

Rapport pratique

Apprenti(e) : Nom et prénom	Verloz François		
Numéro de candidat(e) <i>(inscription faite par la Branche)</i>			
Sexe <i>(cocher la case qui convient)</i>	<input checked="" type="checkbox"/> masculin <input type="checkbox"/> féminin		
Date de naissance / originaire de	18.12.1993 / Grandson		
Branche	Commerce		
Entreprise formatrice : Nom et lieu	Infojeux SA / 1400 Yverdon-les-Bains		
Profil suivi	<input checked="" type="checkbox"/> Profil E <input type="checkbox"/> Profil B		
Formateur / Formatrice : Nom et prénom	Dumoulin Eric, directeur, 024 455 10 01 edumoulin@infojeux.ch		
Délais	Remise du rapport:	8.2.2010	Examen : <i>(à remplir par l'expert-e)</i>
Autres données nécessaires sur l'entreprise <i>(à remplir par l'expert-e)</i>	<input type="checkbox"/> oui : <input type="checkbox"/> non		
Documentation / Annexes à disposition <i>(cf. Aide-mémoire de l'examen oral)</i>	<input checked="" type="checkbox"/> oui : rapport de l'entreprise 2009, prospectus de l'as- sortiment des prestations <input type="checkbox"/> non		
Planning individuel du dérou- lement de la formation <i>(Informations sur les semestres pré- vus de la 1^{ère} à la 3^{ème} année; cf. cha- pitre 3 du guide méthodique)</i>	<input checked="" type="checkbox"/> oui (annexé) <input type="checkbox"/> non		

Le présent rapport constitue la base de l'examen oral final de la formation professionnelle initiale, partie entreprise. Sur la base de votre rapport, les experts élaborent deux situations d'entretien pour l'examen.

Forme et volume du rapport	<p>Remplissez ces lignes conformément à la structure du rapport. Veillez à la qualité de vos descriptions. Ce n'est pas la quantité qui fait la valeur du rapport !</p> <p>Imaginez simplement que vous êtes vous-même expert-e aux examens et que vous devez formuler des situations d'entretien sur la base de vos documents. Utilisez vos propres mots, écrivez des phrases simples et courtes qui comprennent les informations essentielles. Donnez un caractère personnel à votre description en rédigeant un rapport intéressant et clair. Dans les cases prévues à cet effet, complétez les objectifs détaillés et les compétences sociales et méthodologiques ainsi couverts.</p> <p>Consultez l' « aide-mémoire de l'examen oral » sur le site www.vsig.ch, version française sous « Formation »</p>
Déroulement de l'examen	<p>Le mandat portant sur l'élaboration du rapport pratique est un mandat écrit. Vous expédiez votre rapport à la branche Commerce, conformément à la date fixée par la branche.</p> <p>Vous avez 5 minutes avant l'examen oral pour préparer une situation d'entretien. L'entretien dure 15 minutes. Vous recevez ensuite de nouvelles directives pour un nouvel entretien. Vous avez à nouveau 5 minutes pour vous préparer et le deuxième entretien dure lui aussi 15 minutes.</p> <p>Chaque situation d'entretien se termine par la question: « A partir de là, comment le processus continue-t-il dans votre entreprise formatrice? »</p>

Thème	Mandat
<p>Présentation de l'entreprise formatrice, respectivement des services</p> <p>Quels sont les objectifs détaillés du guide méthodique type ainsi couverts?</p> <p>Indication d'au moins trois objectifs détaillés (N° et titre de l'objectif détaillé)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 1.9.1.1 Le circuit économique 2) 3.1.1.3 Connaître l'image de marque de l'entreprise formatrice 3) 1.2.2.3 Connaître les formes de vente <p>Quelles sont les compétences sociales ainsi couvertes? (en citer au moins trois)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 1.13 Aptitude au transfert 2) 1.16 Communiquer son rapport au valeurs 3) 1.4 Responsabilité <p>Quelles sont les compétences méthodologiques ainsi couvertes? (en citer au moins trois)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 2.6 Techniques de présentation 2) 2.5 Traitement des informations 3) 2.11 Réflexion pluridisciplinaire 	<p>Vous vous en tenez aux données les plus importantes sans entrer dans les détails. Réfléchissez à la manière dont vous décririez votre entreprise formatrice à une personne qui n'en a jamais entendu parler.</p> <hr/> <p>Adresse Internet de l'entreprise : www.infojeux.ch</p> <p>Informations générales : L'entreprise Infojeux SA produit et commercialise des jeux pour les enfants et les adultes. L'assortiment comporte les jeux pour l'intérieur et l'extérieur, ainsi que des jeux de réflexion et des jeux aux dés.</p> <p>Fondation: 1989 par François Duplaux. Collaborateurs: 38 dont 3 apprentis</p> <p>Canal de distribution:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vente et livraison à des commerçants de jouets, des boutiques de cadeaux et des grands magasins dans toute la Suisse - E-Shop - Boutique Outlet - Vente directe lors des soirées de jeux dans toute la Suisse <p>Une situation d'entretien concrète concernant le thème « Présentation de l'entreprise formatrice, respectivement des services »</p> <p><u>Quand</u> : 2^{ème} année</p> <p><u>Personnes concernées</u> : une cliente et moi</p> <p><u>Département</u> : vente</p> <p><u>Situation</u> : j'ai participé à la vente directe lors de soirées de jeux. Une cliente est venue vers moi et voulait acheter des "roller in line". Elle avait travaillé précédemment chez un concurrent et désirait comprendre beaucoup de choses sur la structure de mon entreprise formatrice et de l'assortiment. Au début, j'ai trouvé sympa qu'elle me pose autant de questions. Mais, au bout d'un certain temps, c'est devenu pénible car elle insistait que tout se passait beaucoup mieux dans son entreprise.</p> <p><u>Réaction, respectivement solution</u> : Je lui ai tout de même donné patiemment les renseignements et je ne suis pas entré en matière avec ses remarques concernant son ancienne entreprise. Avec nos différents prospectus, je pouvais plutôt bien la conseiller. Le fait que j'adore faire du roller, cela m'a bien aidé. A la fin, elle a précisé qu'elle n'avait</p>

	pas toujours eu de très bons apprentis. Ce compliment m'a fait très plaisir.
--	--

Thème	Mandat
<p>Offre de l'entreprise formatrice</p> <p>Quels sont les objectifs détaillés du guide méthodique type ainsi couverts?</p> <p>Indication d'au moins trois objectifs détaillés (N° et titre de l'objectif détaillé)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 1.2.2.1 Connaître les produits et les services 2) 1.2.2.4 Montrer l'utilité des produits ou des services 3) 1.10.1.1 Connaître la composition de l'assortiment <p>Quelles sont les compétences sociales ainsi couvertes? (en citer au moins trois)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 1.8 Disposition à la performance 2) 1.11 Assurance 3) 1.14 Civilité <p>Quelles sont les compétences méthodologiques ainsi couvertes? (en citer au moins trois)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 2.5 Traitement des informations 2) 2.1 Approche analytique et planifiée 3) 2.7 Techniques de résolution de problèmes 	<p>Décrivez les produits et services offerts par votre entreprise formatrice. Veillez non seulement à énumérer les produits et services mais aussi à expliquer clairement ce qui fait concrètement partie de ces services.</p> <hr/> <p>Informations générales : Vous trouvez notre palette d'offres sur notre Homepage www.infojeux.ch.</p> <p>Actuellement, notre nouveau hit est le BLOPP, jeu extérieur. c'est un jeu de fléchettes avec des flèches et des cibles en bois peintes en couleurs, utilisables par deux joueurs ou par groupes de joueurs. BLOPP offre non seulement du challenge mais également de l'action.</p> <p>Nos services sont en lien avec notre offre: - remplacement (lego et playmobil) et réparation - service de location de jeux d'extérieurs lors de fêtes.</p> <p>Une situation d'entretien concrète concernant le thème « Offre de l'entreprise formatrice »</p> <p><u>Quand</u> : 3^{ème} année</p> <p><u>Personnes concernées</u> : une cliente et moi</p> <p><u>Département</u> : support</p> <p><u>Situation</u> : une cliente appelle et fait une réclamation. Dans le jeu "Scoubidou", le mode d'emploi des fils n'est pas assez clair.</p> <p><u>Réaction, respectivement solution</u> : Tout d'abord, j'ai dû calmer la cliente. Elle était très fâchée, car elle voulait raccorder des fils avec ses petits-enfants. Je suis allé chercher le jeu et j'ai regardé le mode d'emploi. Je lui ai donné raison que dans ce cas, le guide était plutôt insuffisant. Je lui ai dit que nous allions contacter le fournisseur pour savoir s'il y avait un meilleur mode d'emploi. Après différents chassés-croisés, j'ai trouvé un deuxième guide et instruction sur le site Internet du fournisseur ainsi qu'une petite brochure montrant précisément comment raccorder les fils. J'en ai informé la dame immédiatement. J'ai parlé de cet incident au patron. Depuis lors, nos vendeurs connaissent également cette brochure que nous avons demandée à notre fournisseur. Pour résoudre le cas de notre cliente, nous lui avons remis gratuitement la brochure.</p>

Thème	Mandat
<p>Activité</p> <p>Quels sont les objectifs détaillés du guide méthodique type ainsi couverts?</p> <p>Indication d'au moins trois objectifs détaillés (N° et titre de l'objectif détaillé)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 1.10.2.1 Sources d'approvisionnement 2) 1.10.2.3 Quantité d'achat 3) 2.5.1.1 Connaître les termes techniques <p>Quelles sont les compétences sociales ainsi couvertes? (en citer au moins trois)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 1.6 Aptitude à la communication 2) 1.9 Aptitude à l'apprentissage 3) 1.3 Discrétion <p>Quelles sont les compétences méthodologiques ainsi couvertes? (en citer au moins trois)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 2.12 Fixer des objectifs et des priorités 2) 2.7 Techniques de résolution de problèmes 3) 2.9 Technique de négociation 	<p>Présentez les activités auxquelles vous vous êtes particulièrement consacré-e au cours des trois années de votre apprentissage.</p> <p>Soyez aussi concret-e que possible (activités principales).</p> <p>Informations générales : En 1^{ère} année, je travaillais à l'achat des matériaux et à la préparation des modèles de pièces (semi-finies ou produits manufacturés) pour les producteurs. L'évaluation de modèles de produits demandait souvent plusieurs consultations. En collaboration avec les achats, j'ai contrôlé l'état des stocks (commander, enregistrer, sortir).</p> <p>En 2^{ème} année, je travaillais dans la production et au magasin de la fabrique; j'ai eu beaucoup de contacts avec les clients.</p> <p>En 3^{ème} année, j'étais à la compta: je m'occupais du suivi des paiements de nos clients privés, établir les factures, les passer en compte, les comptabiliser, etc. J'étais également au secrétariat de la Direction: délégation en cas d'absence, rapport du personnel, organisation de notre fête d'été à l'attention des collaborateurs ainsi qu'à leurs familles, recrutement de nouveaux apprentis et organisation de leur stage en entreprise.</p> <p>Une situation d'entretien concrète concernant le thème « Activité »</p> <p><u>Quand</u> : 2^{ème} année d'apprentissage</p> <p><u>Personnes concernées</u> : une cliente et moi</p> <p><u>Département</u> : production</p> <p><u>Situation</u> : une cliente cherchait un cadeau</p> <p><u>Réaction, respectivement solution</u> : j'ai d'abord clarifié pour qui était prévu le cadeau (groupe d'âge, féminin ou masculin et les préférences de la cliente). Puis, je lui ai présenté notre assortiment et les nouveautés, ce qui rentre en ligne de compte selon mon avis. J'ai recentré ses demandes sur trois jeux différents et je lui ai expliqué très concrètement comment ils fonctionnent. La cliente était très contente de mes explications, mais elle voulait encore aller voir à un autre endroit.</p>

Thème	Mandat
<p>Environnement de l'entreprise formatrice</p> <p>Quels sont les objectifs détaillés du guide méthodique type ainsi couverts?</p> <p>Indication d'au moins trois objectifs détaillés (N° et titre de l'objectif détaillé)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 1.3.1.1 Connaître les produits de la concurrence 2) 1.3.1.2 Montrer l'utilité additionnelle par rapport aux produits de la concurrence 3) 1.5.1.2 Evaluer l'évolution de la branche <p>Quelles sont les compétences sociales ainsi couvertes? (en citer au moins trois)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 1.13 Aptitude au transfert 2) 1.8 Disposition à la performance 3) 1.5 Souplesse <p>Quelles sont les compétences méthodologiques ainsi couvertes? (en citer au moins trois)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 2.5 Traitement des informations 2) 2.9 Techniques de négociation 3) 2.12 Fixer des objectifs et des priorités 	<p>Parlez de l'environnement économique de votre entreprise formatrice. Mentionnez les maisons concurrentes ou expliquez l'importance de votre entreprise pour la population suisse.</p> <hr/> <p>Informations générales : L'entreprise s'est bien développée ces dernières années; en voici les raisons:</p> <ul style="list-style-type: none"> - concentration sur deux points forts (jeux extérieurs et intérieurs) - services complémentaires pour les clients particuliers et le commerce de détail (très important en tant que petite entreprise) - pièces de rechange et service de réparation, avant tout pour les jeux chers. - conseil personnel au magasin de fabrication ou par téléphone - jeux de haute qualité produits dans des ateliers à vocation sociale en Suisse. <p>Concurrence principalement par des jeux sur ordinateur et par de plus grandes entreprises. Notre niche est toutefois des jeux de "mode ancienne". A cet égard, nous sommes bons et nous sommes capables d'offrir des services précieux.</p> <p>Une situation d'entretien concrète concernant le thème « Environnement »</p> <p><u>Quand</u> : 3^{ème} année</p> <p><u>Personnes concernées</u> : un client et moi</p> <p><u>Département</u> : secrétariat de la Direction / protocole</p> <p><u>Situation</u> : dans les journaux figuraient des informations concernant des jeux provenant de Chine qui devaient être mis sur le marché. Lors de la séance de direction, dont j'ai fait le procès-verbal, nous avons parlé de ce sujet.</p> <p><u>Réaction, respectivement solution</u> : Un client fidèle nous a appelé suite à cet article. Il voulait savoir comment notre assortiment était concerné par cela. Je lui ai répondu que nous n'avons qualitativement que des produits irréprochables et particulièrement aucun jouet en plastique dans notre assortiment. En plus, nos produits ne génèrent aucun danger. Comme je devais écrire le procès-verbal de la séance, j'ai été très informé sur ce qui inquiète les clients et quel sera le futur. J'ai expliqué brièvement au client que ces jouets contenant des toxiques sont actuellement mis sur le marché et que l'UE va créer de nouvelles directives afin que ces marchandises toxiques ne puissent plus être mises sur le marché. J'ai expliqué notre rapport qualité-prix. Chez</p>

	nous tout est un peu plus cher, mais plus fiable.
--	---

Thème	Mandat
<p>Communication</p> <p>Quels sont les objectifs détaillés du guide méthodique type ainsi couverts?</p> <p>Indication d'au moins trois objectifs détaillés (N° et titre de l'objectif détaillé)</p> <p>1) 1.1.1.2 Mener un entretien avec un client</p> <p>2) 1.1.2.1 Présenter des arguments et des propositions</p> <p>3) 2.1.3.2 Gérer l'agenda</p> <p>Quelles sont les compétences sociales ainsi couvertes? (en citer au moins trois)</p> <p>1) 1.1 Présentation adaptée à la situation</p> <p>2) 1.14 Civilité</p> <p>3) 1.12 Aptitude au travail en équipe</p> <p>Quelles sont les compétences méthodologiques ainsi couvertes? (en citer au moins trois)</p> <p>1) 2.9 Techniques de négociation</p> <p>2) 2.10 Technique de vente</p> <p>3) 2.8 Gestion de projets</p> <p>Quels documents, brochures, catalogues utilisez-vous en règle générale ? (en annexe)</p> <p>1) Formulaire du contrat de prêt</p> <p>2) Prospectus</p> <p>3) Liste de contrôle pour les soirées de jeux</p> <p>4) Plan d'action d'un stage de formation</p>	<p>Décrivez clairement les situations professionnelles dans lesquelles vous pouvez montrer l'étendue de vos capacités de communication.</p> <p>Pensez par exemple aux entretiens-clients typiques (clients internes ou externes). Limitez-vous à quelques exemples et décrivez-les.</p> <hr/> <p>1^{ère} situation d'entretien concrète concernant le thème « communication »</p> <p><u>Quand</u> : 3^{ème} année</p> <p><u>Personnes concernées</u> : une cliente et moi</p> <p><u>Département</u> : remplacement à la vente</p> <p><u>Situation</u> : anniversaire des enfants en été</p> <p><u>Réaction, respectivement solution</u> : le service de location de jeux d'extérieur pour des fêtes de jeux et autres manifestations dépend du magasin de fabrication. J'ai informé personnellement la cliente sur l'assortiment potentiel et sur les utilisations, ainsi que sur son choix de jeux. Puis j'ai conclu un contrat de location avec elle sur le formulaire prédéfini et réglé toutes les questions concernant la location (livraison, reprise, nombre de prospectus, nombre de panneaux publicitaires sur la place de fête, etc.)</p> <p>2^{ème} situation d'entretien concrète concernant le thème « communication »</p> <p><u>Quand</u> : 3^{ème} année</p> <p><u>Personnes concernées</u> : la cheffe de département et moi</p> <p><u>Département</u> : secrétariat de la Direction</p> <p><u>Situation</u> : discussion sur la forme des soirées de jeux</p> <p><u>Réaction, respectivement solution</u> : En collaboration avec les clients du commerce de détail, nous organisons les soirées de jeux au sein de leur entreprise. Après avoir participé quelques fois à ces jeux, la directrice du département de vente m'a demandé ce que j'ai bien aimé ou pas aimé lors de ces soirées. Alors je lui ai dit que l'on devrait parler beaucoup plus avec les propriétaires du magasin ou les directeurs, car ils connaissent mieux que nous leurs locaux, leurs clients. Nous devrions définir ensemble le cadre, discuter de la pub et des jeux qu'ils devraient jouer, choisir et créer un concours et fixer les prix à gagner. Je ne trouve pas très bien de simplement arriver avec notre programme standard. Elle m'a écouté avec beaucoup d'intérêts et a pris beaucoup de notes.</p>

	<p>3^{ème} situation d'entretien concrète concernant le thème « communication »</p> <p><u>Quand</u> : 3^{ème} année</p> <p><u>Personnes concernées</u> : l'apprenti stagiaire et moi</p> <p><u>Département</u> : département du personnel</p> <p><u>Situation</u> : recrutement d'un nouvel apprenti</p> <p><u>Réaction, respectivement solution</u> : j'ai invité chaque fois le stagiaire, je l'ai reçu, j'ai répondu aux questions, j'ai présenté le département, je lui ai fait visiter l'entreprise et la production ainsi que les départements correspondants et je lui ai présenté les personnes de contact pour les trois prochains jours. Ce fut super, car ils avaient tellement de questions.</p>
--	---

Lieu, Date: Yverdon-les-Bains, 30 janvier 2010

Confirmation du formateur / de la formatrice

Signature de l'apprenti(e)

INFOJeux SA

Rue du Chemin 19 – 1400 Yverdon-les-Bains – tél ++41 (0)24 425 10 00 – fax ++ (0)24 425 10 09
 site Internet : www.infojeux.ch – mail : info@infojeux.ch

Planning du déroulement de la formation

Nom / prénom / domicile	Verloz François, Yverdon-les-Bains
Profession / profil	Employé de commerce / profil E
Entrée	1 ^{er} août 2007
Sortie	31 juillet 2010

	1 ^{er} semestre août - janvier	2 ^{ème} semestre février - juillet
1 ^{ère} année d'apprentissage août 2007 - juillet 2008	Achat / production <ul style="list-style-type: none"> ▪ Demander des offres ▪ Comptabilité du stock ▪ Déclencher les commandes et contrôler ▪ Contrôler les facteurs fournisseurs ▪ Déclencher les commandes aux producteurs et contrôler ▪ Contrôler les facteurs producteurs 	
2 ^{ème} année d'apprentissage août 2008 - juillet 2009	Vente commerce de détail <ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi des clients ▪ Planification des promotions ▪ Planification des soirées de jeux 	Vente directe / vente en général <ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi magasin de fabrication ▪ Suivi des locations de jeux ▪ facturation E-Shop ▪ Traitement des questions / réclamations de clients
3 ^{ème} année d'apprentissage Août 2009 – Juillet 2010	Support / logistique : Comptabilité / gestion des factures <ul style="list-style-type: none"> ▪ Compta débiteurs ▪ Compta créanciers ▪ Compta de l'entreprise Informatique <ul style="list-style-type: none"> ▪ Support interne 	Secrétariat de la Direction <ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi du personnel ▪ Suivi d'apprentissage ▪ Organisation des séances ▪ Gestion du protocole ▪ Correspondance générale ▪ Réception

Personnel / secteur formation professionnelle initiale
 Etat : décembre 2009