

Lieu de l'examen		N° de candidat(e)		Date / Heure	
Nom		Prénom			
Nom/Prénom & Visa Expert(e) 1		Nom/prénom & Visa Expert(e) 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"/>

Incidents particuliers			
-------------------------------	--	--	--

Position selon l'OBio	Partie	Domaines d'examen	Temps	Nombre de points maximum	Atteint Points	Pondération	Note
1	1.1	Créer des relations avec les clients (HKB-A+C)	40'	30		50%	
3	1.2	Créer des expériences d'achat (HKB-E)	30'	18		30%	
		<input type="checkbox"/> Accent : Créer des expériences d'achat (HKB-E)					
2	1.3	Gérer et présenter des produits et des services (HKB-B)	20'	12		20%	
		<input type="checkbox"/> Option 2 : analyser les produits et services existants					

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
		Point fort HKB 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 Concevoir des relations avec les clients: Situation des clients pour les experts aux examens

Préoccupation et point de vue du client / de la cliente	client :	
	Désir d'achat :	
	mobile :	
	Besoin / potentiel :	
Comportement en entretien	comportement en général :	
	Réaction à la consultation :	
	Intérêts :	
	Plainte ou retour :	
Solution type	L'entretien est structuré de la manière suivante :	o Prise de contact proactive, demande détaillée du souhait du client/motif d'achat, vente motivée. 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 o Utilisation correcte du système de caisse/de fidélisation de la clientèle
	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
Remarque à l'attention des expert-e-s aux examens : 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			
			0	1	2	3
Critère d'évaluation 1 : Organiser de manière appropriée le premier contact avec le client Question directrice : L'apprenti(e) organise-t-il/elle le premier contact avec le client de manière appropriée ?		Justification				
Bien rempli : 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					
Satisfait / petites lacunes : la prestation de l'apprenti(e) présente de petits écarts par rapport à un premier contact professionnel avec le client.	2	Observation				
Défectueux : la prestation de l'apprenti(e) présente des écarts importants par rapport à un premier contact professionnel avec un client.	1					
Faux / inexistant : La prestation de l'apprenant(e) est non professionnelle et/ou inexistante.	0					

Domaine de compétences opérationnelles: A+C "Information 1		Évaluation	points 2x			
			0	1	2	3
Critère d'évaluation 2 : analyser les besoins du client et présenter des solutions 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				
Bien rempli : 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					
Satisfait / petites lacunes : 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					
Défectueux : 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	Observation				
Faux / inexistant : La prestation de l'apprenant(e) est inutilisable et/ou s'écarte complètement d'une analyse ciblée des besoins du client.	0					

Domaine de compétences opérationnelles : A+C "Information 2		Évaluation	points 3x	0	1	2	3
Critère d'évaluation 3 : conseiller les clients de manière convaincante Question directrice : L'apprenti(e) conseille-t-il/elle les clients de manière convaincante et orientée vers eux ?		Justification					
Bien rempli : 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						
Satisfait / petites lacunes : la prestation de l'apprenti(e) présente de petits écarts par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	2	Observation					
Défectueux : la prestation de l'apprenti(e) présente des écarts importants par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	1						
Faux / inexistant : La prestation de l'apprenant(e) est inutilisable et/ou incompréhensible.	0						

Domaine de compétences opérationnelles : A+C "Diplôme".		Évaluation	points 2x	0	1	2	3
Critère d'évaluation 4 : conclure la vente de manière professionnelle Question directrice : L'apprenti(e) conclut-il/elle l'entretien avec le client de manière professionnelle ?		Justification					
Bien rempli : 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						
Satisfait / petites lacunes : la prestation de l'apprenti(e) présente de petits écarts par rapport à une conclusion de vente professionnelle.	2						
Défectueux : la prestation de l'apprenti(e) présente des écarts importants par rapport à une conclusion de vente professionnelle.	1						
Faux / inexistant : 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
Critère d'évaluation 5 : Relations professionnelles avec la clientèle		Justification				
Question directrice : L'apprenti(e) entretient-il/elle des relations professionnelles avec le/la client(e) ?						
Bien rempli : 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					
Satisfait / petites lacunes : 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					
Défectueux : 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					
Faux / inexistant : La prestation de l'apprenant(e) est inutilisable et/ou non professionnelle.	0					
Observation						

1.2 Point fort : Concevoir des expériences d'achat (HKB E) : situation du client pour les experts d'examen

Préoccupation et point de vue du client/de la cliente		
Comportement en entretien	comportement en général :	
	Réaction à la consultation :	
	Intérêts :	
	réclamation :	
Calendrier/Organisation	Réalisation du jeu de rôle : 20 minutes	
Solution type	La situation exigeante est gérée de la manière suivante :	Lorsque des solutions adaptées sont proposées et qu'une expérience d'achat est créée.
Remarque à l'attention des expert-e-s aux examens: Ce modèle de solution ne doit pas être considéré comme la seule solution correcte et sert uniquement d'orientation pour l'évaluation.	Proposer des solutions adaptées :	<ul style="list-style-type: none"> o Développement de solutions possibles en tenant compte de tous les moyens disponibles. Moyens d'information o proposer une solution cohérente dans le cadre des directives de l'entreprise et dans les limites de ses compétences de ses propres compétences o justification compréhensible de la solution proposée
	Créer une expérience d'achat :	<ul style="list-style-type: none"> o L'apprenti(e) prend en compte les critiques exprimées de manière objective et fait preuve de compréhension. o Agir en fonction des solutions et des clients o Obtenir le point de vue de l'autre et clarifier les raisons de son comportement

1.2 Point fort : Création d'expériences d'achat (EC E) : grille d'évaluation pour l'examineur 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: E "Entretien exigeant avec un client".		Évaluation	points 2x			
			0	1	2	3
Critère d'évaluation 1 : proposer des solutions appropriées Question directrice : L'apprenti(e) propose-t-il/elle des solutions appropriées dans une situation exigeante pour le client ?		Justification				
Bien rempli : L'apprenti(e) développe des solutions appropriées en utilisant tous les moyens d'information à sa disposition. Il/elle propose une solution cohérente dans le cadre des directives de l'entreprise et de ses compétences. Il/elle justifie cette proposition de manière compréhensible.	3					
Satisfait / petites lacunes : la prestation de l'apprenti(e) présente de petits écarts par rapport à une procédure de résolution appropriée.	2	Observation				
Défectueux : la prestation de l'apprenti(e) présente des écarts importants par rapport à une procédure de résolution appropriée.	1					
Faux / inexistant : La solution de l'apprenant(e) est inutilisable et/ou non professionnelle.	0					

Domaine de compétences opérationnelles : E "Entretien exigeant avec un client".		Évaluation	points 2x			
			0	1	2	3
Critère d'évaluation 2 : créer une expérience d'achat Question directrice : L'apprenti(e) crée-t-il/elle une expérience d'achat dans une situation exigeante pour le client ?		Justification				
Bien rempli : L'apprenti(e) crée une expérience d'achat positive en sollicitant le point de vue de son interlocuteur dans une situation exigeante, en gardant la direction de la conversation, en créant un sentiment de sécurité chez le client et en le surprenant positivement.	3					
Satisfait / petites lacunes : la prestation de l'apprenti(e) présente de petits écarts par rapport à une expérience d'achat professionnelle.	2					
Mauvaise : la prestation de l'apprenti(e) présente des écarts importants par rapport à une expérience d'achat professionnelle.	1	Observation				
Faux / inexistant : Le comportement de l'apprenant(e) est inutilisable et/ou non professionnel.	0					

1.2 Point fort : créer des expériences d'achat (HKB E) : tâche pratique

Tâches pratiques (choisir 1 sur 2)	<input type="checkbox"/> Tâche pratique 1 : "Concevoir des univers d'expérience axés sur les produits et les services". <input type="checkbox"/> Exercice pratique 2 : "Événements clients / Promotions de vente".	
Situation de départ		
Tâches à accomplir par les apprenants	<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>Exercice pratique 2 Expliquez vos idées pour [l'événement client / la promotion des ventes]. Planifiez les éléments d'un aménagement concret [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>	
Calendrier/Organisation	Réalisation de la tâche pratique : 10 minutes (élaboration par les apprenants : 5 minutes ; présentation par les apprenants : 5 minutes).	
Solution type Remarque à l'attention des expert-e-s aux examens : Ce modèle de solution ne doit pas être considéré comme la seule solution correcte et sert uniquement d'orientation pour l'évaluation.	Tâche pratique 1 ou Tâche pratique 2 La tâche pratique peut être résolue de la manière suivante :	Lorsqu'une procédure appropriée pour résoudre la tâche pratique peut être présentée ou expliquée et que les chances, les risques et les mesures d'optimisation sont correctement évalués. <input type="checkbox"/> La procédure permettant d'organiser l'événement pour le client ou la promotion des ventes ou un monde d'expérience pour du service/produit donné est appropriée. <input type="checkbox"/> La procédure comprend des méthodes de fidélisation de la clientèle appropriées ? <input type="checkbox"/> La démarche est adaptée au segment de clientèle visé ? <input type="checkbox"/> Les chances de l'événement client ou de la promotion des ventes ou de l'univers d'expérience sont bien évaluées sont correctement évalués. <input type="checkbox"/> Les risques de l'événement client, de la promotion des ventes ou de l'univers d'expérience sont correctement évalués sont correctement évalués. <input type="checkbox"/> Les mesures d'optimisation que l'apprenti(e) déduit sont correctes et complètes.
	Approche appropriée :	
	Évaluation de l'expérience d'achat :	

1.2 Point fort : Création d'expériences d'achat (EC E) : grille d'évaluation pour l'examineur chargé du procès-verbal

- Note la procédure présentée par l'apprenant
- Note l'évaluation de l'apprenant concernant le succès et les chances/risques de sa démarche.
- Remarque : consigner uniquement ce qui a été présenté et exprimé, sans évaluation ni jugement.

Domaine de compétences opérationnelles: E (biffer la tâche pratique qui ne convient pas) Tâche pratique 1 : "Concevoir des univers de découverte axés sur les produits et les services". Tâche pratique 2 : "Événements clients / Promotions de vente".		Évaluation	points 1x	0	1	2	3
Critère d'évaluation 1 : Procédure appropriée Question directrice : la démarche décrite est-elle appropriée pour enthousiasmer et fidéliser le segment de clientèle visé et pour renforcer les relations avec les client(e)s ?		Justification					
Bien rempli : L'apprenant(e) propose une procédure appropriée. La procédure comprend des méthodes de fidélisation de la clientèle appropriées. La procédure s'adresse au segment de clientèle défini.	3						
Satisfait / petites lacunes : la prestation de l'apprenti(e) présente de petits écarts par rapport à une procédure appropriée.	2						
Défectueux : la prestation de l'apprenti(e) présente des écarts importants par rapport à une procédure appropriée.	1	Observation					
Faux / non disponible : La prestation de l'apprenant(e) est inutilisable et/ou inadaptée.	0						

Domaine de compétences opérationnelles: E (biffer la tâche pratique qui ne convient pas) Tâche pratique 1 : "Concevoir des univers de découverte axés sur les produits et les services". Tâche pratique 2 : "Événements clients / Promotions de vente".		Évaluation	points 1x	0	1	2	3
Critère d'évaluation 2 : Évaluer l'expérience d'achat Question directrice : L'apprenti(e) évalue-t-il/elle correctement le succès de la démarche proposée ?		Justification					
Bien réalisé : L'apprenti(e) évalue correctement la mise en œuvre de son idée. Il/elle a une vue d'ensemble des chances et des risques de la démarche. Il/elle déduit des mesures appropriées de son évaluation.	3						
Satisfait / petites lacunes : la prestation de l'apprenti(e) présente de petits écarts par rapport à une évaluation pertinente.	2						
Mauvaise : la prestation de l'apprenti(e) présente des écarts importants par rapport à une évaluation correcte.	1	Observation					
Faux / inexistant : La prestation de l'apprenant(e) est inutilisable et/ou incorrecte.	0						

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

Situation de départ	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.	
Tâches à accomplir par les apprenants	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.
Calendrier / Organisation	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).	
Remarques	Vous pouvez prendre des notes pendant votre analyse. Si nécessaire, ajoutez des notes spécifiques à A+P.	

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

Domaine de compétences opérationnelles : B "Présentation de produits ou de services".		Évaluation	points 1x			
			0	1	2	3
Critère d'évaluation 1 : Analyser la présentation des marchandises ou des services		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 ?						
Bien rempli : 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					
Satisfait / lacunes mineures : la réponse de l'apprenant(e) présente des écarts mineurs par rapport à la réponse globale.	2					
Défectueux : la réponse de l'apprenti(e) présente des écarts importants par rapport à la réponse globale.	1					
Faux / inexistant : 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
Critère d'évaluation 2 : Proposer des améliorations		Justification				
Question directrice : L'apprenti(e) déduit-il/elle des mesures d'amélioration appropriées ?						
Bien rempli : 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					
Satisfait / lacunes mineures : la réponse de l'apprenant(e) montre des écarts mineurs par rapport à une réponse pertinente et compréhensible.	2					
Défectueux : la réponse de l'apprenti(e) présente des écarts importants par rapport à une réponse pertinente et compréhensible.	1					
Faux / inexistant : 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 : La solution type ne doit pas être considérée comme la seule solution correcte et n'a qu'une valeur indicative pour l'évaluation.						

Domaine de compétences opérationnelles : B "Présentation de produits ou de services".		Évaluation	points 1x	0	1	2	3
Critère d'évaluation 3 : justifier de manière compréhensible les points forts et les points faibles des améliorations apportées Question directrice : l'apprenti(e) justifie-t-il/elle de manière compréhensible et professionnellement fondée les points forts, les points faibles et les mesures d'amélioration de la présentation des marchandises ou des services ?		Justification					
Bien rempli : 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						
Satisfait / lacunes mineures : les justifications de l'apprenti(e) présentent des écarts mineurs par rapport à la justification compréhensible et professionnellement fondée.	2						
Défectueux : les justifications de l'apprenti(e) présentent des écarts importants par rapport à la justification compréhensible et professionnellement fondée.	1						
Faux / inexistant : 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 : La solution type ne doit pas être considérée comme la seule solution correcte et n'a qu'une valeur indicative pour l'évaluation.							

Domaine de compétences opérationnelles : B "Présentation de produits ou de services".		Évaluation	points 1x	0	1	2	3
Critère d'évaluation 4 : Procédure plausible dans des situations critiques		Justification					
Question directrice : L'apprenti(e) décrit-il/elle une procédure plausible dans les situations critiques décrites ?							
Bien rempli : 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						
Satisfait / lacunes mineures : la réponse de l'apprenti(e) présente des écarts mineurs par rapport à la réponse globale.	2						
Défectueux : la réponse de l'apprenti(e) présente des écarts importants par rapport à la réponse globale.	1						
Faux / non disponible : 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 : La solution type ne doit pas être considérée comme la seule solution correcte et n'a qu'une valeur indicative pour l'évaluation.							