



P-V Procédure de qualification GCD 2018 - Série 1 Gestion ENFANTS - LAYETTE

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 et d'organisation 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	Réponses individuelles		● ● ○	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...	Série zéro	● ● ○	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							

Objectif évaluateur Question/Tâche	Propositions de solutions Evaluation	Réponses candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points effectifs
Veuillez 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'entreprennez-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		● ● ○	3		2	
		Total Points	Partie 2			60	

Série zéro

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							
CA va chercher 2 articles basiques que vous proposez dans l'assortiment de votre entreprise pendant toute l'année expliquez-nous pourquoi ils passent pour des "Basiques" svp	Réponses individuelles (avec justification)		● ● ○	2		1	
Quelle est la matière que vous vendez le plus en ce moment?	Réponses individuelles		● ● ○	3		1	
Dans votre entreprise on peut trouver beaucoup d'articles en CO, expliquez-nous pourquoi cette fibre est très présente dans l'assortiment Enfants-layette svp?	Facile d'entretien, se lave bien, (CO blanc jusqu'à 95°) absorbant, agréable sensation au porter, fibre naturelle, doux...		● ● ○	2		1	
Pourquoi fabrique-t-on les articles de bain la plupart du temps en PA/PUR?	sèche vite, très haute élasticité, léger etc		● ● ○	2		1	

Série zéro

Objectif évaluateur Question/Tâche	Propositions de solutions Evaluation	Réponses candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points effectifs
EXP va chercher un article thermo imprimé et demande au CA d'expliquer le mode	Motif imprimé à l'aide d'un papier sur lequel le motif inversé figure, il sera pressé à chaud et apparaîtra sur l'article à l'endroit. Entretien, lessive pour linge fin, laver à l'envers éventuellement repasser en utilisant un papier sulfurisé (pâtisserie)	Série zéro	● ● ○	3		2	
EXP demande au CA d'aller chercher un article tissé et un autre en maille. CA explique la différence en terme de structure et de propriétés.	Tissage: garde la forme, résistant, pas de mailles coulées Maille : extensible, flexible, froisse peu		● ● ○	2		2	
Quelles sont les exigences à l'égard d'une veste qu'un enfant portera pour aller au jardin d'enfant en marchant au bord du trottoir ?	Couleurs vives et bandes réfléchissantes (pour la nuit tombée) etc...		● ● ○	2		1	
6.3.1 Je sais expliquer différents produits aux clientes et clients							
EXP montre 2 types de fermeture différents 1x bouton pression et 1x velcro. CA explique les différents avantages des 2 types de fermeture pour la clientèle	Bouton pression: selon l'âge de l'enfant difficile à utiliser, il faut toujours changer les 2 pièces en cas de souci! Velcro: plus facile à utiliser, (attention aux autres matières qui s'accrochent!)		● ● ○	2		2	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Propositions de solutions Evaluation	Réponses candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points effectifs
La saison dernière j'ai acheté chez vous une veste d'hiver avec une garniture en plume pour mon fils. On m'a dit qu'il y avait aussi des vestes d'hiver avec une doublure ouatine. Quelle est la différence?	Plumes/Duvet = Plumes/duvet d'oie ou de canard, tient très chaud, matière naturelle Ouatine : Fibre synthétique disponible dans plusieurs épaisseurs.		● ● ○	3		2	
Vous proposez dans votre magasin plusieurs délavages de jean's. Expliquez-m'en 2 en détail svp	Délavé au chlore, stone-washed (à la pierre ponce), sablé, brosse, moonwash (à l'acide), millwash (rinçage) wawwash, laser, waterless (nouvelle technique), traitement à l'ozone....	Série zéro	● ● ○	2		1	
EXP va chercher 2 articles, 1 en fibres naturelles et un autre en fibres chimiques. Veuillez nous expliquer la différence entre les 2 en terme d'entretien svp	Réponses individuelles		● ● ○	3		2	
6.3.2 Je connais les possibilités d'utilisation des produits de l'entreprise et je sais appliquer mes connaissances auprès des clients							
Une cliente cherche pour son enfant qui part au centre aéré "la veste idéale". Veuillez justifier votre choix svp	Respirante, imperméable, coupe vent, avec un apprêt antitaches et facile à laver		● ● ○	3		2	
Question suivante: CA explique en détail les symboles d'entretien de l'étiquette de cette veste	Réponses individuelles, 1/2 p. par explication correcte d'un symbole. (5x0.5p.)		● ● ○	3		3	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Propositions de solutions Evaluation	Réponses candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points effectifs
Proposez-vous des articles respectant l'environnement dans votre assortiment? Si c'est le cas, veuillez nous montrer un label et nous expliquer ce qu'il certifie svp.	Réponses individuelles	Série zéro	● ● ○	3		2	
Quelles tailles proposez-vous dans votre assortiment?	Réponses individuelles		● ● ○	2		1	
Ma fille Joana a 8 ans, elle mesure 1m38 et est très mince. Comment déciderez-vous la taille à me proposer?	Plusieurs facteurs jouent un rôle, la marque, la coupe, les procédés de fabrication, la taille de l'enfant...		● ● ○	2		1	
Mon fils de 12 ans accompagne mes parents en voyage d'affaire le week-end prochain. Il a besoin d'un pullover pour cette occasion. Que proposez-vous? (le jeune homme ne porte pas de chemise!)	Un pull classique col en"V", ou à encolure ronde, pas de grosses pressions (de préférence uni ou avec un logo discret) La matière ne joue pas de rôle	Série zéro	● ● ○	2		1	
		Total Points	Partie 3		25		

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: Goûter d'anniversaire en plein air							
5.3.6 Je me comporte de manière aimable et correcte							
Salutations avec civilité (voire nommément)	Aimablement, parler intelligiblement, contact visuel, se tenir droit		● ● ○	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)	Série zéro	● ● ○	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)		<input checked="" type="radio"/> <input 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...	Série zéro	<input checked="" type="radio"/> <input 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							
Série zéro							
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							
Taxonomie 1 Connaître	Mémoriser, citer	Réponse rapide, routine, remplir un formulaire restituer tel quel ce qui a été appris					
Taxonomie 2 Comprendre	Comprendre, dire dans ses propres termes	expliquer en quelques mots, expliquer pourquoi à quelqu'un qui ne connaît pas le sujet					
Taxonomie 3 Appliquer	Faire, appliquer ses connaissances	Utiliser la chose apprise dans une nouvelle situation modifier partiellement la chose apprise, transférer.					
Taxonomie 4 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							