

PQ 2027

GESTIONNAIRES DU COMMERCE DE DETAIL CFC

Chères apprenties, Chers apprentis,

Votre troisième année d'apprentissage... Vous ne serez jamais autant envahis d'informations ou rumeurs diverses que durant cette année ! Cet agenda vous permettra d'obtenir toutes les informations dont vous pourriez avoir besoin au sujet de la procédure de qualification (PQ). Si malgré tout vous deviez encore avoir des questions, nous vous prions de prendre contact avec votre maître de classe sans tarder. Si nécessaire, celui-ci vous dirigera vers la direction des examens.

Agenda

Octobre 2026

Veillez signer le **formulaire d'inscription** après avoir **contrôlé vos données personnelles**.

Mars 2027

Vous recevrez votre **convocation** personnelle à l'examen. Vous serez informé-e sur le déroulement des examens : dates, etc.

Semaines 18 (19)

Examen de Culture générale

Semaines 22/23

Examens finaux. Examens de connaissances des marchandises et technique de vente éventuellement déjà en mai.

29 juin 2027

Proclamation des résultats. Une liste des candidat-e-s qui ont réussi les examens sera affichée à l'accueil de la BFB au parterre et visible (stores montés) depuis l'extérieur sur la Place Robert Walser **à midi tapant**. Parallèlement, la Direction des examens publiera cette liste sur la page d'accueil de la BFB (www.bfb-bielbienne.ch) également dès midi. Les candidat-e-s qui auront échoué recevront ce jour-là une lettre (copie à l'entreprise de formation) qui les informera du résultat. De plus nous avertissons par téléphone entre 8h00 et 11h00 les candidat-e-s ayant échoué aux examens.

30 juin 2027

Remise des diplômes au Palais des Congrès à Bienne.

Vue d'ensemble des domaines de qualification

Branches After-Sales Automobile, Landi, Alimentations

Domaines de qualification	Notes d'expérience						Notes d'expérience	Notes d'examen	Certificat de notes
	1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	3 ^{ème} semestre	4 ^{ème} semestre	5 ^{ème} semestre	6 ^{ème} semestre			
A. Travail pratique (30% / note éliminatoire)									
1) Gestion des relations avec les clients (DCO A) et acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations (DCO C):									
2) Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B): 35%									
3) Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E) ou gestion de magasins en ligne (DCO F): 30%									0.0
B. Connaissances professionnelles (30%)									
1) Gestion des relations avec les clients (DCO A): 50%									
2) Gestion et présentation des produits et prestation (DCO B): 25%									
3) Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche (DCO D): 25%									0.0
C. Culture générale (10%)									
1) Note d'expérience: 33.3%									
2) Travail d'approfondissement: 33.3%									
3) Examen final (oralement): 33.3%									0.0
D. Note d'expérience (30%)									
a. Formation à la pratique professionnelle: 25%									
b. Enseignement des connaissances professionnelles: 50%									
c. Cours interentreprises: 25%									0.0

Vue d'ensemble des domaines de qualification

Autres branches

Domaines de qualification	Notes d'expérience						Notes d'expérience	Notes d'examen	Certificat de notes
	1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	3 ^{ème} semestre	4 ^{ème} semestre	5 ^{ème} semestre	6 ^{ème} semestre			
A. Travail pratique (30% / note éliminatoire)									
1) Gestion des relations avec les clients (DCO A) et acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations (DCO C): 50%									
2) Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B): 20%									
3) Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E) ou gestion de magasins en ligne (DCO F): 30%									0.0
B. Connaissances professionnelles (30%)									
1) Gestion des relations avec les clients (DCO A): 50%									
2) Gestion et présentation des produits et prestation (DCO B): 25%									
3) Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche (DCO D): 25%									0.0
C. Culture générale (10%)									
1) Note d'expérience: 33.3%									
2) Travail d'approfondissement: 33.3%									
3) Examen final (oralement): 33.3%									0.0
D. Note d'expérience (30%)									
a. Formation à la pratique professionnelle: 25%									
b. Enseignement des connaissances professionnelles: 50%									
c. Cours interentreprises: 25%									0.0

Les notes d'expérience et les notes d'examen sont indiquées sous forme de demi-notes et de notes entières. Les notes figurant dans le relevé de notes sont des notes décimales.

B. Connaissances professionnelles:

Point d'appréciation	Domaines de compétences opérationnelles	Forme d'examen / durée		Pondération
		écrit	oral	
1	A: Gestion des relations avec les clients	20 min.	40 min.	50 %
2	B: Gestion et présentation des produits et prestations	20 min.	10 min.	25 %
3	D: Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche	20 min.	10 min.	25 %

Répartition des examens écrits

DCO A	20 minutes	Simulation pratique par écrit / Langue étrangère
DCO B	20 minutes	Simulation pratique par écrit
DCO D	20 minutes	Simulation pratique par écrit

Répartition des examens oraux

DCO A	40 minutes	20 minutes 20 minutes	Analyse d'entretien Jeu de rôle /Langue étrangère
DCO B	10 minutes		Situation critique orale
DCO D	10 minutes		Situation critique orale

C. Culture générale:

La note globale de Culture générale est la moyenne arithmétique des notes obtenues dans les épreuves :

- Note d'expérience (écrit) (= moyenne arithmétique de toutes les 5 notes d'expérience arrondie à une note entière ou à une demi-note)
- Travail d'approfondissement (écrit)
- Examen final (oral)

La moyenne arithmétique de ces trois notes est arrondie à une décimale.

D. Notes d'expérience :

La note d'expérience pour les connaissances professionnelles comprend les domaines de compétences opérationnelles A - D.

Remarques importantes :**• Allègements d'examen**

Les demandes d'allègement d'examen (demande de mesures de compensation des désavantages) doivent être mentionnées sur le formulaire d'inscription et déposées définitivement avant fin novembre de l'année en cours du passage des examens finaux.

Les demandes déposées après cette date ne seront pas prises en considération.

• Moyens auxiliaires autorisés pour l'examen

Vous trouverez les moyens auxiliaires autorisés sous : <http://www.bds-fcs.ch>

• L'examen final est considéré comme réussi, si

La note globale et la note du domaine qualification « travail pratique » doivent être supérieure ou égale à 4.

Pierre Schluep, responsable des examens