

Serie 0
V.1.5

Procédures de qualification
**Electronicien en multimédia CFC /
Electronicienne en multimédia CFC**

Travaux professionnels généraux (Examen partiel)

Position 2 Conseil et vente

INSTRUCTIONS À L'USAGE DES EXPERTS

L'examen „Conseil et vente“ se compose de deux parties séparées. Tout d'abord tous les candidats passent ensemble la partie écrite qui sera corrigée par les experts. Le candidat se présente ensuite à une partie d'entretien de vente.

Partie 1: examen écrit (90 minutes pour 8 exercices 35 points)

La partie principale de cette partie est d'établir une offre. En outre, le candidat devra répondre à certaines questions techniques. Les cinq parties de l'annexe (listes de stock et tarifs) devraient être utilisées par le candidat afin d'y inscrire ses considérations et notes. Il pourra servir comme argumentaire au candidat lors de l'entretien de vente.

L'examen écrit évalue principalement la compétence «Comprendre les appareils électroniques grand public et les présenter aux clients».

Le candidat recevra les documents suivants :

- La version candidat de l'examen écrit
- Les annexes (listes de stock et tarifs, un total de cinq pages)

Tous les éléments pertinents de l'offre sont à photocopier avant leur correction. Les copies sont à agraffer avec le fascicule des annexes et étiquetés avec le nom du candidat. Le candidat aura cela à disposition pour la deuxième partie (entretien de vente).

Partie 2: entretien de vente (30 minutes 15 points)

Après la correction et une préparation pour les experts se passe l'entretien de vente. À cet égard, chaque élève est interrogé individuellement par une équipe d'experts, sur la base de l'offre qu'il a établie à la première partie. Le candidat reçoit au préalable la copie de son offre et les listes de stock. Il peut en prendre connaissance et les étudier pendant au maximum 5 minutes. Ensuite, les experts l'interrogent sur le contenu de son offre en appliquant des critères bien définis.

Lors de l'entretien de vente, un expert jouera le rôle du client. Le deuxième expert est responsable de la documentation. Le candidat doit être en mesure de justifier son choix d'appareil et défendre l'offre qu'il a établie lors de la première partie. Des questions d'ordre techniques seront posées afin d'évaluer sa technique de vente. L'évaluation se concentrera sur ses compétences de prestation, d'attitude et de vente. Il s'agira d'évaluer principalement la compétence "communiquer avec les clients et vendre des produits". Ses compétences de résolution de conflit seront également testées. Les questions d'ordre technique serviront de lien à la réalité et seront délibérément relativement simples.

Le candidat recevra les documents suivants :

- Une photocopie de l'offre qu'il a préparée à la première partie
- Les annexes (listes de stock et tarifs, un total de cinq pages)