QSK Qualitätssicherungs-Kommission Detailhandelsspezialist/in
CAQ Commission de l'Assurance Qualité Spécialiste du Commerce de Détail
CGQ Commissione per la Garanzia della Qualità Specialista del Commercio al Dettaglio

Examen professionnel Spécialiste du commerce de détail

Épreuve 3

Exercice de planification avec présentation (orale)

Base : règlement d'examen du 14 juin 2022

SÉRIE 0

Situation initiale

Dans l'exercice de planification, votre tâche consiste à élaborer la planification d'une situation complexe. Vous vous mettez dans la perspective d'une ou un spécialiste du commerce de détail et notez vos résultats de l'exercice par écrit, en suivant une structure prédéfinie. Puis, vous proposez vos propositions de solution.

Partie 1 : Élaboration de la solution et préparation de la présentation	30 minutes
Partie 2 : Présentation de la solution	10 minutes
Durée totale de l'examen :	40 minutes

Remarque : tout le matériel utilisé devra être remis aux expert·e·s à la fin de l'examen.

Objectif principal

L'objectif principal est d'évaluer votre capacité de planification dans une situation complexe.

Domaine de compétences pratiques

Cette épreuve se base au minimum sur l'un des domaines de compétences pratiques A, C, D ou E conformément au profil de qualification de spécialiste du commerce de détail (voir directives relatives au règlement d'examen).

Résultats attendus

La solution élaborée personnellement, puis présentée doit clairement montrer que vous avez tenu compte de toutes les tâches de planification et que vous les avez appliquées de manière correcte et compréhensible. La technique de présentation est également évaluée.

Évaluation

Critères d'évaluation	**Points**
Critère 1 : *spécifique selon exercice*	6
Critère 2 : *spécifique selon exercice*	6
Critère 3 : technique d'exposé et de présentation	6
Total :	**18**

SÉRIE 0

Tâche

Partie 1 : élaboration de la solution et préparation de la présentation

Lisez la description de cas suivante.

Vous travaillez dans une entreprise de détail indépendante qui compte 14 filiales. Vous y êtes chargé·e du recrutement et de la gestion des apprenants. La formation des apprenants joue un rôle important dans votre entreprise, raison pour laquelle vous proposez trois postes en apprentissage chaque année. La recherche de jeunes talents s'avère de plus en plus complexe. Depuis plus de 15 ans, de plus en plus de jeunes optent pour des études académiques. Sans oublier que vous êtes en concurrence avec des détaillants plus grands, qui disposent d'un budget important pour le recrutement. Pour que votre entreprise continue d'être considérée comme entreprise formatrice possible, vous devez réfléchir à de nouvelles idées.
Votre supérieur·e vous demande ce qu'il faut mettre en place pour que les jeunes aient envie de faire leur apprentissage dans votre entreprise. Elle ou il vous demande de réfléchir au marketing des postes en apprentissage et aux moyens de communication à mettre en œuvre pour interpeller les futurs apprenti·e·s et leurs parents. Il faut tenir compte du fait que les bonnes notes ne sont pas un élément suffisant pour évaluer le potentiel professionnel d'une ou d'un jeune candidat. Les compétences sociales et personnelles jouent aussi un rôle important dans une formation professionnelle réussie. Il est donc essentiel de les identifier dès la phase de recrutement.

Planifiez la suite de la procédure et penchez-vous sur les points suivants pour trouver une solution :

Trouver des jeunes parfaits pour l'entreprise formatrice et les convaincre de venir

- Citez quatre possibilités judicieuses pour vous aider à découvrir ce qui rend une formation professionnelle intéressante pour les jeunes.
- Choisissez l'une des possibilités et établissez un calendrier réaliste pour son application.
- Citez trois compétences sociales **ou** personnelles et expliquez une mesure réalisable pour chacune pour les identifier lors d'un entretien.

Moyens de communication avec les potentiels apprenti·e·s

- Citez cinq moyens de communication appropriés pour interpeller les potentiels apprenti·e·s et leurs parents?
- Établissez un ordre de priorité et motivez votre choix de moyens de communication tout en indiquant lesquels s'adressent aux futurs apprenti·e·s, lesquels sont destinés aux parents et lesquels s'adressent aux deux groupes cibles.

Réalisation d'une présentation sur flipchart

Préparez vos solutions de manière à pouvoir les présenter aux expert·e·s à l'aide d'une ou plusieurs feuilles flipchart. Vous disposez de papier flipchart et de cartes de présentation.

Partie 2 : présentation de la solution

Dans cette partie, vous présentez la solution que vous avez préparée aux expert·e·s à l'aide d'une ou plusieurs feuilles de tableau. Vous devez notamment faire attention à bien structurer votre présentation, à parler librement, de manière compréhensible et calme et de rester en contact oculaire avec les expert·e·s. Vous devez également respecter le temps imparti de 10 minutes. C'est à vous de gérer votre temps.

Échelle de notation et critères d'évaluation

Critère 1 : trouver des jeunes parfaits pour l'entreprise formatrice et les convaincre de venir

Question principale	Le/La candidat/e est-il/elle en mesure de citer quatre possibilités pour collecter des données et d'élaborer un calendrier réaliste pour l'une des possibilités ? Sait-il/elle ce que sont les compétences sociales et personnelles et sait-il/elle prendre les bonnes mesures pour les identifier lors d'un entretien ?
Critères	❑ Le/La candidat/e présente **quatre possibilités pour collecter des données**. ❑ Il/Elle est en mesure d'élaborer un **calendrier réaliste** pour la possibilité choisie. ❑ Il/Elle cite **trois compétences sociales ou personnelles et propose une mesure adaptée pour chacune** afin de les **identifier** lors d'un entretien.
3 points	Le/La candidat/e met en pratique **trois** critères.
2 points	Le/La candidat/e met en pratique **deux** des trois critères.
1 point	Le/La candidat/e met en pratique **un** des trois critères.
0 points	Le/La candidat/e ne met en pratique **aucun** des trois critères.

Critère 2 : moyens de communication avec les potentiels apprenti·e·s

Question principale	Le/La candidat/e est-il/elle en mesure de citer cinq moyens de communication pour interpeller les apprenti·e·s et/ou leurs parents ? Justifie-t-il/elle et attribue-t-il/elle la bonne priorité aux moyens choisis et sait-il/elle si les moyens s'adressent à un groupe cible ou aux deux?
Critères	❑ Le/La candidat/e choisit **cinq moyens de communication** pour s'adresser aux apprenti·e·s et/ou à leurs parents. ❑ Il/Elle donne la **bonne priorité aux moyens en justifiant** son choix de manière **compréhensible** ❑ et il/elle les **attribue** aux bons **groupes cibles**.
3 points	Le/La candidat/e met en pratique **trois** critères.
2 points	Le/La candidat/e met en pratique **deux** des trois critères.
1 point	Le/La candidat/e met en pratique **un** des trois critères.
0 points	Le/la candidat/e ne met en pratique **aucun** des trois critères.

Nota :
Les critères 1 et 2 comptent double. L'on obtient ainsi un nombre maximum de 6 points par critère.

SÉRIE 0

Critère 3 : technique d'exposé et de présentation

Question principale :	Le/La candidat/e dispose-t-il/elle d'une technique d'exposé et de présentation adaptée à son vis-à-vis ?
Critères	❑ La **structure** de la présentation est **claire**, c'est-à-dire le/la candidat/e précise de façon claire et plausible la manière dont il/elle résout la tâche en fonction de l'exercice présenté. ❑ Les **gestes/l'attitude** et la **présentation** sont professionnels (mouvements calmes et contrôlés, contact oculaire, etc.). ❑ Le/La candidat/e **parle librement** la plupart du temps (ne lit pas). ❑ L'**expression linguistique** (compréhension, vitesse d'élocution, tonalité) est adéquate. ❑ Les **documents de présentation** (feuilles de tableau) sont **bien présentés** (lisible, couleurs, taille de l'écriture, etc.). ❑ La **durée impartie de 10 minutes** est respectée (temps entre 8 et 10 minutes).
6 points	Le/La candidat/e met en pratique **six** critères.
5 points	Le/La candidat/e met en pratique **cinq** critères.
4 points	Le/La candidat/e met en pratique **quatre** critères.
3 points	Le/La candidat/e met en pratique **trois** critères.
2 points	Le/La candidat/e met en pratique **deux** critères.
1 point	Le/La candidat/e met en pratique **un** des critères cités.
0 points	Le/La candidat/e ne met en pratique **aucun** des critères cités.

SERIO

Proposition de solution

Critère 1 :

Possibilité de collecte de données
- Interrogation en personne des jeunes qui achètent dans la filiale.
- Entretien avec des coachs, entraîneurs dans des clubs de foot, de sport, etc. Tout autour des loisirs. Qu'est-ce qui motive les jeunes à pratiquer ce loisir – les facteurs de motivation pourront très probablement se refléter dans la vie professionnelle.
- Interrogation du personnel de l'orientation en Suisse ou d'autres organisations
- Enquête en ligne sur les réseaux sociaux avec un concours pour accroître la motivation de participer.
- Interrogation des apprenti·e·s en interne et du personnel de l'entreprise qui a des adolescents (si possible par des personnes externes).
- Entretien avec des enseignants sur le thème « Qu'est-ce qui motive les jeunes à choisir une formation » et enquête associée à une visite dans les écoles.

Décision
Diverses réponses possibles.

Calendrier – p. ex. en cas de choix d'une enquête en ligne

Thème	Temps nécessaire	Responsabilité
Élaboration des questions en collaboration avec les apprenti·e·s en interne	2 semaines	Formateur/trice professionnel/le
Élaboration d'un briefing pour l'agence de marketing en ligne	1 jour	Formateur/trice professionnel/le
Discussion du briefing avec la direction	1 semaine	Formateur/trice professionnel/le
Passation de la commande à l'agence	1 jour	Formateur/trice professionnel/le
Validation de la proposition de l'agence	2 semaines	Formateur/trice professionnel/le
Mise en ligne de l'enquête	2 semaines	Formateur/trice professionnel/le
Évaluation de l'enquête en ligne	1 semaine	Formateur/trice professionnel/le
Présentation à la direction	1 semaine	Formateur/trice professionnel/le

Remarque concernant le calendrier : dans l'idéal, toutes les tâches sont terminées avant l'été 20xx pour pouvoir être appliquées dès la nouvelle période de recrutement.

Compétences sociales et personnelles
Fiabilité, passion, esprit d'équipe, empathie, sens de la communication, méthodisme, sens de l'initiative, autonomie, compréhension rapide, apparence soignée, etc.

SÉRIE 0

Mesures pour les identifier

- Jeu de rôles pendant la phase de recrutement
- Questions -> proposer plusieurs scénarios, le/la candidat/e choisit parmi plusieurs solutions possibles.
- Questions sur les loisirs : qu'est-ce qui te plaît, quelles sont tes qualités, etc.
- Observations
- Demander les forces / faiblesses

Critère 2

Moyens de communication pour interpeller les apprenti·e·s potentiels

- Site web et réseaux sociaux (FB, Snapchat, TikTok, Spotify, YouTube Video, Instagram)
- Annonces dans les médias
- Publicité au cinéma
- Stage de découverte
- Contacts scolaires
- Présentation à l'école ou lors de manifestations, comme p. ex. la bourse des places de formation
- Visites de l'entreprise pour les écoles
- Personnel interne – amis du personnel -> bouche-à-oreille~~bouche~~
- Annonce sur www.die-lehrstelle.ch, yousty

Priorité	Média	Apprenti·e·s potentiels	Parents	Justification
1	Site web et réseaux sociaux (Facebook, Snapchat, TikTok, Spotify, YouTube Video, Scolio, Instagram)	x	x	Facebook et YouTube s'adressent aussi aux parents, les autres médias plutôt aux jeunes
2	Stage de découverte	x		On apprend mieux à se connaître
3	Annonce sur die-lehrstelle.ch, yousty ou gateway	x	x	Les deux groupes cibles s'informent sur les postes disponibles par ce moyen
4	Personnel interne – amis du personnel -> bouche-à-oreille		x	Connaissent l'entreprise, expérience en direct
5	Présentation pendant la bourse des places de formation	x	x	Expérience commune
6	Annonces dans les médias		x	Les parents s'informent encore beaucoup sur la presse écrite
7	Présentation à l'école	x		Pas d'accès direct aux parents
8	Publicité au cinéma	x	x	Adaptée aux deux groupes cibles
9	Contacts scolaires	x		Presque pas de contact avec les parents
10	Visite de l'entreprise pour les écoles	x		Pas d'accès direct aux parents

SERIE 0