



P-V Procédure de qualification GCD 2018 - Série 1 Gestion DAMES

Procédure de Qualification pour les formations initiales du commerce de détail

Gestionnaire du Commerce de Détail option gestion

Confidentiel!

Cette série doit être rendue au chef-expert à la fin de l'examen

Domaine de Qualification "Travaux Pratiques"

"Examen Pratique" 90 Minutes / 100 Points

Candidat/e	Numéro:	Nom:	Prénom:			
Date de l'examen:	Heure:		Adresse formatrice:		Entreprise	
Nombre de points	partie1:	partie 2:	partie 3:	partie 4:	Total Points:	Note:
Expert 1:	Nom:		Prénom:		Signature:	
Expert 2:	Nom:		Prénom:		Signature:	

Une visite préalable du lieu d'examen est conseillée aux co-experts (sans dédommagement de la part de F+E textile)

EXP 1 Fait connaissances entreprise et Jeu de rôle No1. EXP 2 fait du Jeu de rôle 2 jusqu'à la fin.

Les propositions de réponses ne sont pas exhaustives et peuvent être complétées

Certificat médical : Etes vous actuellement sous certificat médical pour maladie ou accident ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Identité validée :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>

CA = Candidat/e

EXP = Expert aux examens

Objectif évaluateur Question/Tâche	Propositions de solutions Evaluation	Réponses candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points effectifs
1. Connaissances de l'entreprise							
Entretien professionnel (peut avoir lieu dans un local annexe)					5	5	
3.1.1. Je suis capable d'expliquer la structure et l'organisation de mon entreprise							
Expliquez-moi la structure de votre entreprise formatrice svp	Réponses individuelles		● ● ○	2		1	
5.4.1 Je connais les collaborateurs ainsi que leurs fonctions et leurs compétences							
Combien de collaborateurs compte votre entreprise? Qui est en charge de quoi?	Réponses individuelles, (Rayon, Personnel, Achats, Apprenti/e/s)		● ● ○	2		2	
3.8.1 Je sais expliquer les influences externes et les facteurs pouvant agir sur la bonne marche de mon entreprise de formation							
Quelles conséquences peut avoir le commerce on-line pour le commerce de détail en Suisse ? (4 réponses)	C.A en diminution - Fréquentation clientèle en baisse - Recul du commerce stationnaire - l'offre submerge le marché		● ● ○	3		2	
			Total Points		Partie 1		
						5	

Série zéro

Objectif évaluateur Question/Tâche	Propositions de solutions Evaluation	Réponses candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points effectifs
2. Option Gestion des marchandises					45	60	
1. Cas pratique: Vous recevez la mission de préparer un stand promotionnel de 20m²							
5.9.2 Je connais les principaux fournisseurs de mon entreprise							
Quels sont les produits/articles (y compris vos marques propres) qui ont de l'importance dans votre E.F			● ● ○	1		2	
5.10.1 Je suis capable de réceptionner, de contrôler et de ranger correctement les marchandises							
Les produits/articles commandés en vue du stand promotionnel sont arrivés hier sur votre POS. Comment procédez-vous?	Contrôle à l'entrée marchandises, apposer un visa sur le B.L, contrôler les prix, évt. Étiqueter, entreposage, décoration, formation du personnel de vente, adaptation du planning de présence du personnel...		● ● ○	3		10	
5.2.1 Je suis capable de présenter les marchandises de manière attrayante pour la clientèle selon les instructions de mon entreprise							
Que faut-il spécialement respecter lors de la présenter de la marchandise? (minimum 6 points)	L'endroit choisi, présentation dégagée, présentation propre et soignée, position des lumières, marchandise en suffisance, Signalétique etc		● ● ○	3		6	
5.3.11 Je sais utiliser correctement le système de caisse de mon entreprise selon indications données							

Série zéro

Objectif évaluateur Question/Tâche	Propositions de solutions Evaluation	Réponses candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points effectifs
Veillez nous expliquer votre système de caisse et de gestion du stock svp			● ● ○	3		4	
5.7.2 Je connais les points forts de mon entreprise et suis capable de les expliquer à la clientèle							
Pour quelles raisons le client a-t-il intérêt à venir dans votre entreprise?	Grandes compétences professionnelles des collaborateurs/trices, conseil, amabilité, pas de vente forcée, assortiment la mode, places de parking à proximité, grand choix, bonne ambiance, services et prestations de qualité	Série zéro	● ● ○	3		6	
2. Cas pratique: 1 mois plus tard, vous vous rendez compte que votre promotion n'a plus de succès.Vos responsables sont à la recherche d'une solution....							
5.19.1 Je connais les chiffres-clés de mon groupe de produits et suis capable de les influencer							
Vous vous rendez compte que la rotation de stock de la marchandise d'un de vos fournisseur est insatisfaisante. Qu'entrepreniez-vous?	Durée et plan de la promotion de vente. Proposer une réduction de prix d'un article précis et le mettre en action. Demander un budget publicitaire à un fournisseur. Retourner la marchandise en vue de l'examiner. Modifier l'endroit de la présentation de marchandise.		● ● ○	3		4	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Propositions de solutions Evaluation	Réponses candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points effectifs
Dans un groupe de marchandise d'un fournisseur vous atteignez une très haute rotation de stock. Ce fournisseur n'a plus de marchandise en stock à vous livrer. Q'entreprenez-vous?	S'assurer qu'une livraison ne soit vraiment plus possible. Faire un tour d'horizon immédiat pour trouver un produit de remplacement. Bonne image, Rapport qualité/prix, produit de niche, conditions de paiement et de livraison.		● ● ○	3		4	
5.20.1 Je suis capable de surveiller la conclusion des ventes de mon secteur et de prendre les mesures qui s'imposent							
Où obtenez-vous des chiffres, des données et des informations correspondant à une gestion optimale des marchandises? Veuillez citer ceux qui vous sont indispensables et analyser votre système de gestion marchandises.	Chiffres importants, compétence commerciale, inventaire, approvisionnement des marchandises...	Série zéro	● ● ○	4		15	
5.1.1 Je suis capable de surveiller la conclusion des ventes de mon secteur et de prendre les mesures qui s'imposent							
Qu'est-ce qu'une analyse de la concurrence ? Comment faites-vous et que devez-vous obtenir? (minimum 3 réponses)	Observation, achats-tests, comparaison de prix, personnel mobilisable, surface disponible, Campagne publicitaire, infrastructure, places de parking à disposition, Site internet, segment de clientèle		● ● ○	3		6	
3.2.1 Je connais les sources d'information de l'entreprise et transmets les informations relatives à l'entreprise							

<i>Objectif évaluateur Question/Tâche</i>	<i>Propositions de solutions Evaluation</i>	<i>Réponses candidat/e</i>	<i>Intégralité</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Temps (min)</i>	<i>Points max.</i>	<i>Points effectifs</i>
Où obtenez-vous les informations importantes au sujet de votre entreprise formatrice et qu'en faites-vous ? (minimum 3)	Réponses individuelles cohérentes		● ● ○	3		1	
Pourquoi les informations sont-elles importantes pour l'ensemble de l'entreprise ? Nommez 4 bonnes raisons svp.	Atteinte en commun des objectifs fixés, Eviter les erreurs, Compétences accrues face à la clientèle, motivation, instruments de gestion du personnel	Série zéro	● ● ○	3		2	
		Total Points				60	
		Partie 2					

Objectif évaluateur Question/Tâche	Propositions de solutions Evaluation	Réponses candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points effectifs
3. Connaissances de l'assortiment					25	25	
6.2.1 Je possède une parfaite connaissance de l'assortiment de mon entreprise							
Veuillez m'expliquer précisément à l'aide d'une blouse "échantillon" les différentes parties qui la composent svp (min 4)	Fabrication: tissu ou jersey très fin, Boutons: spécialement s'ils sont en matière noble, p.ex ivoire Col: dénomination correcte du col ou de l'encolure avec explication Manches: montée, rapportée, poignets, Devant et dos : pinces, fente, ourlet, dos, pli etc.		● ● ○	3		4	
Quelles sont les couleurs à la mode en ce moment?	Réponses individuelles, pas de colori classique		● ● ○	3		1	
Veuillez me citer 4 marques (lignes) différentes que vous proposez dans votre entreprise svp.	Réponses individuelles		● ● ○	3		1	

Série zéro

Objectif évaluateur Question/Tâche	Propositions de solutions Evaluation	Réponses candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points effectifs
Veuillez m'expliquer les différences entre les marques que vous venez de citer svp	P.ex: Style, Coupe, Matières, Provenance, Niveau de prix etc.		● ● ○	3		2	
Quelle est la matière que vous vendez le plus en ce moment?	Réponses individuelles		● ● ○	3		1	
6.3.1 Je sais expliquer différents produits aux clientes et clients							
Montrez-moi 4 formes différentes de pantalons en les nommant correctement à l'aide du vocabulaire spécifique de la branche svp	Réponses individuelles: (pantalon à pli, pantalon droit, cargo, bermuda, short, etc..)		● ● ○	2		2	

Série zéro

Objectif évaluateur Question/Tâche	Propositions de solutions Evaluation	Réponses candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points effectifs
Expliquez en détail les différences entre un Jeggings et un Jeans svp	<p><u>Jeggings</u>: Coupe très proche du corps, souvent les poches et les boutons ne sont qu'esquissés, souvent un peu court pour ne pas former de plis aux chevilles, la plupart du temps en maille avec un haut pourcentage d'élasthane.</p> <p><u>Jeans</u>: 5 Poches: 2 apoches appliquées à l'arrière, Poche jean's à l'avant, poche à monnaie, surpiqûres et coutures en couleur, coutures rabattues, passants de ceinture, marque à la taille, rivets et boutons métalliques, tissé armure sergée.</p>	<p style="font-size: 2em; color: red; opacity: 0.5;">Série zéro</p>	● ● ○	2		4	
Quels sont les avantages d'une blouse en polyester par rapport à une blouse en soie (3)	Sèche vite, nécessite très peu de repassage (tout au plus le col et les poignets), froisse peu, très peu d'allergies		● ● ○	2		1.5	
Une cliente est à la recherche d'une jupe, qui soulignerait le mieux sa silhouette féminine ? Quelle forme lui proposez-vous?	Jupe crayon, jupe droite proche du corps, fendue au dos ou sur le côté. (éventuellement aussi pli creux ou pli Dior)		● ● ○	2		1.5	
6.3.2 Je connais les possibilités d'utilisation des produits de l'entreprise et je sais appliquer mes connaissances auprès des clients							

Objectif évaluateur Question/Tâche	Propositions de solutions Evaluation	Réponses candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points effectifs
Une cliente mesurant 1m85 est à la recherche d'un pantalon. Quelle est la taille que vous conseillerez à cette cliente?	Tailles longues, p.ex 84		● ● ○	3		1	
Quelles sont les tailles que vous proposez dans votre Magasin? (min 3)	Tailles normales, tailles courtes, tailles unisexe..		● ● ○	3		1.5	
CA va chercher un bolero. Expliquez-moi la coupe et la forme svp (4 réponses)	Très court, souvent bord à bord sans fermeture et à pans arrondis, longues manches avec de la passementerie de couleur		● ● ○	2		1	
CA explique en détail les symboles d'entretien de l'étiquette de ce bolero	Réponses individuelles, 1/2 p. par explication correcte d'un symbole. (5x0.5p.)		● ● ○	3		2.5	
Le cliente est souvent par monts et par vaux pour des raisons professionnelles, elle est à la recherche d'un blazer pour la saison printemps-été. Quelle matière lui proposerez-vous?	Cool Wool, mélange avec des fibres synthétiques		● ● ○	3		1	
		Total Points	Partie 3			25	

Série zéro

Objectif évaluateur Question/Tâche	Propositions de solutions Evaluation	Réponses candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points effectifs
4. Conseil à la clientèle					15	10	
Jeu de rôle: La cliente est dubitative, elle ne sait pas quoi choisir....							
5.3.6 Je me comporte de manière aimable et correcte							
Salutations avec civilité (voire nommément)	Aimablement, parler intelligiblement, contact visuel, se tenir droit	Série zéro	● ● ○	3		1	
5.4.5 Après une analyse minutieuse des besoins du client, je suis capable de mettre en avant les avantages d'un produit pour lui							
Analyse de la motivation (raison) et des mobiles (priorités du client) d'achat	2 questions ouvertes (QOQCP) (1p) Questions concernant les priorités du client (qu'est-ce qui est important pour vous, quelles sont vos attentes, vos exigences) seront posées (1p) CA a découvert le désir d'achat du client (1p)		● ● ○	3		3	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Propositions de solutions Evaluation	Réponses candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points effectifs
5.6.3 Je suis capable de mener un entretien de vente de manière autonome							
Dialogue de Vente	Les avantages client seront mis en avant, manière d'argumenter et de convaincre (1p) L'entretien des vêtements sera évoqué (symboles de l'étiquette) (1p) Vocabulaire spécifique de la branche (1p) CA donne les articles en main de EXP. CA maintient de l'ordre tout au long de l'E.de V. (1p)	Série zéro	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	3		4	
5.7.1 Je suis capable d'exploiter judicieusement l'offre de prestations de mon entreprise							
Offre de prestations de l'entreprise	Je suis capable d'exploiter judicieusement l'offre de prestations de mon entreprise (2 réponses) Commande spéciale, emballage cadeau, coin enfant, restaurant, places de parking à proximité, toilettes, réservation de marchandise...		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	3		2	
		Total Points	Partie 4			10	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Propositions de solutions Evaluation	Réponses candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points effectifs
Remarques / Notes personnelles							
<i>Série zéro</i>							
Evaluation globale							
		Total Points	Partie 1	Connaissances entreprise	5 Min	5	
		Total Points	Partie 2	Gestion de marchandises	45 Min	60	
		Total Points	Partie 3	Connaissances assortiment	25 Min	25	
		Total Points	Partie 4	Conseil à la clientèle	15 Min	10	
(Report sur page de garde) Total					90 Min	100	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Propositions de solutions Evaluation	Réponses candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points effectifs
Barème							
Points	Note						
95 - 100	6,0						
85 - 94	5,5						
75 - 84	5,0						
65 - 74	4,5						
55 - 64	4,0						
45 - 54	3,5	zone suffisante					
35 - 44	3,0	zone insuffisante					
25 - 34	2,5						
15 - 24	2,0						
5 - 14	1,5						
0 - 4	1,0						
Types de question							
<i>Taxonomie 1</i> Connaître	Mémoriser, citer	Réponse rapide, routine, remplir un formulaire restituer tel quel ce qui a été appris					
<i>Taxonomie 2</i> Comprendre	Comprendre, dire dans ses propres termes	expliquer en quelques mots, expliquer pourquoi à quelqu'un qui ne connaît pas le sujet					
<i>Taxonomie 3</i> Appliquer	Faire, appliquer ses connaissances	Utiliser la chose apprise dans une nouvelle situation modifier partiellement la chose apprise, transférer.					
<i>Taxonomie 4</i> Analyser	Emettre une hypothèse, Justifier	Analyser le pourquoi d'une situation donnée, montrer les relations					
Légendes:							
Lorsque 3 réponses sont demandées pour 1 point 1 réponse =0 Point, 2 réponses =0,5 Point, 3 réponses=1 Point							
Lorsque 4 Réponses sont demandées pour 1 Point: 1 réponse =0 Point, 2+3 réponses= 0.5 Point, 4 réponses =1 Point							
Lorsque 4 réponses sont demandées pour un maximum de 1,5 Point: 1 réponse = 0,5 Point, 2+3 réponses =1 Point, 4 réponses = 1,5 Point							

Série zéro