Procédure de qualification pour les gestionnaires du commerce de détail CFC – Assistance 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.

Aperçu des résultats

Partie	Domaines d'examen	Durée	Points par critère d'évaluation	Points obtenus		
	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
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			
	Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E)					Score partie 1.2
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			
	Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B) – Analyser une présentation existante de produits ou de prestations					Score partie 1.3
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 TRAIN, Jeu de rôle 1
Situation initiale	Scénario Lors du contrôle du titre de transport, vous présentez le billet de X à Y, 1re classe, plein tarif (choisir un parcours long, un billet cher). Au cours de la discussion, vous dites au contrôleur ou à la contrôleuse que le billet coûte quand même très cher. Autres remarques du client / indications / informations pour les experts: - Vous êtes souvent en déplacement professionnel et utilisez les transports publics pour de longs trajets. - Vous prenez volontiers un café ou un thé au wagon-restaurant de temps à autre. Quels sont les moyens de paiement disponibles? - Le wagon-restaurant est souvent bien rempli. Que peut-on faire? - Vous êtes ouvert à découvrir des applications. - Vous voyagez parfois avec votre famille. Quelles possibilités s'offrent?
Proposition de solution	☐ Il est important d'obtenir la meilleure offre au meilleur prix ☐ Vos connaissances en matière de transports publics ne sont pas très développées ☐ Les avantages pour le client doivent être clairement identifiables ☐ Éveiller l'intérêt pour les transports publics ☐ Vous êtes ouvert(e) lorsque les abonnements vous sont expliqués

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 TRAIN, 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 :

- ☐ Démarrage professionnel du contrôle des titres de transport (le candidat a tout le matériel nécessaire avec lui)
- ☐ 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)
- ☐ Prendre en compte les préoccupations : comment la clarification des besoins se déroule-t-elle ? (majorité de questions ouvertes)

Observations/Notes

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

Cas SERIE ZERO TRAIN, 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 :	Observations/Notes
☐ 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	

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

Cas SERIE ZERO TRAIN, 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 ☐ Utiliser efficacement les outils/supports de vente (transmettre des informations par code QR au lieu de prospectus physique également ok) ☐ Partager 'enthousiasme (empathie) pour la numération & mettre en avant les avantages de la numérisation	

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

Cas SERIE ZERO TRAIN, 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 / intérêt du client éveillé ☐ Transmettre le bon prospectus afin de générer des ventes ultérieures ☐ Valoriser l'achat (p.ex 1ère classe, prestations supplémentaires, fidélisation de la cientèle aux TP, etc) ☐ Dans le cas d'une vente : Utiliser correctement le système de caisse (lancer le processus de paiement et traitement) ☐ Prendre congé du client personnellement, si possible avec une phrase individuelle et appropriée (bon voyage, profitez bien, bonnes vacances, etc) ☐ Inciter le client à utiliser l'application lors de ses futurs achats	

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

Cas SERIE ZERO TRAIN, 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 :

☐ Avoir un comportement ouvert, aimable et orienté clientèle

☐ Appliquer les différentes directives de l'entreprise (Uniforme, protection des données, prospectus nécessaires avec soi, etc)

☐ Utilisation appropriée des moyens d'aide à disposition

☐ Identifier et exploiter un maximum d'opportunités de conseil et de vente supplémentaires

☐ Générer (proposer) des ventes supplémentaires

☐ Faire que le client se sente pris au sérieux avec ses besoins

☐ Le client se sent convaincu

☐ Le client fait confiance à l'agent de train

☐ L'agent est sûr de ses explications

☐ L'agent utilise un langage approprié et une terminologie spécifique au client

Observations/Notes

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 TRAIN, Jeu de rôle 2
Situation initiale	Scénario Vous présentez votre billet de A à B. Vous pouvez choisir librement le parcours. Vous êtes titulaire d'un abonnement demi-tarif. Comme vous n'êtes pas familier des applications, vous demandez comment faire pour prendre un billet sur l'application. Autres remarques du client / indications / informations pour les experts: - Vous aimeriez savoir comment faire pour prendre un billet sur l'application. - Comment pouvez-vous payer les billets en ligne? - Quelles conditions s'appliquent aux billets dégriffés? - Pourquoi n'y a-t-il pas des billets dégriffés pour toutes les relations? - Comment cela se passe-t-il lorsqu'une autre personne veut voyager avec nous? - Comment cela se passe-t-il si vous n'empruntez pas la bonne relation avec votre billet dégriffé? - Quelles options s'offrent lorsque la personne accompagnante est malade et qu'une autre personne souhaite venir à sa place? - Vous aimeriez aussi découvrir des offres pour votre amie. - Votre famille voyage parfois en transports publics. Quels sont les abonnements possibles?	
Proposition de solution	☐ Il est important de recevoir des conseils sur différentes options ☐ Les avantages pour le client doivent être clairement identifiables ☐ Éveiller l'intérêt pour les transports publics ☐ Votre famille utilise occasionnellement les transports publics ☐ Vous disposez déjà de connaissances en matière de transports publics	

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 TRAIN, 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 :	Observations/Notes
☐ Démarrage professionnel du contrôle des titres de transport (le candidat a tout le matériel nécessaire avec lui) ☐ 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) ☐ Prendre en compte les préoccupations : comment la clarification des besoins se déroule-t-elle ? (majorité de questions ouvertes)	

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

Cas SERIE ZERO TRAIN, 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 TRAIN, 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 : ☐ 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 ☐ Utiliser efficacement les outils/supports de vente (transmettre des infos par code QR au lieu de prospectus physiques aussi OK) ☐ Partager l'enthousiasme (empathie) pour la numération & mettre en avant ses avantages		Observations/Notes				

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

Cas SERIE ZERO TRAIN, 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 / intérêt du client éveillé
- ☐ Transmettre le bon prospectus afin de générer des ventes ultérieures
- ☐ Valoriser l'achat (p.ex 1ère classe, prestations supplémentaires, fidélisation de la cientèle aux TP, etc)
- ☐ Dans le cas d'une vente : Utiliser correctement le système de caisse (lancer le processus de paiement et traitement)
- ☐ Prendre congé du client personnellement, si possible avec une phrase individuelle et appropriée (bon voyage, profitez bien, bonnes vacances, etc)
- ☐ Inciter le client à utiliser l'application lors de ses futurs achats.

Observations/Notes

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

Cas SERIE ZERO TRAIN, 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 :

☐ Avoir un comportement ouvert, aimable et orienté clientèle

☐ Appliquer les différentes directives de l'entreprise (Uniforme, protection des données, prospectus nécessaires avec soi, etc)

☐ Utilisation appropriée des moyens d'aide à disposition

☐ Identifier et exploiter un maximum d'opportunités de conseil et de vente supplémentaires

☐ Générer (proposer) des ventes supplémentaires

☐ Faire que le client se sente pris au sérieux avec ses besoins

☐ Le client se sent convaincu

☐ Le client fait confiance à l'agent de train

☐ L'agent est sûr de ses explications

☐ L'agent utilise un langage approprié et une terminologie spécifique au client

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 TRAIN
Situation initiale	Scénario Lors du contrôle des titres de transport, le ou la contrôleur(-euse) constate que le billet n'a pas été acheté pour le bon groupe de clients (billet demi-tarif au lieu de plein tarif). Vous n'avez jamais entendu parler du demi-tarif et ignorez ce que c'est. Vous êtes très surpris. Autres remarques du client / indications / informations pour les experts: - Vous souhaitez voyager de A à B sans frais supplémentaires. - Vous ne voyez pas pourquoi vous devriez payer un supplément, vu que vous avez un billet. - Vous refusez de présenter votre pièce d'identité. - Vous aimeriez savoir à quel endroit dans le tarif il est indiqué qu'il faut avoir un billet valide.
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 indiquées 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 TRAIN

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 (recherches sur les produits et les services, en utilisant les compétences spécifiques à la branche) et les sources d'informations

☐ Rechercher une solution Win-Win

☐ 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

☐ Encaisser le montant manquant avec des frais de service

☐ Toutes les possibilités offertes par le règlement ont été utilisées

Observations/Notes

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

Cas : SERIE ZERO TRAIN

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

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 remise au candidat.

Cas SERIE ZERO TRAIN

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 la 1ère classe 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 lal 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 la 1ère classe Il/elle identifie la manière de vendre plus de 1ère classe - (Utilisation) Ligne directrice, se référer à la grille d'évaluation.

1.2.2 Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E) : Feuille de notes pour le candidat

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

Cas : SERIE ZERO TRAIN

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 TRAIN

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

<table>
<tr><td colspan="3">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 pour les experts. Veuillez sélectionner une publicité sur le lieu de l'examen ou parmis les exemples.
La liste de questions n'est pas exhaustive, il existe un catalogue distinct.</td></tr>
<tr><td>**Situation initiale**</td><td colspan="2">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 ?</td></tr>
<tr><td rowspan="3">**Tâche à accomplir par l'apprenti**</td><td>**Tâche pratique 1**</td><td>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</td></tr>
<tr><td>**Tâche pratique 2:**</td><td>Notez les possibilités d'amélioration que vous voyez dans la présentation de marchandises ou services.</td></tr>
<tr><td>**Tâche pratique 3:**</td><td>Présentez oralement les résultats de votre analyse et justifiez vos réponses.</td></tr>
<tr><td>**Durée/organisation**</td><td colspan="2">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).</td></tr>
<tr><td>**Remarques**</td><td colspan="2">Vous pouvez également prendre des notes durant votre analyse.</td></tr>
</table>


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-elles 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 Lequel des 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 ou 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

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 :	Observations/Notes
☐ 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 ?	