

Procédure de qualification pour les gestionnaires du commerce de détail CFC

Série zéro CFC

Valable de 2026

Lieu de l'examen		Date		Heure	
Nom		Prénom			
Nom, prénom & Signature de l'expert 1		Nom, prénom & Signature de l'expert 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"/>
Evénements particuliers :			

Partie	Domaines d'examen	Durée	Points maximal	Total points obtenus	Note	Pondération Note
1	Relations clients – Jeu de rôle 1	40'	30			50%
2	Conception et réalisation d'expériences d'achat – 2A jeu de rôle 2 et 2B tâche pratique					
2A	Jeu de rôle 2 - Conversation exigeante avec la clientèle	20'	12			30%
2B	Tâches pratiques événement pour la clientèle ou promotion des ventes	10'	6			
3	Gestion et présentations de produits – Analyser une présentation existante	20'	12			20%

Note globale *

* La note globale correspond à la moyenne pondérée, arrondie à la première décimale, des parties 1 et 3. Le tableau de conversion / barème de notes doit donc être compris sans pondération.

Partie	Domaines d'examen	Durée	Points par critère d'évaluation	Pondération	Points obtenus	Total points
1	Relations clients – Jeu de rôle 1					
	Accueil : Créer le premier contact avec le client de façon appropriée	40'	3	Simple		
	Conseil : Analyser le besoin du client et présenter des solutions		3	Double		
	Conseil : Conseiller le client de façon convaincante		3	Triple		
	Conclusion : Conclure la vente de façon professionnelle		3	Double		
	Relations avec les clients : Agir de manière professionnelle avec les clients		3	Double		
2	Conception et réalisation d'expériences d'achat – 2A jeu de rôle 2 et «2B tâche pratique					
	2A - Entretien avec un client exigeant : proposer des solutions appropriées	20'	3	Double		
	2A - Entretien avec un client exigeant : créer une expérience d'achat		3	Double		
	2B - Tâche pratiques événement pour la clientèle ou promotion des ventes	10'	3	Simple		
3			Simple			
3	Gestion et présentations de produits - Analyser une présentation existante					
	Analyser la présentation de produits	20'	3	Simple		
	Proposer des améliorations		3	Simple		
	Motiver de façon cohérente les points forts et les points faibles des améliorations		3	Simple		
	Agir de manière plausible dans une situation spéciale		3	Simple		

Tableau de conversion / barème des notes (sans pondération)

Note	Points partie 1	Points partiel 2	Points partie 3
6	29 – 30	18	12
5.5	26 – 28	16 – 17	11
5	23 – 25	14 – 15	9 – 10
4.5	20 – 22	12 – 13	8
4	17 – 19	10 – 11	7
3.5	14 – 16	9	6
3	11 – 13	7 – 8	5
2.5	8 – 10	5 – 6	3 – 4
2	5 – 7	3 – 4	2
1.5	2 – 4	1 – 2	1
1	0 – 1	0	0

Remarque : Le masculin générique, choisi dans cette grille protocolaire, fait également référence aux identités masculines, féminines et autres.

Partie 1 Relations clients

Entretien client - Jeu de rôle 1		Sujet : Running – chaussures de running	
Durée : 40 minutes		Points : 30	Points obtenus :
Préoccupations et points de vue du client	Sportif amateur ambitieux, qui aime son hobby, cherche une nouvelle chaussure d'entraînement pour lui-même.		

Domaine de compétences opérationnelles : Accueil		Evaluation - pondération 1			
Critère d'évaluation 1 : Créer le premier contact avec le client du commerce de détail Question principale : L'apprenti organise-t-il le premier contact avec le client de manière appropriée ?		<u>Justification</u>			
Bien réalisé : L'apprenti gère le premier contact avec le client de façon compétente. Il accueille le client de manière proactive et amicale et lui accorde toute son attention.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti présente de petits écarts par rapport à un premier contact client professionnel.	2				
Insuffisant : La performance de l'apprenti présente des écarts importants par rapport à un premier contact client professionnel.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti est non professionnelle et/ou inexistante.	0				

Domaine de compétences opérationnelles : Conseil		Evaluation - pondération 2		0	1	2	3
Critère d'évaluation 2 : Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions		<u>Justification</u>					
Question principale : L'apprenti s'informe-t-ile en détail des besoins du client et présente-t-il des solutions adaptées ?							
Bien réalisé : L'apprenti s'informe en détail des besoins du client. Il pose des questions axées sur les objectifs. Il écoute avec attention et concentration. Il laisse le client terminer ses phrases. Il présente des solutions qui correspondent aux besoins du client.	3						
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti présente de petits écarts par rapport à une analyse ciblée des besoins et une présentation de solution appropriée.	2						
Insuffisant : La performance de l'apprenti présente des écarts importants par rapport à une analyse ciblée des besoins et une présentation de solution appropriée.	1						
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti est inutilisable et s'écarte complètement d'une analyse ciblée des besoins du client.	0						

Domaine de compétences opérationnelles : Conseil		Evaluation - pondération 3		0	1	2	3
Critère d'évaluation 3 : Conseiller le client de façon convaincante		<u>Justification</u>					
Question principale : L'apprenti fournit-il des conseils convaincants et orientés client ?							
Bien réalisé : L'apprenti conseille le client en détail sur les produits/prestations et sur les évolutions et les tendances. Il intègre les besoins du client dans ses arguments tout en utilisant un storytelling approprié, efficace et adaptée à la situation. Il justifie la solution proposée de manière détaillée et compétente. Il fait preuve d'un traitement constructif des objections, des retours ou des réclamations client, les prend en compte et les incorpore dans son entretien en fonction de la situation. Il applique les stratégies appropriées pour susciter une décision d'achat de la part du client.	3						
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti présente de petits écarts par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	2						
Insuffisant : La performance de l'apprenti présente des écarts importants par rapport à un conseil professionnel et convaincant.	1						
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti est inutilisable et/ou incompréhensible.	0						

Domaine de compétences opérationnelles : Conclusion		Evaluation - pondération 2		0	1	2	3
Critère d'évaluation 4 : Conclure la vente de façon professionnelle		<u>Justification</u>					
Question principale : L'apprenti conclut-il l'entretien avec le client de manière professionnelle ?							
Bien réalisé : L'apprenti fait preuve de professionnalisme lors du processus de paiement. Il prend en compte le produit/la prestation achetée ou le retour/la réclamation. Il utilise les outils de fidélisation en fonction des souhaits du client.	3						
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti présente de petits écarts par rapport à une conclusion professionnelle de la vente.	2						
Insuffisant : La performance de l'apprenti présente des écarts importants par rapport à une conclusion professionnelle de la vente.	1						
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti est non professionnelle et/ou fausse.	0						

Domaine de compétences opérationnelles : Relations avec les clients		Evaluation - pondération 2		0	1	2	3
Critère d'évaluation 5 : Agir de manière professionnelle avec les clients		<u>Justification</u>					
Question principale : L'apprenti entretient-il des relations professionnelles avec le client ?							
Bien réalisé : L'apprenti fait preuve d'ouverture, est aimable et orienté client. Il met en œuvre les directives de l'entreprise et utilise efficacement les outils à disposition. Il reconnaît et exploite d'autres opportunités de vente.	3						
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti présente de petits écarts par rapport à un traitement professionnel de la clientèle (par exemple, il ne met pas en œuvre les directives de l'entreprise ou n'utilise pas efficacement les outils à disposition ou ne profite pas de l'opportunité de vente additionnelle).	2						
Insuffisant : La performance de l'apprenti présente des écarts importants par rapport à un traitement professionnel du client (par exemple, il ne met pas en œuvre les directives de l'entreprise et n'utilise aucune des aides disponibles).	1						
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti est inutilisable et/ou non professionnelle.	0						

Remarque pour l'apprenti/e:

Le jeu de rôle 1 correspond à un entretien de vente tel qu'il est mené au quotidien. C'est-à-dire de l'accueil à l'encaissement des articles vendus. Le jeu de rôle permet également de vérifier si les articles vendus sont corrects en termes de taille, d'utilisation, de besoin et de domaine d'application.

Partie 2 Conception et réalisation d'expériences d'achat

Partie 2A Entretien avec un client exigeant : Jeu de rôle 2		
Partie 2B Tâches pratiques – Entretien professionnel		
Durée : 30 minutes	Points : 18	Points obtenus

Partie 2A Conversation exigeante avec la clientèle – Jeu de rôle 2		Sujet : Cadeau	
Durée : 20 minutes		Points : 12	Points obtenus
Préoccupations et point de vue du client	Un client cherche un cadeau pour son filleul de 12 ans.		

Domaine de compétences opérationnelles : Expérience d'achat		Evaluation - pondération 2		0	1	2	3
Critère d'évaluation 1 : Créer une expérience d'achat Question principale : Dans une situation exigeante, l'apprenti-e propose-t-il/elle une expérience d'achat au client ?		<u>Justification</u>					
Bien réalisé : Dans la situation exigeante, l'apprenti-e propose une expérience d'achat positive en considérant l'avis de son interlocuteur, conduisant l'entretien et rassurant le client avec une surprise positive.	3						
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une expérience d'achat professionnelle.	2						
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une expérience d'achat professionnelle.	1						
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inutilisable.	0						

Domaine de compétences opérationnelles : Procédure de résolution des problèmes		Evaluation - pondération 2		0	1	2	3
Critère d'évaluation 2 : Proposer des solutions appropriées Question principale : Dans une situation exigeante, l'apprenti-e propose-t-il/elle des solutions appropriées au client ?		<u>Justification</u>					
Bien réalisé : Considérant toutes les informations à disposition, l'apprenti-e développe des solutions appropriées. Il/elle propose une solution cohérente dans le cadre des directives de l'entreprise et de ses propres compétences. Il/elle justifie cette proposition de façon cohérente.	3						
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une procédure appropriée.	2						
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une procédure appropriée.	1						
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inutilisable.	0						

Remarque pour l'apprenti/e:

Le jeu de rôle 2 correspond à un entretien de vente exigeant, tel qu'il est souvent mené au quotidien. C'est-à-dire de l'accueil à l'encaissement des articles vendus. Le jeu de rôle permet également de vérifier si les articles vendus sont corrects en termes de taille, d'utilisation, de besoin et de domaine d'application.

Partie 2 Conception et réalisation d'expériences d'achat

Partie 2A Entretien avec un client exigeant : Jeu de rôle 2		
Partie 2B Tâches pratiques – Entretien professionnel		
Durée : 30 minutes	Points : 18	Points obtenus

Partie 2B Tâches pratiques – Entretien professionnel		
Durée : 10 minutes (Préparation des apprenti-e-s: 5 min. Présentation des apprenti-e-s/Questions experts : 5 min.)	Points : 6	Points obtenus
Situation de départ	Le formateur professionnel leur confie la tâche d'élaborer et de mettre en œuvre une promotion des ventes.	

Domaine de compétences opérationnelles : promotion des ventes		Evaluation - pondération 1			
Critère d'évaluation 1 : Approche appropriée Question principale : L'approche décrite permet-elle d'inspirer et de fidéliser le segment de clientèle visé et de renforcer la relation avec le client ?		<u>Justification</u>			
Bien réalisé : L'apprenti-e propose un plan d'action approprié. La procédure comprend des méthodes appropriées de fidélisation des clients. La procédure s'adresse au segment de clientèle défini.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une procédure appropriée.	2				
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une procédure appropriée.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non appropriée.	0				

Domaine de compétences opérationnelles : promotion des ventes		Evaluation - pondération 1			
Critère d'évaluation 2 : Evaluation de l'expérience d'achat Question principale : L'apprenti-e évalue-t-il/elle avec précision le succès du plan d'action proposé?		<u>Justification</u>			
Bien réalisé : L'apprenti-e évalue avec précision la mise en œuvre de son idée. Il/elle a une vue d'ensemble des opportunités et des risques de l'approche. Il/elle tire de son évaluation des mesures appropriées.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une évaluation correcte.	2				
Insuffisant : La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une évaluation correcte.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non appropriée.	0				

Hinweis für die Lernende / den Lernenden:

Cette partie de l'examen se déroule sous forme **d'entretien professionnel*** et se fonde sur des bases rhétoriques. La prise de notes est autorisée pour la préparation de l'entretien.

*Définition de l'entretien professionnel :

L'entretien professionnel consiste en une discussion entre deux personnes professionnelles qui explorent en long et en large leurs connaissances professionnelles. Il ne s'agit en aucun cas d'un « jeu de questions et réponses ». L'entretien professionnel examine la capacité des candidats à reconnaître les différents rapports de cause à effet. C'est ainsi que la personne explique, par ex., comment elle procéderait lors de la résolution d'une tâche pratique. Elle démontre sa compréhension du contexte professionnel et des interrelations, réfléchit à la procédure méthodologique et professionnelle et envisage des solutions alternatives.

Partie 3 Gestion et présentation des produits - Analyser une présentation de produits existante

Entretien professionnel – Analyser une présentation de produits existante	
Durée : 20 minutes	
Points : 12	
Critère d'évaluation 1 - 3	Notes de l'apprenti : 5min Présentation des résultats et questions experts : 10min
Critère d'évaluation 4	Traitement des situations spéciales : 5min
Tâche Analyser une présentation de produits existante	Analyse d'une présentation de produits existante <i>Thème présentation de produits :</i> _____ Tâche : Vous disposez de 5 min. pour analyser mentalement la présentation de produits existante (<i>selon le thème</i>) et prendre les notes appropriées.

Domaine de compétences opérationnelles : Analyser		Evaluation - pondération 1			
Critère d'évaluation 1 : Analyser la présentation de produits		Justification			
Question principale : L'apprenti identifie-t-il les points forts et les points faibles essentiels de la présentation de produits ?					
Bien réalisé : L'apprenti décrit les points forts et les points faibles de manière exhaustive et correcte.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La réponse de l'apprenti présente de petits écarts par rapport à une réponse complète.	2				
Insuffisant : La réponse de l'apprenti présente des écarts importants par rapport à une réponse complète.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti est inutilisable et s'écarte complètement de la réponse correcte.	0				

Domaine de compétences opérationnelles : Proposer des améliorations		Evaluation - pondération 1		0	1	2	3
Critère d'évaluation 2 : Proposer des améliorations		<u>Justification</u>					
Question principale : L'apprenti prend-il les mesures d'amélioration appropriées ?							
Bien réalisé : L'apprenti propose plusieurs mesures d'amélioration judicieuses tout en se basant directement sur la présentation de produits ou de prestations existante. Il les décrit de façon cohérente.	3						
Satisfaisant/petites erreurs : La réponse de l'apprenti présente de petits écarts par rapport à une réponse judicieuse et cohérente.	2						
Insuffisant : La réponse de l'apprenti présente des écarts importants par rapport à une réponse judicieuse et cohérente.	1						
Incorrect/inexistant : La réponse de l'apprenti est inutilisable et s'écarte complètement d'une réponse judicieuse et cohérente.	0						

Domaine de compétences opérationnelles : Points forts et points faibles		Evaluation - pondération 1		0	1	2	3
Critère d'évaluation 3 : Motiver de façon cohérente les points forts et les points faibles des améliorations Question principale : Les explications de l'apprenti sur les points forts et les points faibles ainsi que les mesures d'amélioration de la présentation de produits sont-elles cohérentes et fondées ?		<u>Justification</u>					
Bien réalisé : Les explications de l'apprenti sont cohérentes : L'apprenti argumente de façon compétente. Ses arguments sont compréhensibles et structurés	3						
Satisfaisant/petites erreurs : Les explications de l'apprenti présentent de petits par rapport à une justification cohérente et compétente.	2						
Insuffisant : Les explications de l'apprenti présente des écarts importants par rapport à une justification cohérente et compétente.	1						
Incorrect/inexistant : Les explications de l'apprenti sont inutilisables et s'écarternt complètement d'une justification cohérente et compétente.	0						

Domaine de compétences opérationnelles : Agir de manière plausible dans une situation spéciale		Evaluation - pondération 1			
Critère d'évaluation 4 : Agir de manière plausible dans une situation spéciale Difficultés à la vente Question principale : L'apprenti décrit-il un plan d'action plausible dans les situations spéciales décrites ?		<u>Justification</u>			
Bien réalisé : L'apprenti décrit les points clés d'une approche professionnelle de situations spéciales. Ses explications sur la procédure sont cohérentes. L'ordre des différentes étapes est logique.	3				
Satisfaisant/petites erreurs : La performance de l'apprenti présente de petits écarts par rapport à la réponse complète.	2				
Insuffisant : La performance de l'apprenti des écarts importants par rapport à la réponse complète.	1				
Incorrect/inexistant : La performance de l'apprenti n'est pas utilisable et s'écarte complètement de la réponse complète.	0				

Remarque pour l'apprenti/e:

Cette partie de l'examen se déroule sous forme **d'entretien professionnel*** et se fonde sur des bases rhétoriques. La prise de notes est autorisée pour la préparation de l'entretien.

Le critère d'évaluation 4 comporte des questions qui tournent autour des thèmes suivants : la présentation de la marchandise, la gestion des produits, l'approvisionnement de la marchandise et leur mise à disposition. Ce faisant, il ne s'agit pas de situations rencontrées dans la vie quotidienne mais bien de situations **spéciales**.

*Définition de l'entretien professionnel :

L'entretien professionnel consiste en une discussion entre deux personnes professionnelles qui explorent en long et en large leurs connaissances professionnelles. Il ne s'agit en aucun cas d'un « jeu de questions et réponses ». L'entretien professionnel examine la capacité des candidats à reconnaître les différents rapports de cause à effet. C'est ainsi que la personne explique, par ex., comment elle procéderait lors de la résolution d'une tâche pratique. Elle démontre sa compréhension du contexte professionnel et des interrelations, réfléchit à la procédure méthodologique et professionnelle et envisage des solutions alternatives.