sur le déroulement de l'examen. Il est signé par les deux experts/es. La branche boulangerie-pâtisserie-confiserie pour la formation et les examens met à disposition une grille de protocole commune, obligatoire pour toute la Suisse.

Des lacunes dans la formation dans l'entreprise influençant la procédure de qualification ainsi que des incidents graves avant et pendant les examens doivent être annoncés immédiatement avec un rapport d'experts et le protocole d'examen, à l'organisation d'examen cantonale compétente.

L'examen se divise en quatre parties:

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Connaissances de l'entreprise | Entretien spécialisé |
| 2. Domaine principal "conseil" | Jeu de rôle |
| 3. Connaissances de l'assortiment | Entretien spécialisé orienté client |
| 4. Gestion des marchandises | Cas d'étude |

1. Connaissances de l'entreprise (entretien spécialisé)

Conduite d'un entretien spécialisé en tenant compte des objectifs de l'entreprise. Le dossier de formation **ne peut pas** être utilisé comme aide lors de l'entretien.

2. Domaine principal, conseil à la clientèle (jeu de rôle)

Dans ce domaine, les situations suivantes sont examinées:

Deux situations de vente ordinaires englobant les conseils sous la forme de deux jeux de rôle

Pendant cet entretien de vente, les divers domaines professionnels doivent être couverts.

Réclamation

Il est attendu qu'une réclamation sera traitée avec compétence (par ex. écrit / voir le formulaire «Connaissances de la vente» page 41 ou sur www.forme-ton-avenir.ch.)

Article cadeau

Le/la candidat/e établit une recherche systématique des désirs du client et emballe le produit choisi, selon la situation, d'une manière attractive.

Une commande complexe

On attend précisément que, lors de l'entretien de vente, le candidat/la candidate puisse conseiller la cliente/l'experte d'une manière optimale et qu'il/elle réalise des ventes complémentaires ou alternatives.

3. Connaissances approfondies de l'assortiment (entretien spécialisé, orientation client)

Conduite d'un entretien spécialisé orienté client, au sujet de l'assortiment. Les modules professionnels choisis seront équitablement représentés. La cartothèque peut être utilisée lors de l'entretien.

Important: La cartothèque réalisée personnellement par l'apprenant, inclus la fiche d'évaluation de Richemont, contenant au moins 20 produits, doit être remise aux experts au début de l'examen. Ces derniers sélectionneront un produit par module, qui sera utilisé pour des questions d'approfondissement lors de l'entretien.

4. Exemple de cas, gestion des marchandises (exemple de cas)

Vitrine ou surface d'exposition

La candidate/le candidat doit d'abord créer de façon autonome une vitrine, une table d'exposition ou des étagères de vente sur un thème qu'elle/il aura choisi. Celles-ci doivent être installées dans la salle d'examen ou dans des salles directement adjacentes. La surface d'exposition doit mesurer au moins 60 cm x 80 cm ou 3 étagères avec une surface correspondante.

De plus, un entretien professionnel au sujet de l'exécution, de l'objectif (le but), du sens, de la mise à profit, du choix du thème et des bases de la présentation marchandises aura lieu.

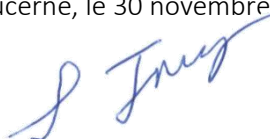
Cas pratique – Gestion des marchandises

Examen d'une situation pratique à partir des modules professionnels sélectionnés

Les candidat(e)s connaissent les différentes techniques de promotion des ventes (nouveau et activités) et savent les appliquer.

Pour la préparation des examens, il est possible de télécharger un protocole 0 sous www.forme-ton-avenir.ch

Lucerne, le 30 novembre 2019



Lisa Frunz

Responsable commerce de détail BCS