

Directives examen pratique 2019

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, voir www.forme-ton-avenir.ch /Documents commerce de détail) et d'une atmosphère adaptée 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 (entretien spécialisé)

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

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

Dans ce domaine, les situations suivantes sont examinées:

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

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

Réclamation

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

Article cadeau

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

Une commande complexe

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

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

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

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

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

Vitrine ou surface d'exposition

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.

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

Cas pratique – Gestion des marchandises

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

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

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

Lucerne, le 8 septembre 2018



Silvan Hotz
Président BCS