Procédure de qualification pour les gestionnaires du commerce de détail CFC – Conseil à la clientèle

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 en mesure de passer l'examen ?**	Oui ☐	Non ☐		Déroulement expliqué au candidat	
Contrôle d'identité	**Carte d'identité contrôlée :**	Oui ☐	Non ☐		Oui ☐	Non ☐
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%	
		☒	Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat					
2	1.3	Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)		20'	12		20%	
		☒	Option 2 : Analyser une présentation existante de produits ou de prestations					
					Note globale*		*Veuillez 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.

VÖV UTP | Verband öffentlicher Verkehr / Union des transports publics / Unione dei trasporti pubblici

Aperçu des résultats

Partie	Domaines d'examen	Durée	Points par critère d'évaluation	Points obtenus		
1.1	**Gestion des relations avec les clients (DCO A+C)**			Points obtenus jeu de rôle 1	Points obtenus jeu de rôle 2	Score partie 1.1
	Accueil : Créer le premier contact avec le client de façon appropriée	20'	3			
	Information 1 : Analyser le besoin du client et présenter des solutions		3x2			
	Information 2 : Conseiller le client de façon convaincante		3x3			
	Conclusion : Conclure la vente de façon professionnelle		3x2			
	Transverse : Agir de manière professionnelle avec les clients		3x2			
1.2	**Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E)**					Score partie 1.2
	Entretien avec un client exigeant : proposer des solutions appropriées	20'	3x2			
	Entretien avec un client exigeant : créer une expérience d'achat		3x2			
	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**					Score partie 1.3
	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 partie 1.2	Points partie 1.3	Note	Points partie 1.1	Points partie 1.2	Points partie 1.3
	Point fort DCO A+C	Point fort DCO E	Option 2 DCO B		Point fort DCO A+C	Point fort DCO E	Option 2 DCO B
6	29 – 30	18	12	3.5	14 – 16	9	6
5.5	26 – 28	16 – 17	11	3	11 – 13	7 – 8	5
5	23 – 25	14 – 15	9 – 10	2.5	8 – 10	5 – 6	3 – 4
4.5	20 – 22	12 – 13	8	2	5 – 7	3 – 4	2
4	17 – 19	10 – 11	7	1.5	2 – 4	1 – 2	1
				1	0 – 1	0	0

Explication quant aux niveaux de qualité des critères d'évaluation

3 points	**Prestation pleinement adéquate et professionnelle** La réponse ou l'action remplit les exigences de la tâche dans tous les éléments requis. Elle montre que la personne en formation peut appliquer ses connaissances et compétences de manière sûre. Cela se manifeste par exemple par : •des éléments précis et corrects ; •une bonne adaptation à la situation donnée ; •une structure logique et compréhensible ; •des justifications suffisantes. *Indication : La perfection n'est pas nécessaire pour obtenir 3 points ; une prestation complète et professionnelle suffit.*
2 points	**Prestation globalement correcte avec quelques lacunes** La réponse ou l'action correspond globalement à la tâche, mais présente certaines imprécisions ou un manque de clarté. Les éléments requis sont présents, mais pas toujours exécutés de manière convaincante. Cela se manifeste par exemple par : • quelques éléments trop généraux ; • des réponses justes mais avec des justifications insuffisantes ; • une structure globalement cohérente mais irrégulière ; • une adaptation parfois insuffisante à la tâche. *Indication : une réponse globalement correcte, mais manquant ponctuellement de justifications suffisantes ou de précisions professionnelles.*
1 point	**Prestation insuffisante avec lacunes importantes** La réponse ou l'action montre que les éléments requis ne sont que partiellement présents. Des aspects importants manquent ou sont imprécis. Cela se manifeste par exemple par : • des réponses souvent lacunaires ou trop générales ; • des justifications absentes ou difficilement compréhensibles ; • des erreurs ponctuelles ; • une adaptation insuffisante à la question posée. *Indication : une réponse partiellement correcte, mais trop superficielle ou omettant des éléments essentiels.*
0 Points	**Prestation inutilisable ou clairement erronée** La réponse ou l'action ne répond pas à la tâche ou comporte des erreurs majeures empêchant une évaluation professionnelle. Cela se manifeste par exemple par : • une réponse hors sujet ; • des éléments majoritairement faux ; • une structure inexistante ou incohérente ; • l'absence de réponse. *Indication : une réponse ne traitant pas ce qui était demandé ou proposant une solution non acceptable professionnellement.*

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 "Entetien 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'entièreté du temps.

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

L'un des experts jour le rôle du clients 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'évalutation.

1.1.1 Relations clients (DCO A+C) (2 Jeux de rôle) Situation du client pour l'expert (Jeu de rôle 1 - 20 Minutes)	Cas	SERIE ZERO GUICHET, Jeu de rôle 1
Situation initiale	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 du candidat(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. 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?	
Proposition de solution	☐ Il est important d'obtenir la meilleure offre au meilleur prix ☐ Éveiller l'intérêt pour les transports publics ☐ Vous êtes ouvert(e) à découvrir de nouvelles offres ☐ Des recommandations concrètes sont attendues	

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, Jeu de rôle 1

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Accueil » Jeu de rôle 1		Evalulation	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 :

- ☐ Accorder toute son attention au client
- ☐ Saluer sympatiquement (Sourire, contact visuel, prendre l'initiative auprès du client, smalltalk)
- ☐ Créer un rapport de confiance (être confiant et clame)
- ☐ Entrée en matière professionnelle : Exemple « Comment puis-je vous aider ?»
- ☐ Prendre en compte les préoccupation : comment la clarification des besoins se déroule-t-elle ? (majorité de quesetions ouvertes)
- ☐ 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, Jeu de rôle 1

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Information 1 » Jeu de rôle 1		Evalulation	0	1	2	3
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 ?		Justification				
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.	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 client.	0					

Solutions possibles :

- ☐ S'enquérir des souhaits et besoins du clients avec précision
- ☐ Utiliser plusieurs techniques de questions de manière ciblée
- ☐ Ecouter attentivement et activement le client
- ☐ Laisser parler le client
- ☐ Résumer oralement les besoins clarifiés
- ☐ Rechercher et proposer des solutions
- ☐ Répondre aux objections et les traiter
- ☐ Il est conseillé de prendre des notes

Observations/Notes

1.1.1 Gestion des relations avec les clients, jeu de rôle 1 : grille d'évaluation
Cas SERIE ZERO GUICHET, Jeu de rôle 1

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Information 2 » Jeu de rôle 1		Evalulation	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.	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 :	Observations/Notes
☐ Offrir un conseil détaillé et personnalisé sur les produits et services ainsi que sur les nouveautés (p.ex. Online/Mobile) ☐ Répondre aux questions sur les produits et services ☐ Poser des questions ciblées, conseiller pour la décision d'achat en reprenant les points importants discutés lors de l'entretien de vente ☐ Intégrer les besoins des clients dans l'argumentation ☐ Traiter/rejeter les objections ☐ Justifier en détail et expertement la solution proposée ☐ Partager efficacement son expérience personnelle ☐ Prendre en compte les questions des clients et les intégrer dans le partage d'expérience	

1.1.1 Gestion des relations avec les clients, jeu de rôle 1 : grille d'évaluation

Cas SERIE ZERO GUICHET, Jeu de rôle 1

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Conclusion » Jeu de rôle 1		Evalulation	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 :	Observations/Notes
☐ Conclure professionnellement la vente (moment approprié) ☐ Guider le client dans sa décision d'achat (proposer opportunément l'achat immédiat) ☐ Prendre en compte le produit/service acheté ainsi que les retours/réclamations ☐ Valoriser l'achat (p.ex 1ère classe, prestations supplémentaires, fidélisation de la cientèle aux TP, etc) ☐ Utiliser correctement le système de caisse (lancer le processus de paiement et traitement) ☐ Remettre le produit ☐ Prendre congé du client personnellement, si possible avec une phrase individuelle et appropriée (bon voyage, profitez bien, bonnes vacances, etc)	

1.1.1 Gestion des relations avec les clients, jeu de rôle 1 : grille d'évaluation

Cas SERIE ZERO GUICHET, Jeu de rôle 1

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Transverse » Jeu de rôle 1		Evalulation	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 :	Observations/Notes
☐ Avoir un comportement ouvert, aimable et orienté clientèle ☐ Appliquer les différentes directives de l'entreprise ☐ Utilisation appropriés des moyens d'aide à disposition ☐ Identifier et exploiter un maximum d'opportunités de conseil et de vente supplémentaires ☐ Générer des ventes supplémentaires ☐ Faire que le client se sente pris au sérieux avec ses besoins	

1.1.2 Relations clients (DCO A+C) (2 Jeux de rôle) Situation du client pour l'expert (Jeu de rôle 2 - 20 Minutes)	Cas	SERIE ZERO GUICHET, Jeu de rôle 2
Situation initiale	Scénario Vous aimeriez partir à Prague avec des amis. Vous êtes trois et possédez tous le demi-tarif. 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. Autres remarques du client / indications / informations pour les experts: - 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?	
Proposition de solution	☐ Il est important d'obtenir la meilleure offre au meilleur prix ☐ Éveiller l'intérêt pour les transports publics ☐ Vous êtes ouvert(e) à découvrir de nouvelles offres ☐ Des recommandations concrètes sont attendues	

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, Jeu de rôle 2

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Accueil » Jeu de rôle 2		Evalulation	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 :

- ☐ Accorder toute son attention au client
- ☐ Saluer sympatiquement (Sourire, contact visuel, prendre l'initiative auprès du client, smalltalk)
- ☐ Créer un rapport de confiance (être confiant et clame)
- ☐ Entrée en matière professionnelle : Exemple « Comment puis-je vous aider ?»
- ☐ Prendre en compte les préoccupation : comment la clarification des besoins se déroule-t-elle ? (majorité de quesetions ouvertes)
- ☐ 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, Jeu de rôle 2

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Information 1 » Jeu de rôle 2		Evalulation	0	1	2	3
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 ?		Justification				
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.	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 client.	0					

Solutions possibles :

- ☐ S'enquérir des souhaits et besoins du clients avec précision
- ☐ Utiliser plusieurs techniques de questions de manière ciblée
- ☐ Ecouter attentivement et activement le client
- ☐ Laisser parler le client
- ☐ Résumer oralement les besoins clarifiés
- ☐ Rechercher et proposer des solutions
- ☐ Répondre aux objections et les traiter
- ☐ Il est conseillé de prendre des notes

Observations/Notes

1.1.2 Gestion des relations avec les clients, jeu de rôle 2 : grille d'évaluation

Cas SERIE ZERO GUICHET, Jeu de rôle 2

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Information 2 » Jeu de rôle 2		Evalulation	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.	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 :	Observations/Notes
☐ Offrir un conseil détaillé et personnalisé sur les produits et services ainsi que sur les nouveautés (p.ex. Online/Mobile) ☐ Répondre aux questions sur les produits et services ☐ Poser des questions ciblées, conseiller pour la décision d'achat en reprenant les points importants discutés lors de l'entretien de vente ☐ Intégrer les besoins des clients dans l'argumentation ☐ Traiter/rejeter les objections ☐ Justifier en détail et expertement la solution proposée ☐ Partager efficacement son expérience personnelle ☐ Prendre en compte les questions des clients et les intégrer dans le partage d'expérience	

1.1.2 Gestion des relations avec les clients, Jeu de rôle 2 : grille d'évaluation

Cas SERIE ZERO GUICHET, Jeu de rôle 2

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Conclusion » Jeu de rôle 2		Evalulation	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 :

- ☐ Conclure professionnellement la vente (moment approprié)
- ☐ Guider le client dans sa décision d'achat (proposer opportunément l'achat immédiat)
- ☐ Prendre en compte le produit/service acheté ainsi que les retours/réclamations
- ☐ Valoriser l'achat (p.ex 1ère classe, prestations supplémentaires, fidélisation de la cientèle aux TP, etc)
- ☐ Utiliser correctement le système de caisse (lancer le processus de paiement et traitement)
- ☐ Remettre le produit
- ☐ 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, Jeu de rôle 2

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Transverse » Jeu de rôle 2		Evalulation	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 :	Observations/Notes
☐ Avoir un comportement ouvert, aimable et orienté clientèle ☐ Appliquer les différentes directives de l'entreprise ☐ Utilisation appropriés des moyens d'aide à disposition ☐ Identifier et exploiter un maximum d'opportunités de conseil et de vente supplémentaires ☐ Générer des ventes supplémentaires ☐ Faire que le client se sente pris au sérieux avec ses besoins	

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
Situation initiale	Scénario Vous étiez en train avec votre père et aviez achetez 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. Alors que vous étiez assis dans le train, le contrôleur / la contrôleuse 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 contrôleuse 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 contrôleuse n'a pas du tout été gentil(le) avec vous. 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. Autres remarques du client / indications / informations pour les experts: - 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?	
Proposition de solution	☐ Montrez-vous exigeant(e), tout en restant coopératif(ve). ☐ Vous êtes ouvert(e) à un conseil concernant des offres adaptées. ☐ Des mesures de souplesse sont possibles, à condition qu'elles soient clairement déclarées comme telles. Elles ne sont toutefois pas obligatoires. ☐ En cas d'application d'une mesure de souplesse, le/la candidat(e) doit également être en mesure d'expliquer la solution valable selon le tarif.	

1.2.1 Point fort : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E) Jeu de rôle : Réponses du candidat et remarques des experts

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	1	2	3
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.	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 non professionnelle et/ou inutilisable.	0					

Solutions possibles :

- ☐ Utiliser un modèle de conseil / entretien de vente approprié
- ☐ Développer des solutions personnelles implicant tous les acteurs concernés, moyens d'information disponibles (recherces sur les produits et les eserivces, en utilisant les compétences spécifiques à la branche) et les sources d'informations
- ☐ Proposer une solution cohérente dans le cadre des directives de l'entreprise et dans le cadre de ses propores compétences
- ☐ Justifier compréhensiblement la solution proposée

Observations/Notes

VÖV UTP | Verband öffentlicher Verkehr / Union des transports publics / Unione dei trasporti pubblici

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	1	2	3
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 ?		Justification				
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.	3					
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une expérience d'achat professionnelle.	2					
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une expérience d'achat professionnelle.	1					
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inutilisable.	0					

Solutions possibles :

- ☐ 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
- ☐ Obtenir le point de vue de l'autre et clarifier les raisons de son comportement/mécontentement
- ☐ Trouver des solutions orientées client
- ☐ Présenter une solution appropriée en créant une valeur ajoutée (expérience d'achat)
- ☐ Surprendre positivement le client (cela n'est pas obligatoirement réussi grâce à un remboursement)

Observations/Notes

VÖV UTP | Verband öffentlicher Verkehr / Union des transports publics / Unione dei trasporti pubblici

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

Tâche pratique -> 10 Min. (Réalisatioin par l'apprenti : 5 Minutes; Présentation par l'appenti : 5 Minutes)

Cette feuille est pour les experts.

Cas SERIE ZERO GUICHET

Tâche pratique **(Choisir 1 des 2)**	Tâche pratique 2 : « Evénements clients / ventes promotionnelles »
Situation initiale	**Tâche pratique 2** Vous êtes chargé-e de concevoir une promotion de vente pour un produit. Votre produite est le Demi-Tarif La promotion a pour but de stimuler les ventes afin de les augmenter. Comment vous y prenez-vous ?
Tâches des apprentis	**Tâche pratique 2** 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. Pour finir, évaluez les opportunités et les risques de votre idée et réfléchissez à d'éventuelles mesures d'amélioration.
Durée/organisation	Réalisation de la tâche pratique : 10 minutes (élaboration par les apprentis : 5 minutes; présentation des apprentis : 5 minutes)
Remarques	O Adressez-vous au segment clientèle visé. O Utilisez les aides à disposition
Proposition de solution	L'apprenti-e a des idées pour booster l'abonnement Demi-Tarif. Il/elle identifie la manière de vendre plus de Demi-Tarifs. Ligne directrice, se référer à la grille d'évaluation.

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'évalutation 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 »		Evalulation	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 client ?		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					

Solutions possibles :	Observations/Notes
☐ Quelle serait l'approche appropriée pour organiser la promotion de vente pour le produit/service donné ☐ Quelles méthodes de fidélisation clientèle devraient être incluses dans la démarche ? ☐ Quelle est l'approche appropriée pour le segement de clientèle visé ?	

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 »		Evalulation	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					

Solutions possibles :

☐ Démontrer les chances de la promotion de vente

☐ Justifier les risques de la promotion de vente

☐ Justifier compréhensiblement les mesures d'optimisation qui devraient être prises par l'apprenti-e si nécessaire

Observations/Notes

1.3 Option 2 : Gestion et présentation de produits et prestations (DCO B) 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 est remise au candidat.		
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 : o Points forts et poins 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.	


SBB CFF FFS
Raus mit der Tageskarte für 2.
Évadez-vous avec la carte journalière pour 2.
Vai! Con la carta giornaliera per 2.
Gültig vom 21. November 2022 bis 29. Januar 2023.
Valable du 21 novembre 2022 au 29 janvier 2023.
Valida dal 21 novembre 2022 al 29 gennaio 2023.
2. KLASSE / 2e CLASSE / 2a CLASSE
CHF
79.–*

1.3 Option 2 : Gestion et présentation de produits et prestations (DCO B) : Feuille de notes pour le candidat

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

Note pour les experts :

- L'évaluation concerne la capapcité à trouver des solutions simples et efficaces pour des situations spécifiques et non pas la connaissance des produits.
- Un expert posera les questions et l'autre expert protocole les réponses du candidat.
- Au moins une question, si possible davantage, de chaque groupe de questions doit être posée (p.ex : la 1.3.1.1, la 1.3.2.2 et la 1.3.3.2).

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'	
1.3.1.2 Quel est le groupe cible de ce produit ?		
1.3.1.3 Quelles mesures ont été prises pour orienter la présentation de produits ou de prestations sur le groupe cible ?		
1.3.1.4 Quels produits / supports de marchandises / outils d'aide ont été utilisés pour cette présentation de marchandises ou de produits?		

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'	
1.3.2.2 Quels points faibles de la présentation de produits ou de prestations voyez-vous sur l'affiche? OBLIGATOIRE		
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?		
1.3.2.4 Pour le groupe cible de ce produit, la présentation en format d'affiche est-elle le meilleur moyen publicitaire ? Développez.		

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'	
1.3.3.2 Lorsque vous recevez le produit, vous constatez que l'affiche est abîmée.		
1.3.3.3 Comment pourrait-on encore améliorer le produit ? Et la publicité ?		
1.3.3.4 Quelle offre complémentaire peut être proposée avec le produit ?		

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

Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »		Evalulation	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 concrétisaton sélectionnée(s) :	Observations/Notes
☐ 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 ? ☐ 1.3.1.2 Quel est le groupe cible de ce produit ? ☐ 1.3.1.3 Quelles mesures ont été prises pour adapter la présentation de produits au groupe cible ? ☐ 1.3.1.4 Quels produits / supports de marchandises / outils d'aide ont été utilisés pour cette présentation de marchandises ou de produits?	

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

Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »		Evalulation	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) :

☐ 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 ?

☐ 1.3.2.2 En quoi voyez-vous dans l'affiche des faiblesses de la présentation des marchandises ou des services ? OBLIGATOIRE

☐ 1.3.2.3 Pourquoi une présentation par affiche a-t-elle plus de sens ici qu'une présentation par flyers ?

☐ 1.3.2.4 Pour le groupe cible de ce produit, la présentation en format d'affiche est-elle le meilleur moyen publicitaire ? Développez.

Observations/Notes

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

Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »		Evalulation	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) :

☐ 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 ?

☐ 1.3.2.2 En quoi voyez-vous dans l'affiche des faiblesses de la présentation des marchandises ou des services ? OBLIGATOIRE

☐ 1.3.2.3 Pourquoi une présentation par affiche a-t-elle plus de sens ici qu'une présentation par flyers ?

☐ 1.3.2.4 Pour le groupe cible de ce produit, la présentation en format d'affiche est-elle le meilleur moyen publicitaire ? Développez.

Observations/Notes

VÖV UTP | Verband öffentlicher Verkehr / Union des transports publics / Unione dei trasporti pubblici

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

Domaine de compétence opérationnelle : B « Présentation de produits ou de prestations »		Evalulation	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 :

☐ 1.3.3.1 En quoi la promotion de ce produit, de ce service, soutient-elle les objectifs de l'entreprise ?

☐ 1.3.3.2 Vous constatez en réceptionnant la l'affiche du marketing central que l'affiche est cassée.

☐ 1.3.3.3 Comment pourrait-on encore améliorer ce produit ou sa publicité ?

☐ 1.3.3.4 Quelle offre complémentaire peut être proposée avec le produit ?

Observations/Notes