

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 del'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 deux modules choisis

- 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	Connaissances de l'assortiment	15'	25	
3	Conseil à la clientèle et gestion des marchandises	40'	70	
Total		60'	100	

Note

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



Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 60'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
1.	Connaissances de l'entreprise <u>Entretien spécialisé</u>	5'	5	Exemples	Exemples		
CP T2	5.1.6 Je connais mes tâches et mes fonctions dans l'entreprise					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
CP T3	5.1.3 Je connais les directives de l'entreprise et les applique			Quelles directives devez-vous suivre en cas de réclamation? Quelles autres genres de directives avez-vous dans votre entreprise?		<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
<i>T= Taxonomie</i>						Total connaissances de l'entreprise	*
* Le total des points effectifs est à reporter sur la 1ère page du protocole.							

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 60'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
2.	Connaissances de l'assortiment <i>Entretien spécialisé orienté client</i>	15'	25	Exemples			
Questionner, resp. laisser conseiller de manière approfondie 3 à 4 produits de chaque module examiné. Les deux domaines professionnels doivent être pondérés de manière équilibrée. Questions jusqu'à C3. Inclure dans la discussion : cas spéciaux, allergies, incompatibilités alimentaires, produits alternatifs							
CP T2	6.2.1 Je possède des connaissances étendues de l'assortiment.					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Total intermédiaire							

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



Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 60'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
2.	Connaissances de l'assortiment <i>Entretien spécialisé orienté client</i>			Exemples			
	Suite de la page 3					Report	
CP T3	5.4.1 Je suis capable de recommander des produits et de déclencher des ventes supplémentaires					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Total connaissances de l'assortiment							*

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

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



Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 60'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
3.	Conseil, gestion des marchandises	40'	70				
	<i>Jeu de rôle, conseils</i>	20'	40	Experte/Cliente	Exemples		
CP T3	5.2.2 Je connais les règles fondamentales d'un entretien de vente et les mets en pratique			Situation de vente ordinaire englobant des conseils.		<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____	
CP T3	5.1.9 Je suis capable de comprendre les besoins de la clientèle.					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Total intermédiaire							

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



Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 60'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
3.	Conseil, gestion des marchandises						
	Suite de la page 5					Report	
CP T3	5.2.1 Je prends note des questions des clients et les transmets plus loin			Commande avec vente supplémentaire et alternative.		<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____	
CP T3	5.3.2 Je suis capable de mettre à profit l'offre de prestations de l'entreprise			Cadeaux souvenirs, anniversaire, visite à l'hôpital. Par ex. emballage cadeaux avec nœud, laisser réaliser un exemple de la vitrine, de la table d'exposition		<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Total intermédiaire							

Procédure de qualification pour les formations professionnelles initiales du commerce de détail
Assistants/assistantes du commerce de détail, boulangerie-pâtisserie-confiserie 2016 **Série 0**



Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 60'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
	Suite de la page 6					Report	
	Jeu de rôle, conseils				Exemples		
CM	<u>Présentation des marchandises</u> La personne en formation traite les produits d'une manière soignée et respectueuse					<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
CS	<u>Civilités</u> La personne en formation adapte son comportement à la clientèle et à la situation du moment			Evaluation du comportement lors du jeux de rôle.		<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Total intermédiaire							

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



Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 60'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
	Suite de la page 7					Report	
	Exemples de cas gestion des marchandises	20'	30	Experte/Cliente	Exemples		
CP T3	5.5.1 Je suis capable de présenter des marchandises de manière attrayante et efficace		12	Expliquez votre vitrine/table d'exposition en rapport à l'objectif et sa réalisation.		<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
CP T3	5.7.2 Je suis capable d'utiliser les supports de vente nécessaires à mon travail		12	1 à 2 situations pratiques (en rapport à l'entreprise) en fonction des modules choisis		<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Total intermédiaire							

Procédure de qualification pour les formations professionnelles initiales du commerce de détail
Assistants/assistantes du commerce de détail, boulangerie-pâtisserie-confiserie 2016 **Série 0**



Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Temps total 60'	Pts. maximum	Questions pour l'entretien spécialisé	Propositions de solutions	Réponses inexistantes, fausses ou incomplètes	Pts. effectifs
	Suite de la page 8					Report	
	Exemples de cas gestion de marchandises.						
CM	<u>Techniques de travail résolution problèmes</u> La candidate traite l'exemple de cas selon les objectifs					<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 de l'exemple de cas.		<input type="checkbox"/> a besoin d'aide _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Total conseil client, gestion des march.							*

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