

Domaine de qualification „travaux pratiques“
 Position 1.1 „Examen pratique“

Série 0

Protocole de la procédure de qualification boulangerie-pâtisserie-confiserie

Nom _____

Date _____

Prénom _____ Nr. _____

Début de l'examen _____ Fin de l'examen _____

Adresse de l'entreprise formatrice _____

Nom experte 1 _____

Lieu de l'examen, adresse _____

Signature _____

Nom experte 2 _____

Signature _____

Cocher les trois modules à examiner

- Boulangerie/B Confiserie/C Café / Gastronomie/G
 Pâtisserie/P Snacks / Traiteur/S

Echelle des notes

Points	Note
95 – 100	6.0
85 – 94	5.5
75 – 84	5.0
65 – 74	4.5
55 – 64	4.0
45 – 54	3.5
35 – 44	3.0
25 – 34	2.5
15 – 24	2.0
5 – 14	1.5
0 – 4	1.0

Part.	Domaine	Durée	Points maximum	Points effectifs
1	Connaissances de l'entreprise	5'	5	
2	Domaine principal, conseil à la clientèle	45'	60	
3	Connaissances de l'assortiment	25'	25	
4	Gestion des marchandises	15'	10	
Total		90'	100	

Note _____

Procédure de qualification pour les formations professionnelles initiales du commerce de détail
Gestionnaires du commerce de détail, boulangerie-pâtisserie-confiserie 2016 Série 0



Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 90'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs	
1.	Connaissance de l'entreprise <i>Entretien spécialisé.</i>	5'	5			Si disponible, possible d'utiliser le dossier de formation (ne doit pas être évalué par les expertes).		
Les 3 objectifs évaluateurs doivent être contrôlés.								
CP T1	3.3.1 Je connais les principaux objectifs commerciaux de mon entreprise					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____		
CP T2	5.4.4 Je connais les principaux partenaires commerciaux et les concurrents de mon entreprise et suis en mesure de les décrire					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____		
T= Taxonomie							Total intermédiaire	

Procédure de qualification pour les formations professionnelles initiales du commerce de détail
Gestionnaires du commerce de détail, boulangerie-pâtisserie-confiserie 2016 Série 0



Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 90'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
2.	Domaine principal conseil <i>2 différents jeux de rôle</i>	45'	60				
A) Situation de vente journalière comportant des conseils et recoupant divers domaines professionnels, laisser emballer un produit cadeau et placer une réclamation.							
	Jeu de rôle A, conseil	20/ 25'	30	Experte/cliente	Exemples		
CP T3	5.3.7 Je suis capable d'évaluer les besoins de la clientèle et de les satisfaire			Situation de vente, produit cadeau inclus		<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____	
CP T3	5.6.2 Je suis capable de recevoir posément les réclamations de de les traiter selon les directives de l'entreprise					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____	
						Total intermédiaire	

Procédure de qualification pour les formations professionnelles initiales du commerce de détail
Gestionnaires du commerce de détail, boulangerie-pâtisserie-confiserie 2016 Série 0



Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 90'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
2.	Domaine princ. conseil jeu de rôle A, conseil					Report (suite de la page 4)	
CP T3	5.14.1 Je suis capable de de mener des entre- tiens de vente difficiles			La candidate mène l'entretien avec le client de manière souveraine, y compris la conclusion		<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____	
CS	<u>Aptitude à la communication</u> La candidate est ouverte à la discussion			Evaluation du comportement lors du jeux de rôle		<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____	
CS	La candidate cherche des solutions constructives					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____	
CM	La candidate contrôle le produit et l'emballage					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____	
CM	La candidate respecte les règles de base d'un emballage-cadeau attractif					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____	
Total des points jeu de rôle A						Total intermédiaire	

Procédure de qualification pour les formations professionnelles initiales du commerce de détail
Gestionnaires du commerce de détail, boulangerie-pâtisserie-confiserie 2016 Série 0



Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 90'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
2.	Domaine princ.conseil <i>2 différents jeux de rôle</i>					Report (suite de la page 5)	
B) Commande complexe avec des ventes alternatives et additionnelles recoupant divers domaines professionnels, présentation de diverses prestations de service.							
	Jeu de rôle B, conseil	20/ 25'	30	Experte/cliente	Exemples		
CP T3	5.4.5 Après une analyse minutieuse des besoins du client, je suis capable de mettre en avant les avantages d'un produit pour lui			Commande complexe (prendre compte des modules professionnelles)		<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
CP T4	6.2.2 Je met à profit mes connaissances étendues des produits dans mon travail quotidien					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
CP T3	1.2.1 Je suis capable d'argumenter en employant les mots qu'il faut					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
						Total intermédiaire	

Procédure de qualification pour les formations professionnelles initiales du commerce de détail
Gestionnaires du commerce de détail, boulangerie-pâtisserie-confiserie 2016 Série 0



Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 90'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
2.	Domaine princ.conseil <i>2 différents jeux de rôle</i>					Report (suite de la page 6)	
	Jeu de rôle B, conseil				Exemple		
CP T3	5.7.1 Je suis capable d'exploiter judicieuse- ment l'offre de presta- tions de mon entreprise					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____	
CS	La candidate mène l'en- retien de vente en fonc- tion de la situation			Evaluation du comportement lors du jeux de rôle		<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____	
CS	La candidate applique mimique et gestuelle de manière appropriée					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____	
CM	La candidate utilise sciemment le matériel d'information dans l'en- retien de vente					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____	
CM	La candidate réalise des ventes additionnelles					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____	
Total des points jeu de rôle B							
* Le total des points effectifs est à reporter sur la 1ère page du protocole.						Total domaine princ. conseil	*

Procédure de qualification pour les formations professionnelles initiales du commerce de détail
Gestionnaires du commerce de détail, boulangerie-pâtisserie-confiserie 2016 Série 0



Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 90'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
3.	Connais. de l'assortiment <i>Entretien spécialisé orienté client</i>	25'	25	Module (1)			
Questionner de manière approfondie, respectivement se laisser conseiller sur 2-3 produits de chaque modules. Les trois domaines professionnels doivent être pondérées de manière équilibrée. Questions jusqu'à C3 (deux objectifs évaluateurs, 6.3.1 et 6.3.2 jusqu'à C4). Introduire des cas spéciaux, allergies, incompatibilité à certains aliments et <i>produits alternatifs</i> dans la discussion							
CP T3	6.2.1 Je possède une parfaite connaissance de l'assortiment de mon entreprise					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
CP T2	6.3.1 Je peux expliquer aux clients les différences entre les produits					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
CP T3	6.3.2 Je connais les possibilités d'emploi des produits de mon entreprise et sais faire profiter les clients de mes connaissances					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
						Total intermédiaire	

Procédure de qualification pour les formations professionnelles initiales du commerce de détail
Gestionnaires du commerce de détail, boulangerie-pâtisserie-confiserie 2016 Série 0



Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 90'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
3.	Connais. de l'assortiment <i>Entretien spécialisé orienté client</i>	25'	25	Module (2)		Report (suite de la page 8)	
Questionner de manière approfondie, respectivement se laisser conseiller sur 2-3 produits de chaque modules. Les trois domaines professionnels doivent être pondérées de manière équilibrée. Questions jusqu'à C3 (deux objectifs évaluateurs, 6.3.1 et 6.3.2 jusqu'à C4). Introduire des cas spéciaux, allergies, incompatibilité à certains aliments et <i>produits alternatifs</i> dans la discussion							
CP T3	6.2.1 Je possède une parfaite connaissance de l'assortiment de mon entreprise					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
CP T2	6.3.1 Je peux expliquer aux clients les différences entre les produits					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____	
CP T3	6.3.2 Je connais les possibilités d'emploi des produits de mon entreprise et sais faire profiter les clients de mes connaissances					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____	
						Total intermédiaire	

Procédure de qualification pour les formations professionnelles initiales du commerce de détail
Gestionnaires du commerce de détail, boulangerie-pâtisserie-confiserie 2016 Série 0



Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 90'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
3.	Connais. de l'assortiment <i>Entretien spécialisé orienté client</i>	25'	25	Module (3)		Report (suite de la page 9)	
Questionner de manière approfondie, respectivement se laisser conseiller sur 2-3 produits de chaque modules. Les trois domaines professionnels doivent être pondérées de manière équilibrée. Questions jusqu'à C3 (deux objectifs évaluateurs, 6.3.1 et 6.3.2 jusqu'à C4). Introduire des cas spéciaux, allergies, incompatibilité à certains aliments et <i>produits alternatifs</i> dans la discussion							
CP T3	6.2.1 Je possède une parfaite connaissance de l'assortiment de mon entreprise					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____	
CP T2	6.3.1 Je peux expliquer aux clients les différences entre les produits					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____	
CP T3	6.3.2 Je connais les possibilités d'emploi des produits de mon entreprise et sais faire profiter les clients de mes connaissances					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____	
						Total intermédiaire	
* Le total des points effectifs est à reporter sur la 1ère page du protocole.					Total connais. de l'assortiment (total intermédiaire : 3)		*

Procédure de qualification pour les formations professionnelles initiales du commerce de détail
Gestionnaires du commerce de détail, boulangerie-pâtisserie-confiserie 2016 Série 0



Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 90'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
4.	Gestion des marchandises <i>1 exemple de cas</i>	15'	10	Exemples	Exemples		
CP T3	5.2.3 Je suis capable de présenter des marchandises dans mon entreprise de manière autonome			La candidate présente sa vitrine / sa table d'exposition		<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____	
CP T3	5.2.2 Je suis capable de participer à des mesures de promotion des ventes selon les règles de mon entreprise					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____	
CP T3	5.2.1 Je suis capable de présenter les marchandises de manière attrayante pour la clientèle selon les instructions de mon entreprise			Les expertes demande de réaliser certains travaux. Exécuter! Modifier la vitrine, laisser compléter et organiser une nouvelle présentation La candidate explique ce qu'elle fait durant son travail et comment elle procède		<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____	
						Total intermédiaire	

Procédure de qualification pour les formations professionnelles initiales du commerce de détail
Gestionnaires du commerce de détail, boulangerie-pâtisserie-confiserie 2016 Série 0



Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 90'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
4.	Gestion des marchandises <i>1 exemple de cas</i>			Exemples	Exemples	Report (suite de la page 10)	
CP T3	5.18.1 Je mets à profit mes connaissances étendues des produits dans mon travail quotidien			Situations pratiques (selon le module): Les expertes demande de réaliser certains travaux. Exécuter!		<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
CS	La candidate résout l'exemple de cas d'une manière professionnelle					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
CM	Lors de la présentation des marchandises, la candidate respecte les principes de base de la présentation					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____	
						Total gestion des marchandises	*

* Le total des points effectifs est à reporter sur la 1ère page du protocole.