

## Directives examen pratique 2020

### 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 œuvre

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 enseignante est responsable d'une infrastructure conforme aux examens (modules à tester) et pour l'atmosphère. Les exigences minimales de la gamme de produits (largeur / profondeur de l'assortiment) doivent être disponibles:

Boulangerie	Pâtisserie	Confiserie
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pain normal</li> <li>• Pains spéciaux</li> <li>• Petite boulangerie à l'eau et au lait</li> <li>• Viennoiserie (produits en pâte levée)</li> <li>• Pièces sèches</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tourtes</li> <li>• Desserts et entremets à la crème</li> <li>• Pâtisserie</li> <li>• Petits fours</li> <li>• Produits en pâte feuilletée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pralinés</li> <li>• Spécialités au chocolat</li> <li>• Articles de fantaisie</li> <li>• Petits fours</li> </ul>

Snack / traiteur	Café/Gastronomie
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sandwiches</li> <li>• Canapés</li> <li>• Produits pour l'apéritif</li> <li>• Petits fours en pâte feuilletée</li> <li>• Gâteaux / Tartes / Pizzas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boissons chaudes</li> <li>• (Thés, cafés, boissons lactées)</li> <li>• Petits repas (boissons sucrées, à base de lait, thé glacé)</li> <li>• Snacks</li> </ul>

Les personnes responsables de la formation et les employés de l'entreprise de formation **ne doivent pas** être inclus dans le processus d'examen.

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 obligatoire, 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.

Des lacunes dans la formation dans l'entreprise influençant la procédure de qualification ainsi que des incidents graves avant et pendant les examens doivent être annoncés immédiatement avec un rapport d'experts et le protocole d'examen, à l'organisation d'examen cantonale compétente.

### 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>Cas d'étude          |

#### 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. La cartothèque peut être utilisée lors de l'entretien.

**Important:** La cartothèque réalisée personnellement par l'apprenant, inclus la fiche d'évaluation de Richemont, contenant au moins 20 produits (p.e. 7/7/6 produits par module), doit être remise aux experts au début de l'examen. Ces derniers sélectionneront un produit par module, qui sera utilisé 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

La candidate/le candidat doit d'abord créer de façon autonome une vitrine, une table d'exposition ou des étagères de vente sur un thème qu'elle/il aura choisi. Celles-ci doivent être installées dans la salle d'examen ou dans des salles directement adjacentes. La surface d'exposition doit mesurer au moins 60 cm x 80 cm ou 3 étagères avec une surface correspondante.

De plus, un entretien professionnel au sujet de l'exécution, de l'objectif (le but), du sens, de la mise à profit, du choix du thème et des bases de la présentation marchandises aura lieu.

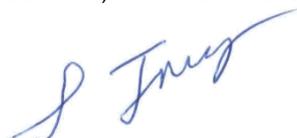
##### Cas pratique – Gestion des marchandises

##### Examen d'une situation pratique à partir des modules professionnels sélectionnés

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 30 novembre 2019



Lisa Frunz

Responsable commerce de détails BCS

