

Procédure de qualification pour les gestionnaires du commerce de détail CFC – Série zéro 1

Travail pratique prescrit (TPP)

Procès-verbal d'examen conformément aux directives de la Commission suisse des examens dans le commerce de détail : <https://www.bds-fcs.ch/>

Lieu de l'examen		Date/heure	
Nom		Prénom	
Nom, prénom & Signature de l'expert 1		Nom, prénom & Signature de l'expert 2	

Question de santé	Vous sentez-vous capable de passer l'examen ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		Déroulement expliqué au candidat	
Contrôle d'identité	Carte d'identité contrôlée :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Evénements particuliers :						

Point d'appréciation selon OrFo	Partie	Domaines d'examen	Durée	Score maximal	Score obtenu	Pondération	Note
1	1,1	Relations clients (DCO A+C) (2 jeux de rôle)	40'	30		50%	
3	1,2	Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E)	30'	18		30%	
		<input checked="" type="checkbox"/> Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat					
2	1,3	Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)	20'	12		20%	
		<input checked="" type="checkbox"/> Option 2 : Analyser une présentation existante de produits ou de prestations					

Note globale*

Veillez utiliser le calculateur excel "Aperçu des résultats" (page 2) pour insérer la note

*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	Score	Note
1,1	Gestion des relations avec les clients (DCO A+C)				
	Accueil : Créer le premier contact avec le client de façon appropriée	40' (2x 20')	6		
	Information 1 : Analyser le besoin du client et présenter des solutions		6		
	Information 2 : Conseiller le client de façon convaincante		6		
	Conclusion : Conclure la vente de façon professionnelle		6		
	Transverse : Agir de manière professionnelle avec les clients		6		
1,2	Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E)				
	Entretien avec un client exigeant : proposer des solutions appropriées	20'	6		
	Entretien avec un client exigeant : 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) – Analyser une présentation existante 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	1,1	1,2	1,3
		Domaine spécifique DCO E	Option 2
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

Note	1,1	1,2	
		Domaine spécifique DCO E	
3,5	14 – 16	9	
3	11 – 13	7 – 8	
2,5	8 – 10	5 – 6	
2	5 – 7	3 – 4	
1,5	2 – 4	1 – 2	
1	0 – 1	0	



Explication quant aux niveaux de qualité des critères d'évaluation

3 resp. 6 points	La réponse à la question est complète. Tous les aspects requis ont bien, voire très bien été traités et avec qualité. La personne en formation fournit une prestation solide.
2 resp. 4 points	La réponse présente de petits écarts par rapport à une solution complète. Cela est mis en évidence p.ex. par : <ul style="list-style-type: none"> • Les déclarations présentent quelques lacunes. • Les déclarations sont en partie superficielles et générales. • <input type="checkbox"/> Les réponses sont principalement correctes, mais peu justifiées. • <input type="checkbox"/> Les justifications ne sont en partie pas réalistes. • <input type="checkbox"/> Les réponses ne se réfèrent pas assez spécifiquement à la question.
1 resp. 2 points	La réponse présente des écarts importants par rapport à la solution complète. Cela est mis en évidence p.ex. par : <ul style="list-style-type: none"> • Les déclarations présentent de nombreuses lacunes. • Les déclarations sont pour la plupart superficielles et générales. • Les réponses sont principalement correctes, mais pas justifiées. • Les justifications sont incomplètes ou peu réalistes. • Les réponses sont ponctuellement fausses. • Les réponses ne se réfèrent pas spécifiquement aux interlocuteurs.
0 Point	La réponse de la personne en formation est inutilisable et s'écarte complètement de la réponse globale. Cela est mis en évidence p.ex. par : <ul style="list-style-type: none"> • Erreur d'interprétation de la question (pas répondu à la question). • Pour la plupart, les déclarations et/ou les justifications sont fausses. • Réponses non structurées et non systématiques.



Informations pour le candidat

Déroulement de l'examen :

- La gestion des relations avec les clients se compose de 2 jeux de rôle "cas du quotidien", chacun de 20 minutes.
- Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat se compose d'un jeu de rôle "Entretien clientèle difficile" ainsi que d'un "événement client/vente promotionnelle"
- Gestion et présentation des produits et prestations se compose de l'analyse d'une présentation de marchandise, respectivement de produits, existante.

L'examen dure 90 minutes et vous avez droit à l'intégralité du temps.

Si vous ne comprenez pas quelque chose, merci de nous le faire savoir.

L'un des experts joue le rôle du client lors du jeu de rôle ou pose les questions lors des exercices pratiques.

L'autre expert observe et prend des notes dans la grille de protocole.

Information pour les experts :

Les exemples de solution ne doivent pas être pris comme unique solution possible et ne servent que comme fil rouge pour l'évaluation.

1.1.1 Relations clients (DCO A+C) (2 Jeux de rôle)		Cas	SERIE ZERO GUICHET
Situation du client pour l'expert (Jeu de rôle 1 - 20 Minutes)			
Situation initiale	<p>Scénario Aujourd'hui, vous vous rendez dans un centre voyageurs pour obtenir un conseil sur la meilleure offre (la plus adaptée). Dans quelques semaines, vous commencerez un nouveau travail et vous travaillerez deux jours depuis chez vous et trois jours au bureau. La gare de départ est celle de l'apprenti(e). Le futur lieu de travail peut être choisi librement. La répartition des jours est aléatoire (p. ex. pas tous les lundis en télétravail). Actuellement, vous prenez régulièrement la voiture. Vous n'avez pas d'abonnement. Vous êtes ouvert à voyager davantage en transports publics à l'avenir.</p> <p>Autres remarques du client / indications / informations pour les experts: - Vous souhaiteriez travailler dans le train. Cependant, il y a parfois beaucoup de bruit. Quelles possibilités s'offrent à vous ? - Vous aimeriez savoir si vous aurez toujours une place assise dans le train. - Quelles possibilités existent si un jeune de 14 ans vous accompagne lors d'un trajet en Suisse (tout au plus une fois par année?) - Vous aimeriez peut-être prendre votre vélo une fois pour effectuer une partie du trajet. Quelles sont les possibilités?</p>		
Préoccupations et points de vue du client	<p>Conseil Sujets possibles:</p> <p><input type="checkbox"/> Important : obtenir la meilleure offre et la moins chère <input type="checkbox"/> Pas une grande connaissance des transports publics <input type="checkbox"/> L'utilité pour la clientèle doit être perceptible <input type="checkbox"/> Votre famille voyage rarement en transports publics</p>		
Comportement durant l'entretien	<p>Objections / remarques du client /</p> <p><input type="checkbox"/> Montrez votre intérêt pour les transports publics <input type="checkbox"/> Vous êtes nouveau dans les transports publics <input type="checkbox"/> Vous êtes ouverts aux billets en ligne / mobiles <input type="checkbox"/> Vous avez besoin de sécurité <input type="checkbox"/> Vous voyagez rarement avec votre famille</p>		
Proposition de solution	<p>Processus de vente possibles</p> <p>Prestations de base: <input type="checkbox"/> Proposer un (des) abonnement(s) <input type="checkbox"/> Présenter l'application de transports publics <input type="checkbox"/> Mentionner les billets dégriffés <input type="checkbox"/> Suggestion d'idées pour des excursions de loisirs <input type="checkbox"/> Autres</p> <p>Prestations supplémentaires: <input type="checkbox"/> Assurance transports publics <input type="checkbox"/> Offre 1re classe pour un surclassement occasionnel <input type="checkbox"/> Autres</p>		

1.1.1 Gestion des relations avec les clients Jeu de rôle 1 : Réponses du candidat et remarques des experts

1.1.1 Gestion des relations avec les clients, jeu de rôle 1 : grille d'évaluation		Cas SERIE ZERO GUICHET				
Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Accueil » Jeu de rôle 1		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 1: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail Question principale : L'apprenti-e-e organise-t-il/elle le premier contact avec le client de manière appropriée ?		Justification				
Bien réalisé : L'apprenti-e gère le premier contact avec le client de façon compétente. Il/elle accueille le client de manière proactive et amicale et lui accorde toute son attention. Il/elle gère efficacement les situations critiques et construit le premier contact avec le client tout en s'adaptant au type de client qu'il reçoit.	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					
Solutions possibles : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Accorder toute son attention au client <input type="checkbox"/> Saluer sympathiquement (Sourire, contact visuel, prendre l'initiative auprès du client, smalltalk) <input type="checkbox"/> Créer un rapport de confiance (être confiant et clame) <input type="checkbox"/> Entrée en matière professionnelle : Exemple « Comment puis-je vous aider ? » <input type="checkbox"/> Prendre en compte les préoccupation : comment la clarification des besoins se déroule-t-elle ? (majorité de quesetions ouvertes) <input type="checkbox"/> Détermination appropriée des besoins (désir et motif d'achat : que veut acheter le client et pourquoi) 		Observations/Notes				

1.1.1 Gestion des relations avec les clients, jeu de rôle 1 : grille d'évaluation		Cas SERIE ZERO GUICHET				
Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Information 1 » Jeu de rôle 1		Evaluation	0	1	2	3
<p>Critère d'évaluation 2 : Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions</p> <p>Question principale : L'apprenti-e s'informe-t-il/elle en détail des besoins du client et présente-t-il/elle des solutions adaptées ?</p>		Justification				
<p>Bien réalisé : L'apprenti-e s'informe en détail des besoins du client. Il/elle pose des questions axées sur les objectifs. Il/elle écoute avec attention et concentration. Il/elle laisse le client terminer ses phrases. Il/elle présente des solutions qui correspondent aux besoins du client.</p>	3					
<p>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.</p>	2					
<p>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.</p>	1					
<p>Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et s'écarte complètement d'une analyse ciblée des besoins du client.</p>	0					
<p>Solutions possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> S'enquérir des souhaits et besoins du clients avec précision <input type="checkbox"/> Utiliser plusieurs techniques de questions de manière ciblée <input type="checkbox"/> Ecouter attentivement et activement le client <input type="checkbox"/> Laisser parler le client <input type="checkbox"/> Résumer oralement les besoins clarifiés <input type="checkbox"/> Rechercher et proposer des solutions <input type="checkbox"/> Répondre aux objections et les traiter <input type="checkbox"/> Il est conseillé de prendre des notes 		<p>Observations/Notes</p>				

1.1.1 Gestion des relations avec les clients, jeu de rôle 1 : grille d'évaluation					
Cas SERIE ZERO GUICHET					
Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Information 2 » Jeu de rôle 1	Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 3 : Conseiller le client 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 client en détail sur les produits/prestations et sur les évolutions et les tendances. Il/elle intègre les besoins du client 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 client.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un conseil professionnel et convaincant. 4	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				
Solutions possibles : <input type="checkbox"/> Offrir un conseil détaillé et personnalisé sur les produits et services ainsi que sur les nouveautés (p.ex. Online/Mobile) <input type="checkbox"/> Répondre aux questions sur les produits et services <input type="checkbox"/> Poser des questions ciblées, conseiller pour la décision d'achat en reprenant les points importants discutés lors de l'entretien de vente <input type="checkbox"/> Intégrer les besoins des clients dans l'argumentation <input type="checkbox"/> Traiter/rejeter les objections <input type="checkbox"/> Justifier en détail et expertement la solution proposée <input type="checkbox"/> Partager efficacement son expérience personnelle <input type="checkbox"/> Prendre en compte les questions des clients et les intégrer dans le partage d'expérience		Observations/Notes			

1.1.1 Gestion des relations avec les clients, jeu de rôle 1 : grille d'évaluation		Cas SERIE ZERO GUICHET				
Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Conclusion » Jeu de rôle 1		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 client 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 client.	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					
Solutions possibles : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Conclure professionnellement la vente (moment approprié) <input type="checkbox"/> Guider le client dans sa décision d'achat (proposer opportunément l'achat immédiat) <input type="checkbox"/> Prendre en compte le produit/service acheté ainsi que les retours/réclamations <input type="checkbox"/> Valoriser l'achat (p.ex 1ère classe, prestations supplémentaires, fidélisation de la clientèle aux TP, etc) <input type="checkbox"/> Utiliser correctement le système de caisse (lancer le processus de paiement et traitement) <input type="checkbox"/> Remettre le produit <input type="checkbox"/> Prendre congé du client personnellement, si possible avec une phrase individuelle et appropriée (bon voyage, profitez bien, bonnes vacances, etc) 		Observations/Notes				

1.1.1 Gestion des relations avec les clients, jeu de rôle 1 : grille d'évaluation		Cas SERIE ZERO GUICHET				
Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Transverse » Jeu de rôle 1		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 5 : Agir de manière professionnelle avec les clients Question principale : L'apprenti-e entretient-il/elle des relations professionnelles avec le client ?		Justification				
Bien réalisé : L'apprenti-e fait preuve d'ouverture, est aimable et orienté-e client. Il/elle met en œuvre les directives de l'entreprise et utilise efficacement les outils à disposition. 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 client (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					
Solutions possibles : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Avoir un comportement ouvert, aimable et orienté clientèle <input type="checkbox"/> Appliquer les différentes directives de l'entreprise <input type="checkbox"/> Utilisation appropriés des moyens d'aide à disposition <input type="checkbox"/> Identifier et exploiter un maximum d'opportunités de conseil et de vente supplémentaires <input type="checkbox"/> Générer des ventes supplémentaires <input type="checkbox"/> Faire que le client se sente pris au sérieux avec ses besoins 						

1.1.2 Relations clients (DCO A+C) (2 Jeux de rôle)		Cas	SERIE ZERO GUICHET
Situation du client pour l'expert (Jeu de rôle 2 - 20 Minutes)			
Situation initiale	<p><u>Scénario</u></p> <p>Vous aimeriez partir à Prague avec des amis. Vous êtes trois et possédez tous le demi-tarif.</p> <p>Le voyage aura lieu en août prochain (ou un autre mois qui convienne). Le jour de départ est flexible. Vos vacances dureront une semaine. Vous tenez à ce que votre voyage soit confortable et bon marché (flexibilité billet dégriffé / voiture-lits / voiture-couchettes). Vous êtes ouvert à voyager de jour ou de nuit. Vous avez déjà utilisé l'application Interrail, si cette option devait être meilleur marché. Si on vous le propose, vous êtes ouvert à changer env. 500 francs.</p> <p>Autres remarques du client / indications / informations pour les experts:</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'année passée, votre frère a pris un train de nuit. Malheureusement, tout ne s'est pas bien passé au retour et il s'est retrouvé à une place assise plutôt qu'en voiture-lits, selon sa réservation. Que se passe-t-il dans ce cas? - Comment faire si l'un de vos amis souhaite prendre avec lui un petit chien? - Les billets peuvent-ils être échangés et remboursés sans problème? - Quelle est la procédure si votre partenaire est malade et qu'une autre personne prend sa place? - Quelle est la procédure en cas de retard du train? 		
Préoccupations et points de vue du client	<p>Conseil</p> <p>Sujets possibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Renseignements sur l'horaire (aussi agréable que possible, peu de changements, rapidement sur place) <input type="checkbox"/> Billets dégriffés: conditions <input type="checkbox"/> Possibilités d'échange ou de remboursement <input type="checkbox"/> Vous connaissez déjà bien les applications (notamment Interrail) 		
Comportement durant l'entretien	<p>Objections / remarques du client</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Connaît déjà les transports publics <input type="checkbox"/> Accorde de l'importance à la durabilité du voyage 		
Proposition de solution	<p>Processus de vente possibles</p> <p>Prestations de base:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le client est persuadé de voyager en transports publics <input type="checkbox"/> Une vente est conclue <input type="checkbox"/> Différentes options de billets sont proposées <input type="checkbox"/> Le conseiller connaît les conditions <input type="checkbox"/> Les retards potentiels sont présenter à ne pas rebuter le client <input type="checkbox"/> Autres <p>Prestations complémentaires:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La 1re classe est proposée / vendue <input type="checkbox"/> Change de devises <input type="checkbox"/> SwissBankers <input type="checkbox"/> Assurance transports publics <input type="checkbox"/> Autres 		

1.1.2 Gestion des relations avec les clients Jeu de rôle 2 : Réponses du candidat et remarques des experts

1.1.2 Gestion des relations avec les clients, jeu de rôle 2 : grille d'évaluation						
Cas SERIE ZERO GUICHET						
Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Accueil » Jeu de rôle 2		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 1: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail Question principale : L'apprenti-e organise-t-il/elle le premier contact avec le client de manière appropriée ?		Justification				
Bien réalisé : L'apprenti-e gère le premier contact avec le client de façon compétente. Il/elle accueille le client de manière proactive et amicale et lui accorde toute son attention. Il/elle gère efficacement les situations critiques et construit le premier contact avec le client tout en s'adaptant au type de client qu'il reçoit.	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					
Solutions possibles : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Accorder toute son attention au client <input type="checkbox"/> Saluer sympathiquement (Sourire, contact visuel, prendre l'initiative auprès du client, smalltalk) <input type="checkbox"/> Créer un rapport de confiance (être confiant et clame) <input type="checkbox"/> Entrée en matière professionnelle : Exemple « Comment puis-je vous aider ? » <input type="checkbox"/> Prendre en compte les préoccupation : comment la clarification des besoins se déroule-t-elle ? (majorité de quesetions ouvertes) <input type="checkbox"/> Détermination appropriée des besoins (désir et motif d'achat : que veut acheter le client et pourquoi) 		Observations/Notes				

1.1.2 Gestion des relations avec les clients, jeu de rôle 2 : grille d'évaluation		Cas SERIE ZERO GUICHET				
Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Information 1 » Jeu de rôle 2		Evaluation	0	1	2	3
<p>Critère d'évaluation 2 : Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions Question principale : L'apprenti-e s'informe-t-il/elle en détail des besoins du client et présente-t-il/elle des solutions adaptées ?</p>		Justification				
<p>Bien réalisé : L'apprenti-e s'informe en détail des besoins du client. Il/elle pose des questions axées sur les objectifs. Il/elle écoute avec attention et concentration. Il/elle laisse le client terminer ses phrases. Il/elle présente des solutions qui correspondent aux besoins du client.</p>	3					
<p>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.</p>	2					
<p>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.</p>	1					
<p>Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et s'écarte complètement d'une analyse ciblée des besoins du client.</p>	0					
<p>Solutions possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> S'enquérir des souhaits et besoins du clients avec précision <input type="checkbox"/> Utiliser plusieurs techniques de questions de manière ciblée <input type="checkbox"/> Ecouter attentivement et activement le client <input type="checkbox"/> Laisser parler le client <input type="checkbox"/> Résumer oralement les besoins clarifiés <input type="checkbox"/> Rechercher et proposer des solutions <input type="checkbox"/> Répondre aux objections et les traiter <input type="checkbox"/> Il est conseillé de prendre des notes 		<p>Observations/Notes</p>				

1.1.2 Gestion des relations avec les clients, jeu de rôle 2 : grille d'évaluation		Cas SERIE ZERO GUICHET				
Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Information 2 » Jeu de rôle 2		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 3 : Conseiller le client 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 client en détail sur les produits/prestations et sur les évolutions et les tendances. Il/elle intègre les besoins du client 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 client.	3					
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un conseil professionnel et convaincant. 4	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					
Solutions possibles : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Offrir un conseil détaillé et personnalisé sur les produits et services ainsi que sur les nouveautés (p.ex. Online/Mobile) <input type="checkbox"/> Répondre aux questions sur les produits et services <input type="checkbox"/> Poser des questions ciblées, conseiller pour la décision d'achat en reprenant les points importants discutés lors de l'entretien de vente <input type="checkbox"/> Intégrer les besoins des clients dans l'argumentation <input type="checkbox"/> Traiter/rejeter les objections <input type="checkbox"/> Justifier en détail et expertement la solution proposée <input type="checkbox"/> Partager efficacement son expérience personnelle <input type="checkbox"/> Prendre en compte les questions des clients et les intégrer dans le partage d'expérience 		Observations/Notes				

1.1.2 Gestion des relations avec les clients, jeu de rôle 2 : grille d'évaluation		Cas SERIE ZERO GUICHET				
Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Conclusion » Jeu de rôle 2		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 client 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 client.	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					
Solutions possibles : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Conclure professionnellement la vente (moment approprié) <input type="checkbox"/> Guider le client dans sa décision d'achat (proposer opportunément l'achat immédiat) <input type="checkbox"/> Prendre en compte le produit/service acheté ainsi que les retours/réclamations <input type="checkbox"/> Valoriser l'achat (p.ex 1ère classe, prestations supplémentaires, fidélisation de la clientèle aux TP, etc) <input type="checkbox"/> Utiliser correctement le système de caisse (lancer le processus de paiement et traitement) <input type="checkbox"/> Remettre le produit <input type="checkbox"/> Prendre congé du client personnellement, si possible avec une phrase individuelle et appropriée (bon voyage, profitez bien, bonnes vacances, etc) 		Observations/Notes				

1.1.2 Gestion des relations avec les clients, jeu de rôle 2 : grille d'évaluation		Cas SERIE ZERO GUICHET				
Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Transverse » Jeu de rôle 2		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 5 : Agir de manière professionnelle avec les clients Question principale : L'apprenti-e entretient-il/elle des relations professionnelles avec le client ?		Justification				
Bien réalisé : L'apprenti-e fait preuve d'ouverture, est aimable et orienté-e client. Il/elle met en œuvre les directives de l'entreprise et utilise efficacement les outils à disposition. 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 client (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					
Solutions possibles : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Avoir un comportement ouvert, aimable et orienté clientèle <input type="checkbox"/> Appliquer les différentes directives de l'entreprise <input type="checkbox"/> Utilisation appropriés des moyens d'aide à disposition <input type="checkbox"/> Identifier et exploiter un maximum d'opportunités de conseil et de vente supplémentaires <input type="checkbox"/> Générer des ventes supplémentaires <input type="checkbox"/> Faire que le client se sente pris au sérieux avec ses besoins 	Observations/Notes					

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

Entretien de vente exigeant (Jeu de rôle - 20 Minuten)

Cas

SERIE ZERO GUICHET

<p>Situation initiale</p>	<p><u>Scénario</u></p> <p>Vous étiez en train avec votre père et aviez acheté vos deux billets dans l'application. Malheureusement, vous n'avez pas fait attention au fait que les billets achetés sur l'application mobile sont personnels et vous avez acheté deux billets pour vous. Il s'agissait de cartes journalières dégriffées pour la veille. Ni votre père ni vous n'avez de demi-tarif.</p> <p>Alors que vous étiez assis dans le train, le contrôleur / la contrôlease n'a pas été gentil(le) du tout et a amendé votre père parce qu'il n'avait pas le bon billet. Vous avez proposé de payer une carte journalière au tarif normal afin de corriger votre erreur. Le contrôleur / la contrôlease vous a dit que ce n'était pas possible, qu'une telle offre n'existait pas. Vous aimeriez savoir si c'est vrai. Vous ne comprenez pas la situation globale et n'êtes pas prêt à payer l'amende. Vous aviez déjà acheté un titre de transport pour votre père longtemps à l'avance. Vous souhaitez qu'une solution soit trouvée, car le contrôleur / la contrôlease n'a pas du tout été gentil(le) avec vous.</p> <p>Dès que le problème est résolu, vous aimeriez encore poser des questions à propos de l'application mobile et savoir comment acheter correctement les billets à l'avenir.</p> <p>Autres remarques du client / indications / informations pour les experts:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vous exprimez votre colère et trouvez inacceptable la façon dont on vous a parlé dans le train - Vous aimeriez savoir auprès de qui vous pouvez vous plaindre de ce comportement inapproprié - Vous escomptez une indemnisation généreuse - Vous aimeriez savoir comment acheter correctement les billets - Pourquoi n'y a-t-il pas de carte journalière au prix normal sans demi-tarif?
<p>Préoccupations et points de vue du client</p>	<p>Conseil</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vous êtes très déçu <input type="checkbox"/> Vous aimeriez en fait bien voyager plus souvent en transports publics
<p>Comportement durant l'entretien</p>	<p>Objections / remarques du client / situation difficile avec la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Montrez-vous exigeant, mais coopératif <input type="checkbox"/> Acceptez les propositions de solutions judicieuses
<p>Proposition de solution</p>	<p>L'entretien exigeant est géré de la manière suivante :</p> <p>Le conseiller clientèle ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Est à l'écoute du client et propose une solution adaptée à ses besoins. <input type="checkbox"/> S'excuse sincèrement auprès du client, sans se justifier. <input type="checkbox"/> Convainc le client de continuer à prendre les transports publics lors de ses loisirs/vacances à l'avenir également.

1.2.1 Point fort : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E) : Grille d'évaluation

Cas : **SERIE ZERO GUICHET**

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 client ?		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					
Solutions possibles : <input type="checkbox"/> Utiliser un modèle de conseil / entretien de vente approprié <input type="checkbox"/> Développer des solutions personnelles impliquant tous les acteurs concernés, moyens d'information disponibles (recherches sur les produits et les services, en utilisant les compétences spécifiques à la branche) et les sources d'informations <input type="checkbox"/> Proposer une solution cohérente dans le cadre des directives de l'entreprise et dans le cadre de ses propres compétences <input type="checkbox"/> Justifier compréhensiblement la solution proposée	Observations/Notes					

1.2.1 Point fort : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E) : Grille d'évaluation

Cas : **SERIE ZERO GUICHET**

Domaine de compétences opérationnelles : E « Entretien avec un client exigeant »		0	2	4	6
<p>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 client ?</p>		Justification			
<p>Bien réalisé : Dans la situation exigeante, l'apprenti-e propose une expérience d'achat positive en considérant l'avis de son interlocuteur, conduisant l'entretien et rassurant le client avec une surprise positive.</p>	6				
<p>Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une expérience d'achat professionnelle.</p>	4				
<p>Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une expérience d'achat professionnelle.</p>	2				
<p>Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inutilisable.</p>	0				
<p>Solutions possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Prendre en compte les critiques exprimées de manière objective et montre qu'il/elle capable d'en tenir compte. Il fait preuve de compréhension, s'adapte aux clients et dirige la conversation <input type="checkbox"/> Obtenir le point de vue de l'autre et clarifier les raisons de son comportement/mécontentement <input type="checkbox"/> Trouver des solutions orientées client <input type="checkbox"/> Présenter une solution appropriée en créant une valeur ajoutée (expérience d'achat) <input type="checkbox"/> Surprendre positivement le client (cela n'est pas obligatoirement réussi grâce à un remboursement) 		<p>Observations/Notes</p>			

1.2.2 Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E)		Cas	SERIE ZERO GUICHET
Tâche pratique -> 10 Min. (Réalisation par l'apprenti : 5 Minuten; Présentation par l'apprenti : 5 Minuten)			
Tâche pratique (Choisir 1 des 2)	Tâche pratique 2 : « Evénements clients / ventes promotionnelles »		
Situation initiale	<p>Tâche pratique 2</p> <p>Vous êtes chargé-e de concevoir une promotion de vente pour un produit. Votre produite est la Demi-Tarif</p> <p>La promotion a pour but de stimuler les ventes afin de les augmenter.</p> <p>Comment vous y prenez-vous ?</p>		
Tâches des apprentis	<p>Tâche pratique 2</p> <p>Décrivez vos idées pour la promotion de vente. Planifiez les éléments pour concrétiser la vente promotionnelle et faites part de vos réflexions à cet égard.</p> <p>Pour finir, évaluez les opportunités et les risques de votre idée et réfléchissez à d'éventuelles mesures d'amélioration.</p>		
Durée/organisation	Réalisation de la tâche pratique : 10 minutes (élaboration par les apprentis : 5 minutes; présentation des apprentis : 5 minutes)		
Remarques	<p><input type="checkbox"/> Adressez-vous au segment clientèle visé.</p> <p><input type="checkbox"/> Utilisez les aides à disposition</p>		
Proposition de solution	<p>L'apprenti-e a des idées pour booster l'abonnement Demi-Tarif.</p> <p>Il/elle identifie la manière de vendre plus de Demi-Tarifs.</p> <p>Ligne directrice, se référer à la grille d'évaluation.</p>		

1.2.2 Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E) : Réponses du candidat et remarques des experts

Consigner par mots-clés comment l'apprenti-e résout la tâche pratique dans la situation décrite.

- consigner la démarche utilisée par l'apprenti-e
- noter l'évaluation par l'apprenti-e quant au succès et aux chances/risques de sa démarche

1.2.2 Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E)						
Cas : SERIE ZERO GUICHET						
Domaine de compétences opérationnelles : E						
Tâche pratique 2 : « Evénements clients / ventes promotionnelles »		Evaluation	0	1	2	3
<p>Critère d'évaluation 1 : Approche appropriée</p> <p>Question principale : L'approche décrite permet-elle d'inspirer et de fidéliser le segment de clientèle visé et de renforcer la relation avec le client ?</p>		Justification				
<p>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.</p>	3					
<p>Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un procédure appropriée.</p>	2					
<p>Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une procédure appropriée.</p>	1					
<p>Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non appropriée.</p>	0					
<p>Solutions possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Quelle serait l'approche appropriée pour organiser la promotion de vente pour le produit/service donné <input type="checkbox"/> Quelles méthodes de fidélisation clientèle devraient être incluses dans la démarche ? <input type="checkbox"/> Quelle est l'approche appropriée pour le segment de clientèle visé ? 		Observations/Notes				

1.2.2 Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E)					
Cas : SERIE ZERO GUICHET					
Domaine de compétences opérationnelles : E		0	1	2	3
Tâche pratique 2 : « Evénements clients / ventes promotionnelles »		0	1	2	3
<p>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 ?</p>		Justification			
<p>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.</p>	3				
<p>Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une évaluation correcte.</p>	2				
<p>Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une évaluation correcte.</p>	1				
<p>Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non appropriée.</p>	0				
<p>Solutions possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Démontrer les chances de la promotion de vente <input type="checkbox"/> Justifier les risques de la promotion de vente <input type="checkbox"/> Justifier compréhensiblement les mesures d'optimisation qui devraient être prises par l'apprenti-e si nécessaire 		<p>Observations/Notes</p>			

<p>1.3 Option 2 : Gestion et présentation de produits et prestations Avec une présentation de produits ou prestations existante ---> (Préparation par l'apprenti : 5 Minutes; présentation des résultats et questions : 10 minutes; à la fin encore 5 minutes pour les questions sur les situations critiques) Cette feuille sera transmise à l'apprenti-e.</p>		
Situation initiale	Evaluez ce point-fort publicitaire. Quel est selon vous le groupe cible visé et que trouvez-vous de positif et/ou négatif à cette affiche ?	
Tâche à accomplir par l'apprenti	Tâche pratique 1	Analysez la présentation de marchandises ou services selon les aspects suivants : <ul style="list-style-type: none"> o Points forts et points faibles o Groupe cible visé o Objectif possible de cette présentation de marchandises ou services
	Tâche pratique 2:	Notez les possibilités d'amélioration que vous voyez dans la présentation de marchandises ou services.
	Tâche pratique 3:	Présentez oralement les résultats de votre analyse et justifiez vos réponses.
Durée/organisation	Réalisation de l'entretien professionnel : 20 minutes (prise de notes par l'apprenti : 5 minutes ; présentation des résultats et questions : 10 minutes ; gestion d'une ou de plusieurs situations critiques : 5 minutes).	
Remarques	Vous pouvez également prendre des notes durant votre analyse.	



1.3 Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)
Entretien professionnel

Note pour les experts :

- Cet exemple de solution ne doit pas être considéré comme la seule solution correcte et sert uniquement de guide pour l'évaluation.
- Un expert posera les questions et l'autre expert protocole les réponses des apprentis.
- Au moins une question, si possible davantage, de chaque groupe de questions doit être posée.

1.3.1 Questions concrètes possibles sur la procédure / la préparation		Proposition de solution
1.3.1.1 Quelles informations importantes sur les produits cette présentation de produits ou de prestations contient-elle? Quelles informations manquent éventuellement?	5'	<i>De quel sujet s'agit-il? Dans le cas présent, carte journalière pour deux, voyager en Suisse à deux pour une journée. / Le prix (79 francs), la durée de validité (jusqu'au 23 octobre 2023). La publicité omet d'indiquer qu'une personne doit avoir un demi-tarif. / Le prix pour la 1re classe.</i>
1.3.1.2 Quelles mesures ont-elles été prises pour orienter la présentation de produits ou de prestations sur le groupe cible?		<i>Image qui montre deux personnes. Envie d'une sortie ensemble.</i>
1.3.1.3 Quels produits / supports de marchandises / outils d'aide ont été utilisés pour cette présentation de marchandises ou de produits?		<i>Écran, en ligne, grand panneau publicitaire, prospectus, etc. (liste non exhaustive et pas adaptée à chaque action)</i>
1.3.2 Questions concrètes possibles sur la procédure / la préparation		Proposition de solution
1.3.2.1 Perspectives: si vous essayez d'adopter le point de vue des clients, quelle évaluation critique feriez-vous de la présentation?	5'	<i>L'image n'a rien à voir avec les transports publics. Le fait que deux personnes sautent à travers un mur peut poser problème.</i>
1.3.2.2 Lequel des points faibles de la présentation de produits ou de prestations voyez-vous sur l'affiche? OBLIGATOIRE		<i>Le lien avec une excursion en transports publics n'est pas visible. On voit seulement que deux personnes voyagent ensemble.</i>
1.3.2.3 Pourquoi une présentation en format d'affiche est-elle plus judicieuse dans ce cas qu'une présentation sous forme de prospectus?		<i>Les prospectus sont distribués, mais on n'y fait pas toujours attention. Une affiche tape à l'œil tout de suite. Les clients peuvent la lire par exemple pendant qu'ils attendent.</i>
1.3.3 Questions concrètes possibles sur la procédure / la préparation		Proposition de solution
1.3.3.1 Comment la publicité de ce produit, de cette prestation soutient-elle les objectifs de l'entreprise?	5'	<i>Ce produit est source de joie et motive les gens qui n'y sont pas habitués à utiliser les transports publics, à faire une excursion journalière en transports publics. Cela doit donc permettre d'augmenter le nombre de voyageurs, les recettes et les ventes d'abonnements demi-tarif, étant donné qu'un bon à faire valoir sur un demi-tarif est remis avec cette carte.</i>
1.3.3.2 Lorsque vous recevez le produit, vous constatez que l'affiche est abîmée.		<i>Je contacte immédiatement le marketing et je demande qu'une nouvelle affiche nous soit transmise au plus vite. Peut-être qu'il est aussi possible de la réparer sur place (colle) pour qu'elle puisse être utilisée d'ici là.</i>
1.3.3.3 Comment pourrait-on encore améliorer le produit ou la publicité?		<i>Réponses individuelles selon question individuelle possibles.</i>

1.3 Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)						
Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »		Evaluation	0	1	2	3
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 ?		Justification				
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.	3					
Satisfaisant/petites erreurs : La présentation de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une présentation orientée clients.	2					
Insuffisant : La présentation de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une présentation orientée clients.	1					
Incorrect/inexistant : La présentation de l'apprenti-e s'écarte complètement d'une présentation orientée clients.	0					
Question(s) de concrétisation sélectionnée(s) : <input type="checkbox"/> 1.3.1.1 Quelles sont les informations importantes sur le produit contenues dans la présentation du produit ? Quelles sont les informations qui manquent selon vous ? <input type="checkbox"/> 1.3.1.2 Quelles mesures ont été prises pour adapter la présentation de produits au groupe cible ? <input type="checkbox"/> 1.3.1.3 Quels supports ont été utilisés pour la présente présentation de marchandises ? Quel est leur objectif ?	Observations/Notes					

1.3 Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)						
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					
Question(s) d'approfondissement sélectionnée(s) : <input type="checkbox"/> 1.3.2.1 Perspectives : Si vous essayez d'adopter le point de vue d'un client, quelle serait votre évaluation critique de la présentation ? <input type="checkbox"/> 1.3.2.2 En quoi voyez-vous dans l'affiche des faiblesses de la présentation des marchandises ou des services ? OBLIGATOIRE <input type="checkbox"/> 1.3.2.3 Pourquoi une présentation par affiche a-t-elle plus de sens ici qu'une présentation par flyers ?	Observations/Notes					

1.3 Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)					
Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »	Evaluation	0	1	2	3
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 ?		Justification			
Bien réalisé : Les explications de l'apprenti-e sont cohérentes. L'apprenti-e argumente de façon compétente. Ses arguments sont compréhensibles et structurés.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : Les explications de l'apprenti-e présentent de petits écarts par rapport à une justification cohérente et compétente.	2				
Insuffisant : Les explications de l'apprenti-e présentent des écarts importants par rapport à une justification cohérente et compétente.	1				
Incorrect/inexistant : Les explications de l'apprenti-e sont inutilisables et s'écartent complètement d'une justification cohérente et compétente.	0				
Question(s) d'approfondissement sélectionnée(s) : <input type="checkbox"/> 1.3.2.1 Perspectives : Si vous essayez d'adopter le point de vue d'un client, quelle serait votre évaluation critique de la présentation ? <input type="checkbox"/> 1.3.2.2 En quoi voyez-vous dans l'affiche des faiblesses de la présentation des marchandises ou des services ? OBLIGATOIRE <input type="checkbox"/> 1.3.2.3 Pourquoi une présentation par affiche a-t-elle plus de sens ici qu'une présentation par flyers ?	Observations/Notes				

1.3 Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)

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					
Question(s) en cas de situation critique : <input type="checkbox"/> 1.3.3.1 En quoi la promotion de ce produit, de ce service, soutient-elle les objectifs de l'entreprise ? <input type="checkbox"/> 1.3.3.2 Vous constatez en réceptionnant la l'affiche du marketing central que l'affiche est cassée. <input type="checkbox"/> 1.3.3.3 Comment pourrait-on encore améliorer ce produit ou sa publicité ?	Observations/Notes					

Particularités/Remarques
