

Lieu de l'examen		Candidat/e-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			

Position selon OrFo	Partie	Domaines d'examen	Durée	Points maximal	Points obtenu	Pondération	Note
1	1.1	Relations clients (DCO A+C)	40'	30		50%	
3	1.2	Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E) ou Gestion de magasins en ligne (DCO F)	30'			30%	
		<input type="checkbox"/> Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E)		18			
		<input type="checkbox"/> Domaine spécifique : Gestion de magasins en ligne (DCO F, deux des tâches pratiques sélectionnées)		18			
		<input type="checkbox"/> Saisie d'articles <input type="checkbox"/> Analyse de données <input type="checkbox"/> Maîtriser les fonctions du système opérationnel					
2	1.3	Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)	20'	12		20%	
		<input type="checkbox"/> Option 2 : Analyser une présentation existante de produits ou de prestations					

Note globale*

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

Note	Points partie 1.1	Points partie 1.2	Points partie 1.3
		Domaine spécifique DCO E ou F	Option 1 ou option 2
6.0	29 - 30	18	12
5.5	26 - 28	16 - 17	11
5.0	23 - 25	14 - 15	9 - 10
4.5	20 - 22	12 - 13	8
4.0	17 - 19	10 - 11	7
3.5	14 - 16	9	6
3.0	11 - 13	7 - 8	5
2.5	8 - 10	5 - 6	3 - 4
2.0	5 - 7	3 - 4	2
1.5	2 - 4	1 - 2	1

1.0	0 - 1	0	0
-----	-------	---	---

1.1 Realisation clients: Situation du client pour l'expert

Préoccupations et points de vue de la cliente / du client	Client :	
	Demand du client :	
	Mobil d'achat :	
	Besoin / potentiel :	
Comportement durant l'entretien	Comportement en général :	
	Réaction à la consultation :	
	Intérêts :	
	Réclamation resp. retour:	
Proposition de solution	La conversation est structurée comme suit :	o Expliquer par mots-clés la manière idéale de procéder de l'apprenti-e- dans la situation décrite et les points particulièrement importants à considérer.
	Créer le premier contact avec le client de façon appropriée	o Accueil en ouvrant le dialogue de façon professionnelle o Accueil proactif et cordial o Toute l'attention est portée au client
	Analyser le besoin du client et présenter des solutions	o Questions détaillées pour identifier les besoins du client o Utiliser des questions orientée objectif et de diverses techniques d'interrogation o Ecouter attentivement et de façon concentrée o Ne pas interrompre le client o Prendre des notes
	Conseiller le client de façon convaincante	o Un conseil détaillé sur le produit/la prestation ainsi que les dernières évolutions et tendances o Poser des questions ciblées, soutenir la décision d'achat en reprenant des contenus de l'entretien de vente o Argumentation basée sur les besoins du client o Utiliser le storytelling approprié o Répondre/réfuter les objections o Justification précise et compétente de la solution proposée o Recueillir et intégrer les demandes du client
	Conclure la vente de façon professionnelle :	o Gérer la conclusion de vente de façon compétente o Valoriser l'achat o Prendre en compte le produit / la prestation achetée ainsi que de la marchandise retournée / réclamation o Utiliser correctement le système de caisse / fidélisation des clients
Note pour les expert(e)s : Cet exemple de solution ne doit pas être considéré comme la seule solution correcte et sert uniquement de guide pour l'évaluation.		

	Agir de manière professionnelle avec le client :	<ul style="list-style-type: none"> o Comportement ouvert, aimable et orienté client o Mise en œuvre des directives de l'entreprise o Ventes additionnelles o Utilisation efficace des outils disponibles o Reconnaître et exploiter d'autres opportunités de conseil et de vente
--	--	---

1.1 Relation clients: Grille d'évaluation pour l'expert qui tient le procès-verbal

- L'expert qui tient le procès-verbal suit l'entretien client tout en consignait ses observations.
- Note : Protocoler uniquement les observations ; sans interprétation ni 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 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					
Satisfaisant / petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un premier contact client professionnel.	4	Observations				
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					

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 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				
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	Observations
Incorrect / inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et s'écarte complètement d'une analyse ciblée des besoins du client.	0	

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Information 2 »	Evaluation	0	2	4	6
Critère d'évaluation 3 : Conseiller le client de façon convaincante Question principale : L'apprenti-e fournit-il/elle des conseils convaincants et orientés client ?	Justification				
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	Observations			
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				

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Conclusion »	Evaluation	0	2	4	6
Critère d'évaluation 4 : Conclure la vente de façon professionnelle Question principale : L'apprenti-e conclut-il/elle l'entretien avec le client de manière professionnelle ?	Justification				
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	Observations			
Insuffisant : 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
--	---

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Transverse »		Evaluation	0	2	4	6
Critère d'évaluation 5 : Agir de manière professionnelle avec les clients Question principale : L'apprenti-e entretient-il/elle des relations professionnelles avec le client ?		Justification				
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	Observations				
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					

1.2 Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E) : Situation client pour les experts

Préoccupations et points de vue du client			
Comportement durant l'entretien	Comportement en général :		
	Réaction à la consultation :		
	Intérêts :		
	Réclamation:		
Proposition de solution	La situation exigeante est gérée comme suit :	Expliquer par mots-clés la manière idéale de procéder de l'apprenti-e- dans la situation décrite et les points particulièrement importants à considérer.	
	Note pour les expert(e)s : Cet exemple de solution ne doit pas être considéré comme la seule solution correcte et sert uniquement de guide pour l'évaluation.	Proposer des solutions appropriées :	<ul style="list-style-type: none"> o Développement de solutions en considérant tous les moyens d'information disponibles o Proposer une solution cohérente dans le cadre des directives de l'entreprise et dans les limites de ses propres compétences o Justification précise de la solution proposée
		Créer une expérience d'achat :	<ul style="list-style-type: none"> o L'apprenti-e accepte les critiques exprimées de manière objective et fait preuve de compréhension o Agir en recherchant une solution orientée client o Obtenir le point de vue de son interlocuteur et clarifier les raisons de son comportement

1.2 Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E) : Grille d'évaluation pour l'expert qui tient le procès-verbal

- 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 Question principale : Dans une situation exigeante, l'apprenti-e propose-t-il/elle des solutions appropriées au client ?		Justification				
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	Observations				
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					
Domaine de compétences opérationnelles : E « Entretien avec un client exigeant »		Evaluation	0	2	4	6
Critère d'évaluation 2 : Créer une expérience d'achat Question principale : Dans une situation exigeante, l'apprenti-e propose-t-il/elle une expérience d'achat au client ?		Justification				

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	Observations
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	

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

Tâches pratiques (Choisir 1 sur 2)	<input type="checkbox"/> Tâche pratique 1 : « Créer des univers orienté produits et prestations » <input type="checkbox"/> Tâche pratique 2 : « Evénements clients / ventes promotionnelles »
Point de départ	<p>Tâche pratique 1</p> <p>Tâche pratique 2</p>
Tâches des apprentis	<p>Tâche pratique 1 Montrez comment vous concevriez l'univers d'expérience pour [le service / le produit donné]. Pour finir, évaluez les chances et les risques de votre idée et réfléchissez à d'éventuelles mesures d'amélioration.</p> <p>Tâche pratique 2 Expliquez vos idées pour [l'événement client / la promotion des ventes]. Planifiez les éléments d'une conception concrète [d'une manifestation pour les clients / d'une promotion des ventes] et expliquez les réflexions que vous avez eues à ce sujet. Pour finir, évaluez les chances et les risques de votre idée et réfléchissez à d'éventuelles mesures d'amélioration.</p>
Durée/organisation	Réalisation de la tâche pratique : 10 minutes (élaboration par les apprentis : 5 minutes; présentation des apprentis : 5 minutes).

<p>Proposition de solution</p> <p>Note pour les expert(e)s : Cet exemple de solution ne doit pas être considéré comme la seule solution correcte et sert uniquement de guide pour l'évaluation.</p>	<p>Tâche pratique 1 ou tâche pratique 2</p> <p>La tâche pratique peut être exécutée comme suit :</p>	<p>Expliquer par mots-clés la manière de résoudre la tâche pratique de l'apprenti-e- dans la situation décrite.</p>
	<p>Approche appropriée :</p>	<p>o Quelle serait une approche appropriée pour créer un événement client ou une vente promotionnelle, resp. un univers autour de la prestation/du produit prédéfini ?</p> <p>o Quelles méthodes de fidélisation cette approche devrait-elle inclure ?</p> <p>o Quelle approche à adopter pour la clientèle visée ?</p>
	<p>Evaluation de l'expérience d'achat :</p>	<p>o Opportunités de l'événement client, resp. la vente promotionnelle, resp. de l'univers</p> <p>o Risques de l'événement client, resp. la vente promotionnelle, resp. de l'univers</p> <p>o Mesures d'optimisation à prendre, si besoin, par l'apprenti-e</p>

1.2 Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E) : Grille d'évaluation pour l'expert qui tient le procès-verbal

- Consigne la procédure présentée par l'apprenti-e
- Consigne l'évaluation par l'apprenti-e par rapport au succès ainsi que les opportunités/risques de son approche
- Note : Protocoler uniquement les observations ; sans interprétation ni évaluation

<p>Domaine de compétences opérationnelles : E (veuillez biffer la tâche pratique non applicable)</p> <p>Tâche pratique 1 : « Créer des univers orienté produits et prestations »</p> <p>Tâche pratique 2 : « Evénements clients / ventes promotionnelles »</p>		Evaluation	0	1	2	3
<p>Critère d'évaluation 1 : Approche appropriée</p> <p>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 ?</p>		Justification				
<p>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.</p>	3	Observations				
<p>Satisfaisant / petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un procédure appropriée.</p>	2					
<p>Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une procédure appropriée.</p>	1					
<p>Incorrect / inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non appropriée.</p>	0					

<p>Domaine de compétences opérationnelles : E (veuillez biffer la tâche pratique non applicable)</p> <p>Tâche pratique 1 : « Créer des univers orienté produits et prestations »</p> <p>Tâche pratique 2 : « Evénements clients / ventes promotionnelles »</p>		Evaluation	0	1	2	3
---	--	------------	---	---	---	---

Critère d'évaluation 2 : Evaluation de l'expérience d'achat		Justification
Question principale : L'apprenti-e évalue-t-il/elle avec précision le succès du plan d'action proposé ?		
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	Observations

1.3 Option 2 : Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B): 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 : o Les points forts et les points faibles o Le groupe ciblé o 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).	
Notes	Vous pouvez prendre des notes pendant votre analyse. Si besoin, compléter avec des notes spécifiques de la F+E.	

1.3 Option 2 : Gestion et présentation des produits et prestations (DCO-B) : Grille d'évaluation pour l'expert qui tient le procès-verbal

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		Justification				
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 ?						
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					

Beobachtung

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					

Observations	
Question 1.2.1.1	
Question 1.2.1.2	
Question 1.2.1.3	
Question 1.2.1.4	
Note pour les expert(e)s :	
Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »	Evaluation
Critère d'évaluation 3 : Justifier de manière compréhensible les points forts et les points faibles des améliorations	Justification
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 ?	
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

3	2	1	0
---	---	---	---

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
Observations		
Question 1.2.2.1		
Question 1.2.2.2		
Question 1.2.2.3		
Question 1.2.2.4		
Note pour les expert(e)s :		
Domaine de compétences opérationnelles : B « Présentation de produits ou de prestations »	Evaluation	3 2 1 0
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
Observations	
Question 1.2.3.1	
Question 1.2.3.2	
Question 1.2.3.3	
Question 1.2.3.4	
Note pour les expert(e)s :	