

## Directives examen pratique 2013

### Gestionnaires du commerce de détail

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

#### Contenu de l'examen

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

#### Mise en oeuvre

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

L'entreprise formatrice est responsable d'une infrastructure (largeur et profondeur de l'assortiment selon les exigences minimales à l'offre des produits) et d'une atmosphère adaptées aux examens. Les responsables de formation et les collaborateurs/trices de l'entreprise d'apprentissage ne doivent pas être impliqués dans la réalisation des examens.

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

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

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

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

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

#### L'examen se divise en quatre parties:

- |                                   |                                     |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Connaissances de l'entreprise  | entretien spécialisé                |
| 2. Domaine principal "conseil"    | jeu de rôle                         |
| 3. Connaissances de l'assortiment | entretien spécialisé orienté client |
| 4. Gestion des marchandises       | exemple de cas                      |

## 1. Connaissances de l'entreprise

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

## 2. Domaine principal, conseil à la clientèle

Dans ce domaine, les situations suivantes sont examinées:

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

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

#### Réclamation

Il est attendu qu'une réclamation sera traitée avec compétence

#### Article cadeau

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

#### Une commande complexe

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

## 3. Connaissances approfondies de l'assortiment

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

## 4. Exemple de cas, gestion des marchandises

### Vitrine ou surface d'exposition

Le/la candidat/la candidate doit, d'une manière autonome, réaliser une vitrine ou une exposition à l'avance sur un thème précis choisi par lui/elle-même. Ceci doit impérativement se réaliser à l'endroit où se déroule l'examen ou dans un local attenant.

Conduite d'un entretien professionnel au sujet de l'exécution, de l'objectif (le but), du sens, de la mise à profit, de la technique de présentation et du choix du thème.

Possibilité de tester des situations pratiques en ce qui concerne les produits exposés. (par ex.: cuisson au magasin, découpage une tourte, garniture et calcul du prix de vente d'un article de remplissage, cuisson de snacks ou confection d'un sandwich, réalisation d'une boisson chaude ou d'une coupe).

**Il est nécessaire de réserver un local afin que les experts/es puissent rédiger le protocole et consigner les notes.**

Lucerne, le 20 octobre 2011



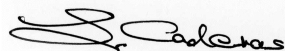
Kaspar Sutter  
Président ASPBP



Stefan Romang  
Président USPC



Peter Galli SBKV  
Chef de la formation



Ludwig Caderas SKCV  
Chef de la formation



Reto Fries Richemont  
Directeur