

# Travail pratique prescrit (TPP) Assistants du commerce de détail

Variante 1, Option 2



<b>Candidat n°</b>		<b>Nom</b>		<b>Prénom</b>	
<b>Lieu de l'examen</b>				<b>Date/heure</b>	
<b>Nom, prénom &amp; Signature de l'expert</b>			<b>Nom, prénom &amp; Signature de l'expert</b>		

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

Point d'appréciation selon OrFo	Partie	Domaines d'examen	Durée	Score maximal	Score obtenu	Pondération	Note
1	1.1	Relations clients (DCO A+C)	40'	30		70%	
2	1.3	Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)	20'	12		30%	

Note globale\*

\*La note globale correspond à la moyenne pondérée, arrondie à la première décimale, des parties 1.1 à 1.3.

Partie	Domaines d'examen	Durée	Points par critère d'évaluation	Score	Note
<b>Gestion des relations avec les clients (DCO A+C)</b>					
1.1	Accueil : Créer le premier contact avec le client de façon appropriée	40'	6		
	Information 1 : Analyser le besoin du client et présenter des solutions		6		
	Information 2 : Conseiller le client de façon convaincante		6		
	Conclusion : Conclure la vente de façon professionnelle		6		
	Transverse : Agir de manière professionnelle avec les clients		6		
<b>Total Points</b>			30		
<b>Option 1 : Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B) – Analyser une présentation existante de produits ou de prestations</b>					
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		
<b>Total Points</b>			12		

Tableau de conversion / barème des notes

Note	Points partie 1.1	Points partie 1.3
		<b>Option 1 ou option 2</b>
6	30	12
5.5	26 / 28	11
5	24	9 – 10
4.5	20 / 22	8
4	18	7
3.5	14 / 16	6
3	12	5
2.5	8 / 10	3 – 4
2	6	2
1.5	2 / 4	1
1	0	0

## 1.1 Relations clients

Heure : 40 min.

### Demande de la cliente (voir Catalogue de jeux de rôles)

Thème : \_\_\_\_\_

Situation exigeante : \_\_\_\_\_

### 1.1 Gestion des relations avec les clients : grille d'évaluation

Domaine de compétences opérationnelles : A+C		Evaluation			
		0	2	4	6
<b>Critère d'évaluation 1: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail</b>		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)			
Question principale : L'apprenti-e-e organise-t-il/elle le premier contact avec le client de manière appropriée ?					
<b>Bien réalisé</b> : 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.	6				
<b>Satisfaisant/petites erreurs</b> : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un premier contact client professionnel.	4				
<b>Insuffisant</b> : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un premier contact client professionnel.	2				
<b>Incorrect/inexistant</b> : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inexistante.	0	Observation / noter tout ce que dit l'apprenti-e			

Domaine de compétences opérationnelles : A+C		Evaluation			
		0	2	4	6
<b>Critère d'évaluation 2 : Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions</b> 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 (si le nombre total de points n'est pas atteint)			
<b>Bien réalisé</b> : 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.	6				
<b>Satisfaisant/petites erreurs</b> : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une analyse ciblée des besoins et une présentation de solution appropriée.	4				
<b>Insuffisant</b> : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une analyse ciblée des besoins et une présentation de solution appropriée.	2				
<b>Incorrect/inexistant</b> : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et s'écarte complètement d'une analyse ciblée des besoins du client.	0				
		Observation / noter tout ce que dit l'apprenti-e			

Domaine de compétences opérationnelles : A+C		Evaluation			
		0	2	4	6
<b>Critère d'évaluation 3 : Conseiller le client de façon convaincante</b>		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)			
Question principale : L'apprenti-e fournit-il/elle des conseils convaincants et orientés client ?					
<b>Bien réalisé</b> : 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.	6				
<b>Satisfaisant/petites erreurs</b> : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	4				
<b>Insuffisant</b> : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	2				
<b>Incorrect/inexistant</b> : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou incompréhensible.	0				
		Observation / noter tout ce que dit l'apprenti-e			

Domaine de compétences opérationnelles : A+C		Evaluation			
		0	2	4	6
<b>Critère d'évaluation 4 : Conclure la vente de façon professionnelle</b> Question principale : L'apprenti-e conclut-il/elle l'entretien avec le client de manière professionnelle ?		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)			
<b>Bien réalisé</b> : 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.	6				
<b>Satisfaisant/petites erreurs</b> : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une conclusion professionnelle de la vente.	4				
<b>Insuffisant</b> : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une conclusion professionnelle de la vente.	2				
<b>Incorrect/inexistant</b> : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou fausse.	0				
		Observation / noter tout ce que dit l'apprenti-e			

Domaine de compétences opérationnelles : A+C		Evaluation			
		0	2	4	6
<b>Critère d'évaluation 5 : Agir de manière professionnelle avec les clients</b> Question principale : L'apprenti-e entretient-il/elle des relations professionnelles avec le client ?		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)			
<b>Bien réalisé</b> : 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.	6				
<b>Satisfaisant/petites erreurs</b> : 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).	4				
<b>Insuffisant</b> : 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).	2				
<b>Incorrect/inexistant</b> : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non professionnelle.	0				
		Observation / noter tout ce que dit l'apprenti-e			

### **1.3 Option 2 : Gestion et présentation de produits et prestations**

**Avec une présentation de produits ou prestations existante Temps Total : 20 Minutes**

#### **Situation initiale**

Les expertes/experts aux examens choisissent pour l'analyse une présentation de marchandises ou de services existant dans le magasin de vente de l'apprenti -e. L'apprenti-e dispose de 5 minutes pour analyser les points forts et les points faibles de la présentation des marchandises et pour identifier le potentiel d'amélioration. Il/elle prend des notes à ce sujet.

#### **Durée/organisation**

Réalisation de l'entretien professionnel : 20 minutes



### 1.3 Gestion et présentation des produits et prestations : grille d'évaluation

20 Minutes

<b>Domaine de compétences opérationnelles</b> : B « Présentation de produits ou de prestations »		Evaluation			
		0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 1 : Analyser la présentation de produits ou prestations</b> Question principale : L'apprenti-e identifie-t-il/elle les points forts et les points faibles essentiels de la présentation de produits ou de prestations ?		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)			
<b>Bien réalisé</b> : L'apprenti-e décrit les points forts et les points faibles de manière exhaustive et correcte.	3				
<b>Satisfaisant/petites erreurs</b> : La réponse de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une réponse complète.	2				
<b>Insuffisant</b> : La réponse de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une réponse complète.	1				
<b>Incorrect/inexistant</b> : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et s'écarte complètement de la réponse correcte.	0				
Observation / noter tout ce que dit l'apprenti-e					

<b>Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »</b>	Evaluation				0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 2 : Proposer des améliorations</b> Question principale : L'apprenti-e prend-il/elle les mesures d'amélioration appropriées ?		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)						
<b>Bien réalisé :</b> L'apprenti-e propose plusieurs mesures d'amélioration judicieuses tout en se basant directement sur la présentation de produits ou de prestations existante. Il/elle les décrit de façon cohérente.	3							
<b>Satisfaisant/petites erreurs :</b> La réponse de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une réponse judicieuse et cohérente.	2							
<b>Insuffisant :</b> La réponse de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une réponse judicieuse et cohérente.	1							
<b>Incorrect/inexistant :</b> La réponse de l'apprenti-e est inutilisable et s'écarte complètement d'une réponse judicieuse et cohérente.	0							
Observation / noter tout ce que dit l'apprenti-e								

<b>Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »</b>	Evaluation	0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 3 : Motiver de façon cohérente les points forts et les points faibles des améliorations</b> Question principale : Les explications de l'apprenti-e sur les points forts et les points faibles ainsi que les mesures d'amélioration de la présentation de produits ou de prestations sont-elles cohérentes et fondées ?		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)			
<b>Bien réalisé :</b> Les explications de l'apprenti-e sont cohérentes : L'apprenti-e argumente de façon compétente. Ses arguments sont compréhensibles et structurés	3				
<b>Satisfaisant/petites erreurs :</b> Les explications de l'apprenti-e présentent de petits par rapport à une justification cohérente et compétente.	2				
<b>Insuffisant :</b> Les explications de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une justification cohérente et compétente.	1				
<b>Incorrect/inexistant :</b> Les explications de l'apprenti-e sont inutilisables et s'écartent complètement d'une justification cohérente et compétente.	0				
Observation / noter tout ce que dit l'apprenti-e					

<b>Domaine de compétence opérationnelle :</b> B « Présentation de produits ou de prestations »		Evaluation			
		0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 4 : Agir de manière plausible dans une situation critique</b> Question principale : L'apprenti-e décrit-il/elle un plan d'action plausible dans les situations critiques décrites ?		Justification (si le nombre total de points n'est pas atteint)			
<b>Bien réalisé :</b> 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				
<b>Satisfaisant/petites erreurs :</b> La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à la réponse complète.	2				
<b>Insuffisant :</b> La performance de l'apprenti-e des écarts importants par rapport à la réponse complète.	1				
<b>Incorrect/inexistant :</b> La performance de l'apprenti-e n'est pas utilisable et s'écarte complètement de la réponse complète.	0				
Observation / noter tout ce que dit l'apprenti-e					

## Explication quant aux niveaux de qualité des critères d'évaluation

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