



## P-V Procédure de qualification GCD 2018 - Série 1 Gestion Messieurs

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

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

<b>Certificat médical</b> : Etes vous actuellement sous certificat médical pour maladie ou accident ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
<b>Identité validée</b> :	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
<b>2. Option Gestion des marchandises</b>					45	60	
<b>1. Cas pratique: Vous recevez la mission de préparer un stand promotionnel de 20m²</b>							
<b>5.9.2 Je connais les principaux fournisseurs de mon entreprise</b>							
Quels sont les produits/articles (y compris vos marques propres) qui ont de l'importance dans votre E.F	Réponses individuelles cohérentes		● ● ○	1		2	
<b>5.10.1 Je suis capable de réceptionner, de contrôler et de ranger correctement les marchandises</b>							
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...	<b>Série zéro</b>	● ● ○	3		10	
<b>5.2.1 Je suis capable de présenter les marchandises de manière attrayante pour la clientèle selon les instructions de mon entreprise</b>							
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	
<b>5.3.11 Je sais utiliser correctement le système de caisse de mon entreprise selon indications données</b>							

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	
<b>5.7.2 Je connais les points forts de mon entreprise et suis capable de les expliquer à la clientèle</b>							
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	<b>Série zéro</b>	● ● ○	3		6	
<b>2. Cas pratique: 1 mois plus tard, vous vous rendez compte que le succès de votre promotion est terminé. La direction est à la recherche d'une autre option.</b>							
<b>5.19.1 Je connais les chiffres-clés de mon groupe de produits et suis capable de les influencer</b>							
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	
<b>5.20.1 Je suis capable de surveiller la conclusion des ventes de mon secteur et de prendre les mesures qui s'imposent</b>							
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	
<b>5.1.1 Je suis capable de surveiller la conclusion des ventes de mon secteur et de prendre les mesures qui s'imposent</b>							
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	
<b>3.2.1 Je connais les sources d'information de l'entreprise et transmets les informations relatives à l'entreprise</b>							

<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	<b>Série zéro</b>	● ● ○	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		● ● ○	3		2	
		<b>Total Points</b>	<b>Partie 2</b>		60		

Objectif évaluateur Question/Tâche	Propositions de solutions Evaluation	Réponses candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points effectifs
<b>3. Connaissances de l'assortiment</b>					25	25	
<b>6.2.1 Je possède une parfaite connaissance de l'assortiment de mon entreprise</b>							
Veuillez m'expliquer précisément à l'aide d'une blouse "échantillon" les différentes parties qui la composent svp (min 4)	Confection: tissu ou jersey très fin, Devant: gorge de chemise, patte de boutonnage Col: type de col, pied de col, patte d'épaule Manches, poignets, fente, ourlet, dos, pli, fente....		● ● ○	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
Veillez 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	<b>Série zéro</b>	● ● ○	3		1	
<b>6.3.1 Je sais expliquer différents produits aux clientes et clients</b>							
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	
Question en relation avec la précédente: EXP désigne 2 pantalons parmi ceux présentés et le CA donne minimum 2 caractéristiques différentes pour chacun (forme/coupe etc)	Réponses individuelles cohérentes avec le vocabulaire spécifique de la branche		● ● ○	2		2	



Objectif évaluateur Question/Tâche	Propositions de solutions Evaluation	Réponses candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points effectifs
<p>Vos articles présentent différentes formes de techniques de fermeture. Nommez en 2, illustrées par des articles concrets et justifiez les avantages et les inconvénients qu'ils présentent</p>	<p><u>F-éclair métal</u> : plus robuste et résistante que celle en nylon, facile à fermer aussi pour les personnes plus âgées.  <u>Boutons</u> : Matières synthétiques, faciles d'entretien, attention les boutons en bois ne supportent pas le lavage.  <u>Fermetures agrippantes</u> : faciles d'utilisation, mais attention si elles ne sont pas nettoyées régulièrement, elles pourraient ne plus bien fonctionner...</p>		<p>● ● ○</p>	2		2	
<p>Veulle citer les avantages pour le client d'une chemise classique (chemise de ville avec col et poignets) "vis à vis" d'une chemise loisirs voire d'un polo.</p>	<p><u>Chemise</u>: la plupart du temps tissée, pièce importante d'une tenue bussiness, étoffe classique CO (ou souvent mélange CO&amp;synthétique, qui froisse peu, et d'entretien facile)  <u>Chemise loisirs / polo</u>: Vêtement de sport, indémaillable (piqué) ne correspond pas à des situations habillée ou officielles, à ne pas porter avec un costume, aspect sportif, polo 2-4 boutons, uni ou imprimé</p>	<p style="font-size: 2em; color: red; opacity: 0.5;">Série zéro</p>	<p>● ● ○</p>	2		2	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Propositions de solutions Evaluation	Réponses candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points effectifs
EXP va chercher 2 articles qui se ressemblent mais qui sont à des prix différents. CA justifie la différence de prix.	Matière, Coupe, Fabrication, Ennoblement ...		● ● ○	2		1	
<b>6.3.2 Je connais les possibilités d'utilisation des produits de l'entreprise et je sais appliquer mes connaissances auprès des clients</b>							
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 94		● ● ○	3		1	
Quelles sont les tailles que vous proposez dans votre Magasin? (min 3)	Tailles normales, tailles courtes, tailles unisexe..		● ● ○	3		2	
Un client est à la recherche d'une veste pour le vilain temps. Quel article lui	Un imper (appelé aussi coupe-vent ou év. anorak s'il passe par-dessus la tête). Fermeture-éclair, la plupart du temps avec capuchon incorporé, fabriqué dans une matière actuelle respirante. Ouatine ou doublure synthétique, voire plume/duvet.		● ● ○	3		1	

Série zéro

<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>
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.)	<b>Série zéro</b>	● ● ○	3		3	
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?	Super 150's, fresco (cool wool), mélange avec des fibres synthétiques		● ● ○	3		1	
		<b>Total Points</b>	<b>Partie 3</b>			25	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Propositions de solutions Evaluation	Réponses candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points effectifs
<b>4. Conseil à la clientèle</b>					15	10	
<b>Jeu de rôle: Invitation à un mariage</b>							
<b>5.3.6 Je me comporte de manière aimable et correcte</b>							
Salutations avec civilité (voire nommément)	Aimablement, parler intelligiblement, contact visuel, se tenir droit		● ● ○	3		1	
<b>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</b>							
Analyse de la motivation ( raison) et des mobiles (priorités du client) d'achat	2 questions ouvertes (QQOQCP) (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)	<b>Série zéro</b>	● ● ○	3		3	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Propositions de solutions Evaluation	Réponses candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points effectifs
<b>5.6.3 Je suis capable de mener un entretien de vente de manière autonome</b>							
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)		● ● ○	3		4	
<b>5.7.1 Je suis capable d'exploiter judicieusement l'offre de prestations de mon entreprise</b>							
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...	<span style="font-size: 2em; color: red; opacity: 0.5;">Série zéro</span>	● ● ○	3		2	
		<b>Total Points</b>	<b>Partie 4</b>			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>							
<b>Evaluation globale</b>							
		<b>Total Points</b>	<b>Partie 1 Connaissances entreprise</b>		5 Min	<b>5</b>	
		<b>Total Points</b>	<b>Partie 2 Gestion de marchandises</b>		45 Min	<b>60</b>	
		<b>Total Points</b>	<b>Partie 3 Connaissances assortiment</b>		25 Min	<b>25</b>	
		<b>Total Points</b>	<b>Partie 4 Conseil à la clientèle</b>		15 Min	<b>10</b>	
(Report sur page de garde)				<b>Total</b>	<b>90 Min</b>	<b>100</b>	

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

Série zéro