

Procédure de qualification pour les gestionnaires du commerce de détail CFC – variante 1
Branche de formation et d'examen Sales Automobile

Travail pratique prescrit (TPP)

Série zéro à des fins de formation

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		Candidat n°		Date/heure	
Nom		Prénom			
Nom, prénom & Signature de l'expert 1		Nom, prénom & Signature de l'expert 2			
Question de santé	Vous sentez-vous capable de passer l'examen ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
Contrôle d'identité	Carte d'identité contrôlée :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		
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)	40'	30		50%	
2	1.2	Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E)	30'	18		30%	
3	1.3	Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)	20'	12		20%	
		<input checked="" type="checkbox"/> Option 2 : Analyser une présentation existante de produits ou de prestations					

L'experte/expert d'examen a effectué le calcul avec le calculateur de notes Oui

Le résultat a été contrôlé par l'experte/expert en chef : Oui

Note globale*

*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	Score	Note
1.1	Gestion des relations avec les clients (DCO A+C)	40'			
	Accueil : Créer le premier contact avec le client de façon appropriée		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				
1.2	Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E)	20'			
	Entretien avec un client exigeant : proposer des solutions appropriées		6		
	Entretien avec un client exigeant : créer une expérience d'achat	6			
	Organisation d'expériences d'achat axées sur les produits et les prestations	10'	3		
Organisation d'expériences d'achat axées sur les produits et les prestations	3				
1.3	Option 2 : Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B) – Analyser une présentation existante de produits ou de prestations	20'			
	Présentation de produits ou de prestations : analyser la présentation de produits ou de prestations		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					

Tableau de conversion / barème des notes

Note	Points partie 1.1	Points partiel 1.2	Points partie 1.3
		Domaine spécifique DCO E ou F	Option 1 ou option 2
6	29 – 30	18	12
5.5	26 – 28	16 – 17	11
5	23 – 25	14 – 15	9 – 10
4.5	20 – 22	12 – 13	8
4	17 – 19	10 – 11	7
3.5	14 – 16	9	6
3	11 – 13	7 – 8	5
2.5	8 – 10	5 – 6	3 – 4
2	5 – 7	3 – 4	2
1.5	2 – 4	1 – 2	1
1	0 – 1	0	0

1.1 Relations clients**Entretien client****Informations préliminaires pour les apprentis**

Point de départ pour les apprentis (facultatif)	<p>Un(e) client(e) potentiel(le) que vous ne connaissez pas entre dans votre zone d'exposition et semble s'intéresser à un véhicule. Son comportement vous amène à en déduire qu'il/elle recherche</p> <p><input type="checkbox"/> une voiture de tourisme</p> <p><input type="checkbox"/> un véhicule utilitaire léger</p>
Tâches des apprentis	Réaliser l'entretien de vente avec la cliente ou le client.
Durée/organisation	Réalisation de l'entretien client : 40 minutes (y compris 5 minutes de préparation)
Notes pour les apprentis	<ul style="list-style-type: none"> ○ Veillez à appliquer les techniques de questionnement et d'entretien appropriées pendant cet entretien. L'objectif de l'entretien est de parvenir à une conclusion d'achat ou de trouver une solution appropriée pour le client, resp. de traiter le retour ou la réclamation dans le délai dont vous disposez. ○ Vous pouvez prendre des notes durant l'entretien. ○ L'entretien de vente commence lorsque le client entre dans le magasin (Point de vente). ○ Le rôle du client est joué par l'expert aux examens.

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

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Accueil »		Evaluation			
		0	2	4	6
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 professionnel. Il/elle accueille le client de manière proactive et amicale et lui accorde toute son attention.	6				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un premier contact client professionnel.	4				
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un premier contact client professionnel.	2				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inexistante.	0				
Critères d'observation possibles (pas de déduction obligatoire de points)					

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Information 1 »		Evaluation			
		0	2	4	6
Critère d'évaluation 2 : Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions		Justification			
Question principale : L'apprenti-e s'informe-t-il/elle en détail des besoins du client et présente-t-il/elle des solutions adaptées ?					
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.	6				
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.	4				
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.	2				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et s'écarte complètement d'une analyse ciblée des besoins du client.	0				
Critères d'observation possibles (pas de déduction obligatoire de points)					

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Information 2 »		Evaluation	0	2	4	6
Critère d'évaluation 3 : Conseiller le client de façon convaincante		Justification				
Question principale : L'apprenti-e fournit-il/elle des conseils convaincants et orientés client ?						
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.	6					
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	4					
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	2					
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou incompréhensible.	0					
Critères d'observation possibles (pas de déduction obligatoire de points)						

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Conclusion »		Evaluation			
		0	2	4	6
Critère d'évaluation 4 : Conclure la vente de façon professionnelle		Justification			
Question principale : L'apprenti-e conclut-il/elle l'entretien avec le client de manière professionnelle ?					
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.	6				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une conclusion professionnelle de la vente.	4				
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une conclusion professionnelle de la vente.	2				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou fausse.	0				
Critères d'observation possibles (pas de déduction obligatoire de points)					

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Transverse »		Evaluation			
		0	2	4	6
Critère d'évaluation 5 : Agir de manière professionnelle avec les clients		Justification			
Question principale : L'apprenti-e entretient-il/elle des relations professionnelles avec le client ?					
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.	6				
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).	4				
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).	2				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non professionnelle.	0				
Critères d'observation possibles (pas de déduction obligatoire de points)					

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

Entretien de vente exigeant (dans le prolongement du point 1.1 Créer des relations avec les clients, peut élargir la situation de départ à une situation exigeante)

Informations préliminaires pour les apprentis

Point de départ pour les apprentis (facultatif)	Un client Monsieur Müller/une cliente Madame Müller, qui vient d'acheter une voiture neuve chez vous, se présente à l'accueil de manière inopinée. Votre collègue de la réception vous informe au téléphone qu'un entretien compliqué vous attend probablement avec le client/la cliente concernant « un prix d'achat trop élevé ». Vous êtes conscient(e) de la valeur d'un(e) client(e) et vous voulez absolument le/la garder.
Tâches des apprentis	Réaliser l'entretien exigeant avec la cliente ou le client.
Durée/organisation	Réalisation de l'entretien client : 20 minutes (y compris 5 minutes de préparation)

1.2 Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E) : grille d'évaluation

L'expert qui tient le procès-verbal suit l'entretien client tout en consignnant ses observations.

Note : Protocoler uniquement les observations ; sans interprétation ni évaluation

Domaine de compétences opérationnelles : E « Entretien avec un client exigeant »		Evaluation			
		0	2	4	6
Critère d'évaluation 1 : Proposer des solutions appropriées		Justification			
Question principale : Dans une situation exigeante, l'apprenti-e propose-t-il/elle des solutions appropriées au client ?					
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.	6				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un procédure appropriée.	4				
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une procédure appropriée.	2				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inutilisable.	0				
Critères d'observation possibles (pas de déduction obligatoire de points)					

Domaine de compétences opérationnelles : E « Entretien avec un client exigeant »		Evaluation			
		0	2	4	6
Critère d'évaluation 2 : Créer une expérience d'achat		Justification			
Question principale : Dans une situation exigeante, l'apprenti-e propose-t-il/elle une expérience d'achat au client ?					
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.	6				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une expérience d'achat professionnelle.	4				
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une expérience d'achat professionnelle.	2				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inutilisable.	0				
Critères d'observation possibles (pas de déduction obligatoire de points)					

Tâches pratiques

Tâches pratiques	« Créer des univers orienté produits et prestations »
Point de départ	Vous pouvez participer à la transformation saisonnière de votre salle d'exposition et son passage du mode hiver au mode printemps Propositions pour une présentation attrayante et printanière de vos véhicules et services. Votre supérieur souhaite se concentrer sur les familles et les sportifs amateurs. Pour ce faire, vous devez présenter des mesures possibles à mettre en œuvre lors de la prochaine réunion d'équipe.
Tâches des apprentis	<ul style="list-style-type: none"> ○ Comment aménager la salle d'exposition ? ○ Sur quels produits et services vous focalisez vous pour ce thème ? ○ Quels sont les éléments qui vous permettent d'attirer l'attention de votre clientèle sur ce thème ?
Durée/organisation	Réalisation de la tâche pratique : 10 minutes (élaboration par les apprentis : 5 minutes ; présentation des apprentis : 5 minutes)
Remarques	<ul style="list-style-type: none"> ○ Adressez-vous au segment clientèle visé. ○ Utilisez les aides à disposition

Domaine de compétences opérationnelles : E Tâche pratique : « Créer des univers orienté produits et prestations »		Evaluation			
		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				
Critères d'observation possibles (pas de déduction obligatoire de points)					

Domaine de compétences opérationnelles : E Tâche pratique : « Créer des univers orienté produits et prestations »		Evaluation			
		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				
Critères d'observation possibles (pas de déduction obligatoire de points)					

1.3 Option 2 : Gestion et présentation de produits et prestations**Avec une présentation de produits ou prestations existante**

Point de départ	Pour l'analyse, les experts choisissent une présentation de produits ou de prestations existante au magasin ou au guichet de l'apprenti-e.	
Tâches des apprentis	Tâche partielle 1 :	Analysez la présentation de produits ou prestations sur les aspects suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les points forts et les points faibles ○ Le groupe ciblé ○ Objectif possible de la présentation de produits ou de prestations
	Tâche partielle 2 :	Notez le potentiel d'amélioration de la présentation de produits ou prestations.
	Tâche partielle 3 :	Présentez les résultats de votre analyse oralement et justifiez vos réponses.
Durée/organisation	Réalisation de l'entretien : 20 minutes (notes de l'apprenti-e : 5 minutes ; présentation des résultats et questions : 10 minutes ; gestion d'une ou de plusieurs situations critiques : 5 minutes).	
Remarques	Vous pouvez prendre des notes pendant votre analyse. Si besoin, compléter avec des notes spécifiques de la branche.	

1.3 Option 2 : Gestion et présentation des produits et prestations : grille d'évaluation

Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »		Evaluation			
		0	1	2	3
Critère d'évaluation 1 : Analyser la présentation de produits ou prestations 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			
Bien réalisé : L'apprenti-e décrit les points forts et les points faibles de manière exhaustive et correcte.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La réponse de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une réponse complète.	2				
Insuffisant : La réponse de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une réponse complète.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et s'écarte complètement de la réponse correcte.	0				
Exemples de critères d'observation (pas de déduction obligatoire de points). Trois points faibles sont à relever.					

Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »		Evaluation			
		0	1	2	3
Critère d'évaluation 2 : Proposer des améliorations		Justification			
Question principale : L'apprenti-e prend-il/elle les mesures d'amélioration appropriées ?					
Bien réalisé : 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				
Satisfaisant/petites erreurs : La réponse de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une réponse judicieuse et cohérente.	2				
Insuffisant : La réponse de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une réponse judicieuse et cohérente.	1				
Incorrect/inexistant : La réponse de l'apprenti-e est inutilisable et s'écarte complètement d'une réponse judicieuse et cohérente.	0				
Des mesures d'amélioration concrètes doivent être proposées pour les points faibles identifiés (critère d'évaluation 1) :					
Mesure d'amélioration 1 :					
<hr/>					
Mesure d'amélioration 2 :					
<hr/>					
Mesure d'amélioration 3 :					
<hr/>					

Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »		Evaluation			
		0	1	2	3
Critère d'évaluation 3 : Motiver de façon cohérente les points forts et les points faibles des améliorations 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			
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 par rapport à une justification cohérente et compétente.	2				
Insuffisant : Les explications de l'apprenti-e présente 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				
Expliquer pourquoi les mesures d'amélioration proposées améliorent la situation. Justification de la mesure d'amélioration 1 : <hr/> Justification de la mesure d'amélioration 2 : <hr/> Justification de la mesure d'amélioration 3 : <hr/>					

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