

<b>Lieu de l'examen</b>		<b>N° de candidat(e)</b>		<b>Date / Heure</b>	
<b>Nom</b>		<b>Prénom</b>			
<b>Nom/Prénom &amp; Visa Expert(e) 1</b>		<b>Nom/prénom &amp; Visa Expert(e) 2</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>Incidents particuliers</b>			
-------------------------------	--	--	--

Position selon l'OBio	Partie	Domaines d'examen	Temps	Nombre de points maximum	Atteint Points	Pondération	Note
1	1.1	<b>Créer des relations avec les clients (HKB-A+C)</b>	40'	30		70%	
2	1.2	<b>Gérer et présenter des produits et des services (HKB-B)</b>	20'	12		30%	
		<input type="checkbox"/> Option 2 : analyser les produits et services existants					

<b>Note globale*</b>							
----------------------	--	--	--	--	--	--	--

\*La note globale correspond à la moyenne pondérée, arrondie à la première décimale, des parties 1.1 - 1.2.

Note	Points Partie 1.1	Points Partie 1.2
	Option 1 ou option 2	
6.0	29 - 30	12
5.5	26 - 28	11
5.0	23 - 25	9 - 10
4.5	20 - 22	8
4.0	17 - 19	7
3.5	14 - 16	6
3.0	11 - 13	5
2.5	8 - 10	3 - 4
2.0	5 - 7	2
1.5	2 - 4	1
1.0	0 - 1	0

**1.1 Concevoir des relations avec les clients:** Situation des clients pour les experts aux examens

<b>Préoccupation et point de vue du client/de la cliente</b>	client :	
	Désir d'achat :	
	mobile :	
	Besoin / potentiel :	
<b>Comportement en entretien</b>	comportement en général :	
	Réaction à la consultation :	
	Intérêts :	
	Plainte ou retour :	
<b>Solution type</b>	L'entretien est structuré de la manière suivante :	o Prendre contact de manière proactive, demander en détail le souhait du client / le motif d'achat, motiver le client et le conseiller.conseil convaincant, conclusion de la vente, comportement orienté vers le client.
	Rendre le premier contact avec le client positif :	o Ouverture professionnelle de l'entretien de vente (noms, situation et moment de la journée) o Accueil proactif et aimable (mimique et gestuelle) o Pleine attention au client/à la cliente
	Analyser les besoins des clients et présenter des solutions	o Questionnement détaillé sur les besoins du client (5 questions ouvertes et fil rouge) o Utilisation de questions ciblées et de différentes techniques de questionnement o Ecouter attentivement et avec concentration (poser des questions de clarification) o Laisser le client/la cliente s'exprimer o Prendre des notes
	Conseiller les clients de manière convaincante :	o Conseils détaillés sur les produits/services ainsi que sur les développements et les tendances o Présenter les produits de manière attrayante en impliquant le client o Intégration des besoins du client dans l'argumentation o Utilisation efficace de la méthode du storytelling o Prise en compte des questions des clients et intégration de celles-ci dans l'histoire o Traitement/désamorçage des objections o Justification détaillée et experte de la solution proposée o Soutien de la décision d'achat par la mention de services et d'accessoires
	Organiser la conclusion de la vente de manière professionnelle :	o Approche professionnelle lors de la conclusion de la vente (poser activement des questions de conclusion) o Valorisation de l'achat o Prise en compte du produit/service acheté ainsi que de la des retours/réclamations
	Traiter les clients de manière professionnelle :	o Comportement ouvert, aimable et orienté vers le client o Mise en œuvre des directives de l'entreprise o Ventes supplémentaires o utilisation efficace des outils à disposition o Identification et exploitation d'autres opportunités de conseil et de vente (ventes
<b>Remarque à l'attention des expert-e-s aux examens :</b> Ce modèle de solution ne doit pas être considéré comme la seule solution correcte et sert uniquement d'orientation pour l'évaluation.		

**1.1 Créer des relations avec les clients :** Grille d'évaluation pour l'examinateur chargé du procès-verbal

- Le PEX qui tient le procès-verbal suit l'entretien avec le client et le consigne par le biais de ses observations.
- Remarque : ne noter que les observations ; sans interprétation(s) ni évaluation(s).

Domaine de compétences opérationnelles: A+C "Entrée en matière".		Évaluation	points 1x			
<b>Critère d'évaluation 1 : Organiser de manière appropriée le premier contact avec le client</b> Question directrice : L'apprenti(e) organise-t-il/elle le premier contact avec le client de manière appropriée ?		Justification	0	1	2	3
<b>Bien rempli :</b> L'apprenti(e) gère le premier contact avec le client de manière professionnelle. Il/elle accueille le/la client(e) de manière proactive et aimable et lui accorde toute son attention. Il/elle gère habilement les situations critiques et organise le premier contact avec le client en fonction du type de client qu'il/elle reçoit.	3					
<b>Satisfait / petites lacunes :</b> la prestation de l'apprenti(e) présente de petits écarts par rapport à un premier contact professionnel avec le client.	2		Observation			
<b>Défectueux :</b> la prestation de l'apprenti(e) présente des écarts importants par rapport à un premier contact professionnel avec un client.	1					
<b>Faux / inexistant :</b> La prestation de l'apprenant(e) est non professionnelle et/ou inexistante.	0					

Domaine de compétences opérationnelles: A+C "Information 1		Évaluation	points 2x			
<b>Critère d'évaluation 2 : analyser les besoins du client et présenter des solutions</b> Question directrice : L'apprenti(e) interroge-t-il/elle les besoins du client de manière détaillée et présente-t-il/elle des solutions appropriées ?		Justification	0	1	2	3
<b>Bien rempli :</b> L'apprenti(e) interroge le client sur ses besoins de manière détaillée. Il/elle pose des questions ciblées. Il/elle écoute avec concentration et attention. Il/elle laisse le client s'exprimer. Il/elle présente des solutions adaptées aux besoins du client.	3					
<b>Satisfait / petites lacunes :</b> la prestation de l'apprenti(e) présente de petits écarts par rapport à une analyse ciblée des besoins du client et à une présentation de solution adaptée à ces besoins.	2		Observation			
<b>Défectueux :</b> la prestation de l'apprenti(e) présente des écarts importants par rapport à une analyse ciblée des besoins du client et à une présentation de solution adaptée à ces besoins.	1					
<b>Faux / inexistant :</b> La prestation de l'apprenant(e) est inutilisable et/ou s'écarte complètement d'une analyse ciblée des besoins du client.	0					

<b>Domaine de compétences opérationnelles : A+C "Information 2</b>		Évaluation	<b>points 3x</b>	0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 3 : conseiller les clients de manière convaincante</b> Question directrice : L'apprenti(e) conseille-t-il/elle les clients de manière convaincante et orientée vers eux ?		Justification					
<b>Bien rempli</b> : L'apprenti(e) conseille le client de manière détaillée sur les produits/services ainsi que sur les évolutions et les tendances. Il/elle intègre les besoins du client dans son argumentation et utilise les histoires appropriées de manière efficace et adaptée à la situation. Il/elle justifie sa proposition de solution de manière détaillée et compétente. Il/elle fait preuve d'une attitude constructive face aux questions critiques, aux retours ou aux réclamations du client, les prend en compte et les intègre dans son histoire en fonction de la situation. Il/elle utilise des stratégies appropriées pour susciter une décision d'achat chez le client/la cliente.	3						
<b>Satisfait / petites lacunes</b> : la prestation de l'apprenti(e) présente de petits écarts par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	2	Observation					
<b>Défectueux</b> : la prestation de l'apprenti(e) présente des écarts importants par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	1						
<b>Faux / inexistant</b> : La prestation de l'apprenant(e) est inutilisable et/ou incompréhensible.	0						
<b>Domaine de compétences opérationnelles : A+C "Diplôme".</b>		Évaluation	<b>points 2x</b>	0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 4 : conclure la vente de manière professionnelle</b> Question directrice : L'apprenti(e) conclut-il/elle l'entretien avec le client de manière professionnelle ?		Justification					
<b>Bien rempli</b> : L'apprenti(e) fait preuve de professionnalisme dans le processus de paiement. Il/elle tient compte du produit/service acheté ainsi que des retours/réclamations. Il/elle utilise les programmes de fidélisation de la clientèle conformément aux souhaits des clients.	3						
<b>Satisfait / petites lacunes</b> : la prestation de l'apprenti(e) présente de petits écarts par rapport à une conclusion de vente professionnelle.	2						
<b>Défectueux</b> : la prestation de l'apprenti(e) présente des écarts importants par rapport à une conclusion de vente professionnelle.	1						
<b>Faux / inexistant</b> : La prestation de l'apprenant(e) est incorrecte et/ou non professionnelle.	0						
Observation							

Domaine de compétences opérationnelles : A+C "Transversal		Évaluation	points 2x			
			0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 5 : Relations professionnelles avec la clientèle</b>		Justification				
Question directrice : L'apprenti(e) entretient-il/elle des relations professionnelles avec le/la client(e) ?						
<b>Bien rempli</b> : L'apprenti(e) se montre ouvert(e), aimable et orienté(e) vers le client. Il/elle applique les directives de l'entreprise et utilise efficacement les outils mis à sa disposition. Il/elle reconnaît et exploite d'autres opportunités de conseil et de vente.	3					
<b>Satisfait / petites lacunes</b> : la prestation de l'apprenti(e) présente de petits écarts par rapport à une approche professionnelle de la clientèle (p. ex. n'applique pas les directives de l'entreprise ou n'utilise pas efficacement les outils à disposition ou ne saisit pas l'opportunité d'une vente supplémentaire).	2					
<b>Défectueux</b> : la prestation de l'apprenti(e) présente des écarts importants par rapport à une approche professionnelle de la clientèle (p. ex. n'applique pas les directives de l'entreprise et n'utilise pas non plus les outils mis à disposition).	1					
<b>Faux / inexistant</b> : La prestation de l'apprenant(e) est inutilisable et/ou non professionnelle.	0					
Observation						

**1.2 Option 2 : gestion et présentation de produits et de services (HKB-B) : Avec présentation existante de produits ou de services**

<b>Situation de départ</b>	Les expertes et les experts aux examens choisissent pour l'analyse une présentation de marchandises ou de services existant dans le magasin de vente ou dans le secteur du guichet de l'apprentie/l'apprenti.	
<b>Tâches à accomplir par les apprenants</b>	Tâche partielle 1 :	Analysez la présentation des marchandises ou des services en fonction des aspects suivants : o Points forts et points faibles o Groupe cible visé o Objectif possible de la présentation des produits ou des services
	Tâche partielle 2 :	Notez les possibilités d'amélioration que vous voyez dans la présentation des marchandises ou des services.
	Sous-tâche 3 :	Présentez oralement les résultats de votre analyse et justifiez vos réponses.
<b>Calendrier / Organisation</b>	Réalisation de l'entretien professionnel : 20 minutes (prise de notes par l'apprenant(e) : 5 minutes ; présentation des résultats et questions : 10 minutes ; gestion d'une ou de plusieurs situations critiques : 5 minutes).	
<b>Remarques</b>	Vous pouvez prendre des notes pendant votre analyse. Si nécessaire, ajoutez des notes spécifiques à A+P.	

**1.2 Option 2 : gestion et présentation de produits et de services (HKB-B) :** Grille d'évaluation pour l'expert chargé du procès-verbal

Domaine de compétences opérationnelles : B "Présentation de produits ou de services".		Évaluation	points 1x			
			0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 1 : Analyser la présentation des produits ou des services</b>		Justification				
Question directrice : l'apprenti(e) identifie-t-il/elle les principaux points forts et points faibles de la présentation des marchandises ou des services ?						
<b>Bien rempli</b> : L'apprenti(e) décrit de manière complète et correcte les principaux points forts et points faibles de la présentation des marchandises ou des services.	3					
<b>Satisfait / lacunes mineures</b> : la réponse de l'apprenant(e) présente des écarts mineurs par rapport à la réponse globale.	2					
<b>Défectueux</b> : la réponse de l'apprenti(e) présente des écarts importants par rapport à la réponse globale.	1					
<b>Faux / inexistant</b> : La réponse de l'apprenant(e) est inutilisable et s'écarte complètement de la réponse globale.	0					
Observation						

Domaine de compétences opérationnelles: B "Présentation de produits ou de services".		Évaluation	points 1x			
			0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 2 : Proposer des améliorations</b>		Justification				
Question directrice : L'apprenti(e) déduit-il/elle des mesures d'amélioration appropriées ?						
<b>Bien rempli</b> : L'apprenti(e) présente plusieurs mesures d'amélioration judicieuses. Il/elle les fonde directement sur la présentation des marchandises ou des services en question et les décrit de manière compréhensible.	3					
<b>Satisfait / lacunes mineures</b> : la réponse de l'apprenant(e) montre des écarts mineurs par rapport à une réponse pertinente et compréhensible.	2					
<b>Défectueux</b> : la réponse de l'apprenti(e) présente des écarts importants par rapport à une réponse pertinente et compréhensible.	1					
<b>Faux / non disponible</b> : La réponse de l'apprenant(e) est inutilisable et s'écarte complètement d'une réponse pertinente et compréhensible.	0					
Observation						
Question 1.2.1.1						
Question 1.2.1.2						
Question 1.2.1.3						
Question 1.2.1.4						
Remarques aux expert-e-s aux examens : <b>La solution type ne doit pas être considérée comme la seule solution correcte et n'a qu'une valeur indicative pour l'évaluation.</b>						

Domaine de compétences opérationnelles : B "Présentation de produits ou de services".		Évaluation	points 1x			
			0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 3 : justifier de manière compréhensible les points forts et les points faibles des améliorations apportées</b>		Justification				
Question directrice : l'apprenti(e) justifie-t-il/elle de manière compréhensible et professionnellement						
<b>Bien rempli</b> : Les justifications de l'apprenti(e) sont compréhensibles : L'apprenant(e) argumente de manière professionnelle. Les arguments sont formulés de manière compréhensible et sont présentés de façon structurée.	3					
<b>Satisfait / lacunes mineures</b> : les justifications de l'apprenti(e) présentent des écarts mineurs par rapport à la justification compréhensible et professionnellement fondée.	2					
<b>Défectueux</b> : les justifications de l'apprenti(e) présentent des écarts importants par rapport à la justification compréhensible et professionnellement fondée.	1					
<b>Faux / inexistant</b> : Les justifications de l'apprenant(e) sont inutilisables et s'écartent complètement d'une justification compréhensible et professionnellement fondée.	0					
Observation						
Question 1.2.2.1						
Question 1.2.2.2						
Question 1.2.2.3						
Question 1.2.2.4						
Remarques aux expert-e-s aux examens : <b>La solution type ne doit pas être considérée comme la seule solution correcte et n'a qu'une valeur indicative pour l'évaluation.</b>						

Domaine de compétences opérationnelles : B "Présentation de produits ou de services".		Évaluation	points 1x			
			0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 4 : Procédure plausible dans des situations critiques</b>		Justification				
Question directrice : L'apprenti(e) décrit-il/elle une procédure plausible dans les situations critiques décrites ?						
<b>Bien rempli</b> : L'apprenant(e) décrit les points centraux d'une approche professionnelle dans les situations critiques. La procédure est justifiée de manière compréhensible. L'ordre des différentes étapes de la procédure est judicieux.	3					
<b>Satisfait / lacunes mineures</b> : la réponse de l'apprenti(e) présente des écarts mineurs par rapport à la réponse globale.	2					
<b>Défectueux</b> : la réponse de l'apprenti(e) présente des écarts importants par rapport à la réponse globale.	1					
<b>Faux / non disponible</b> : La réponse de l'apprenant(e) est inutilisable et s'écarte complètement de la réponse globale.	0					
Observation						
Question 1.2.3.1						
Question 1.2.3.2						
Question 1.2.3.3						
Question 1.2.3.4						
Question 1.2.3.5						
Question 1.2.3.6						
Remarques aux expert-e-s aux examens : <b>La solution type ne doit pas être considérée comme la seule solution correcte et n'a qu'une valeur indicative pour l'évaluation.</b>						