

## Directives examen pratique 2019

### Assistants/assistantes 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 assistants/assistantes du commerce de détail, la durée de l'examen est de 60 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](http://www.forme-ton-avenir.ch) /Documents commerce de détail) et d'une atmosphère adaptée aux examens. Les responsables de la 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 expert/une experte 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 en début d'examen et indiqué dans le protocole d'examen.

Les experts/es tiennent compte des conditions de l'entreprise lors de la préparation et de 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 met à disposition, pour la formation et les examens, une grille de protocole commune, obligatoire pour toute la Suisse.

Toute lacune dans la formation professionnelle en entreprise ayant une influence sur la procédure de qualification ainsi que tout incident grave se produisant avant et pendant les examens, doivent être annoncés immédiatement à l'organisation d'examen cantonale compétente à l'aide d'un rapport d'experts et d'un protocole d'examen.

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

- |   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| 1. Connaissances de l'entreprise                      | entretien spécialisé                |
| 2. Connaissances de l'assortiment                     | Entretien spécialisé orienté client |
| 3. Conseil à la clientèle et gestion des marchandises | Jeu de rôle<br>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. 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.

**Important:** La cartothèque réalisée personnellement par l'apprenant, avec au moins 15 produits doit être remise aux experts au début de l'examen. Ces derniers sélectionneront un ou deux produits qui seront utilisés pour des questions d'approfondissement lors de l'entretien.

**3. Conseil à la clientèle et gestion des marchandises (jeu de rôle, exemple de cas)**

Dans ce domaine, les situations suivantes sont examinées:

**Une situation de vente ordinaire englobant un conseil sous la forme d'un jeu de rôle**

Pendant cet entretien de vente, il est possible de couvrir divers domaines professionnels.

**Une commande, comme par ex. un dessert**

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

**Article cadeau**

Un client/une cliente est à la recherche d'un cadeau. Le candidat/la candidate établit une recherche systématique des désirs et emballe le produit choisi, selon la situation, d'une manière attractive.

**Exemple de cas, gestion des marchandises**

**Vitrine ou surface d'exposition**

Le candidat/la candidate doit, d'une manière autonome, réaliser une vitrine ou une présentation sur table 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 (voir le formulaire «Connaissances de la vente» page 94, ou sur [www.forme-ton-avenir.ch](http://www.forme-ton-avenir.ch).)

**Exemple de cas, gestion des marchandises**

**Examiner une situation pratique tirée des modules professionnels choisis.**

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](http://www.forme-ton-avenir.ch)

Lucerne, le 8 septembre 2018



Silvan Hotz  
Président BCS