



P-V Procédure de qualification GCD 2018 - Série 1 Confection Enfants / Layette

Procédure de Qualification pour les formations initiales du commerce de détail

Gestionnaire du Commerce de Détail option conseil

Série Zéro

Domaine de Qualification "Travaux Pratiques"

"Examen Pratique" 90 Minutes/ 100 Points

Confidentiel!

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

Candidat/e	Numéro:	Nom:	Prénom:			
Date de l'examen:	Heure:		Adresse Entreprise formatrice:			
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	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
1. Connaissance de l'entreprise					5	5	
Entretiens professionnels							
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 votre entreprise formatrice ?		Réponse individuelle cohérente	<input checked="" type="radio"/>		2	2	
Hier vous avez été averti/e que dès la semaine prochaine un chantier de rénovation du système d'amenée d'eau va avoir lieu devant votre magasin. Fouille, Barrières... Quelles mesures préventives prendrez-vous?	Avertir les responsables, discussion avec l'administration du chantier Clarifier les points suivants: Accès au magasin - Avertir le personnel - Avertir la clientèle (Flyer, Courriel, personnellement...)	<u>Série zéro</u>	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>		3	1	
5.3.12 Je connais et applique des mesures de prévention du vol à l'étalage							
A quelles méthodes avez-vous recours pour prévenir le vol à l'étalage?	Saluer les clients, les observer, les prendre en compte Miroirs, cameras, antivols, service de sécurité, détectives etc		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>		3	1	
3.1.1 Je suis capable d'expliquer la structure et l'organisation de mon entreprise							
Veuillez nous expliquer l'organigramme de votre entreprise svp.	Réponse individuelle, le CA explique où il/elle se trouve!		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>		2	1	
Total Points Partie 1						5	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégrité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
2. Option Conseil à la clientèle					45	60	
Jeu de rôle 1: Thème: Ma fille de 4 ans a besoin d'une tenue pour aller au jardin d'enfants							
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	
5.14.2 Je connais les différentes techniques de questions et les utilise avec succès et de manière ciblée dans la pratique							
Techniques de questionnement	4 questions ouvertes (où, qui, quand, quoi, avec qui) (1p.) Ecoute active, déterminer les priorités/mobiles d'achat (qu'est-ce qui est important pour vous?, attentes / exigences etc) (2p.)	<u>Série zéro</u>	● ● ○	4		3	
5.11.1 J'analyse les besoins individuels des clients							
Détermination de la motivation d'achat / analyse de la demande	CA a découvert ce que le client désire		● ● ○	4		2	
5.14.1 Je suis capable de mener des entretiens de vente difficiles							

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégrité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
Présentation de la marchandise	CA va sélectionner au moins 3 articles différents en matière de modèle/prix/qualité et les présenter en les manipulant avec soin		● ● ○	3		3	
Dialogue de vente	Les avantages/clients seront mis en évidence, l'argumentation sera convaincante (2p.) l'entretien de l'article sera évoqué (explication des symboles de l'étiquette d'entretien) (1p.) Trucs et astuces (1p.) Vocabulaire spécifique (2p.) CA met l'article dans les mains de l'EXP.CA maintient de l'ordre tout au long de l'entretien de vente (1p.)	<u>Série zéro</u>	● ● ○	3		7	
Ventes additionnelles	Les ventes complémentaires seront évoquées tout au long de l'entretien de vente axé sur le/a client/e Produits d'entretien etc.		● ● ○	3		3	
5.3.13 Je suis capable de satisfaire la plupart des besoins de la clientèle avec compétence							

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
La cliente a trouvé l'article qui lui correspond mais celui-ci nécessite des retouches. (Libre choix de l'article)	Réponse individuelle cohérente		● ● ○	3		2	
Conclusion de vente	Amener le client à la décision de vente de manière active par des questions fermées (2p.) Le client est rassuré et félicité de son bon choix (2p.)	<u>Série zéro</u>	● ● ○	3		4	
5.7.1 Je suis capable d'exploiter judicieusement l'offre de prestations de mon entreprise							
Offre de prestations de service	Je suis capable d'exploiter judicieusement l'offre de prestations de mon entreprise (3 réponses)		● ● ○	3		3	
5.3.11 Je sais utiliser correctement le système de caisse de mon entreprise selon indications données							
Encaissement (théoriquement) Valorisation de l'achat (<i>Conclusion de vente uniquement pour le 1er jeu de rôle</i>)	Manipulation de la marchandise à la caisse (selon les habitudes de l'E.F) (2p.) Accepter correctement les différents moyens de paiement (1p.)		● ● ○	3		3	
2. Jeu de rôle: Thème: Je cherche un cadeau d'anniversaire pour mon filleul							

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
5.14.2 Je connais les différentes techniques de questions et les utilise avec succès et de manière ciblée dans la pratique							
Techniques de questionnement	4 questions ouvertes (où, qui, quand, quoi, avec qui) (1p.) Ecoute active, déterminer les priorités/mobiles d'achat (qu'est-ce qui est important pour vous?, attentes / exigences etc) (2p.)		● ● ○	4		3	
5.11.1 J'analyse les besoins individuels des clients							
Détermination de la motivation d'achat / analyse de la demande	CA a découvert ce que le client désire	<u>Série zéro</u>	● ● ○	4		2	
5.14.1 Je suis capable de mener des entretiens de vente difficiles							
Mettre en valeur les avantages pour le client	Argumenter en fonction des avantages dont le client bénéficiera		● ● ○	4		6	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégrité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
Servir et conseiller	Au moyen de vocabulaire spécifique, expliquer, conseiller, justifier, comparer (conseils d'entretien, maintien de l'ordre au cours de la vente)		● ● ○	4		5	
Ventes additionnelles	Proposer des articles complémentaires tels que des accessoires (Bonnet, Chaussettes, Doudou, etc.)	<u>Série zéro</u>	● ● ○	3		3	
6.2.2 Je mets à profit mes connaissances étendues des produits dans mon travail quotidien							
(Intégrer les questions dans l'entretien de vente) La vente a lieu - Vous avez la possibilité d'envisager une vente ultérieure, comment vous comportez-vous? Que proposez-vous?	Rentrée scolaire, Tenues de loisirs... - La vente ultérieure n'est pas en relation directe et immédiate avec l'article acheté. (p.ex Avertir d'une promotion, d'une vente spéciale, de nouvelles collections etc.)		● ● ○	4		3	
5.3.9 Ma présentation correspond aux exigences de l'entreprise							
(Intégrer les questions au cours de l'entretien de vente) Qu'entreprenez-vous afin que vos clients gardent une bonne impression de vous?	Apparence soignée, mimiques, gestuelle, contact visuel, serviabilité, communication etc		● ● ○	3		3	
5.7.1 Je peux proposer les offres de prestations de mon entreprise à bon escient (4 réponses)							

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
<p>(Intégrer les questions dans l'entretien de vente) En rentrant, la cliente se rend compte que son filleul a déjà presque le même vêtement. Quelle est la politique de votre entreprise formatrice?</p>	<p>Article de remplacement qui convienne, éventuellement transfert de marchandise depuis un autre POS, remboursement (sous forme de bon cadeau, en espèces, sur carte....)</p>		<p>● ● ○</p>	3		2	
5.5.2 Je m'engage pour la disponibilité de vente dans mon secteur							
<p>(Intégrer la question dans l'entretien de vente) Comment pouvez-vous encourager la bonne relation client dans votre E.F?</p>	<p>Carte/compte client, conseils personnalisés, Choix, Services et prestations, mesures promotionnelles (apéro, défilé de mode...) Newsletter etc</p>	<p><u>Série zéro</u></p>	<p>● ● ○</p>	2		2	
Total Points Partie 2						60	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégrité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
3. Connaissances de l'assortiment					25	25	
6.2.1 Je possède une parfaite connaissance de l'assortiment de mon entreprise							
Dans quels vêtements votre entreprise est-elle spécialisée? (4)	Réponses individuelles (4x0.5p)		● ● ○	2		1	
Dans votre entreprise on peut trouver beaucoup d'articles en CO, expliquez-nous pourquoi cette fibre est très présente?	Facile d'entretien, agréable sur la peau, se lave bien, absorbant, agréable sensation au porter, fibre naturelle	<u>Série zéro</u>	● ● ○	2		1	
Vous proposez plusieurs apprêts/ennoblissements dans l'assortiment de votre entreprise. Allez me chercher 3 articles ennoblis et expliquez-moi quels avantages le client en retire svp.	Apprêt antitaches = repousse l'eau et la saleté qui "roule" Protection UV = évite les coups de soleil Emerisage = molletonné et chaud		● ● ○	3		2	
La soie est un produit noble, mais vous n'en avez pas (ou alors très très peu) dans votre assortiment. Pourquoi en est-il ainsi?	Entretien difficile et onéreux, ne convient pas aux enfants car très sensible aux taches, peut "s'érailler",		● ● ○	3		1.5	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
CA explique en détail les symboles d'entretien de l'étiquette d'un article	Réponses individuelles, 1/2 p. par explication correcte d'un symbole. (5x0.5p.)		● ● ○	2		2.5	
6.3.1 Je peux expliquer aux clients les différences entre les produits							
La cliente n'arrive pas à se décider entre un Jean's en Denim et un pantalon en velours (côtelé). Comment argumentez-vous les 2 articles dans ce cas?	<u>Denim:</u> Résistant à la déchirure, se lave bien, peut se combiner facilement etc.. <u>Cord:</u> Aspect différent, côtes de différentes largeurs, existe en plusieurs coloris, confortable, les côtes peuvent s'user au porter.	<h1><u>Série zéro</u></h1>	● ● ○	2		2	
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 <i>Pour obtenir tous les points le CA doit mentionner les explications de manière professionnelle</i>	<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...		● ● ○	2		1	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
EXP va chercher une veste en polaire et une veste en étoffe. Quels arguments client développez-vous pour les 2 vêtements ?	<u>Polaire:</u> moelleux, doux, duillet, chaud, pas/peu d'allergies <u>Veste tissée:</u> garde sa forme, isolation contre le froid/vent, tendance au froissement		<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	2		1	
Expliquez en détail les différentes caractéristiques entre un Body normal et un First Smile Body (nouveau-né, voire prématuré) ? Donnez-nous 3 astuces svp	<u>Body normal:</u> se ferme pas des boutons pressions sur l'épaule et à l'entrejambe <u>First Smile Body:</u> se ferme par des boutons pressions sur le côté	<h1 style="color: red; text-decoration: underline;">Série zéro</h1>	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	2		1	
EXP va chercher un article labellisé Öeco-Tex Standard 100 et un autre article non labellisé. CA explique les avantages client de l'article avec le label Öeco-Tex Standard 100	Laboratoire d'analyse et de certification accorde le label selon un cahier des charges incluant toutes les étapes de la production sans substance nocive		<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	2		2	
EXP va chercher un article teint et un autre imprimé. CA explique la manière d'entretenir chaque article en détail (2 pour chacun)	<u>Article teint :</u> La couleur peut dégorger, à laver avec des couleurs semblables etc. CA doit absolument préciser: Laver les <u>articles imprimés</u> à l'envers, idéalement dans un sac de lavage, repasser à l'envers ou avec un papier sulfurisé (4x0.5p.)		<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	2		2	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
CA va sélectionner 2 vestes (de son choix) pour expliquer les coupes en détail au moyen du vocabulaire spécifique de la branche	Réponses individuelles <i>Seules les explications correctes avec du vocabulaire spécifique donnent droit à la totalité des points!</i>		● ● ○	2		2	
6.3.2 Je connais les possibilités d'emploi des produits de mon entreprise et sais faire profiter les clients de mes connaissances							
Mon fils de 10 ans ne porte absolument pas de chemise, cependant il est invité à une cérémonie qui exige une tenue soignée. Que pouvez-vous me conseiller?	Polo shirt (manches courtes, mieux longues) pas trop coloré ni trop imprimé, de préférence uni ou avec un tout petit logo. Pull en V ou col rond par-dessus.	<u>Série zéro</u>	● ● ○	3		2	
D'autre part mon fils a besoin d'un pantalon. Il est très mince et a de longues jambes. Que me conseillez-vous?	Pantalon avec une taille ajustable, taille élastique, en tous cas sur les côtés.		● ● ○	2		1	
Une cliente attend son 1er enfant. Quels articles lui seront, à votre avis, indispensables, ceux qu'elle doit absolument avoir. Montrez-nous en 4 en justifiant votre choix.	Body pour nouveau-né, grenouillère, petit bonnet, chaussons etc		● ● ○	3		1	

<i>Objectif évaluateur Question/Tâche</i>	<i>Proposition de solutions Evaluation</i>	<i>Réponse candidat/e</i>	<i>Intégralité</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Temps (min)</i>	<i>Points max.</i>	<i>Points eff.</i>
Quels sont les 4 articles que vous pourriez conseiller comme cadeau dans votre entreprise? (4x 1/4p)	Réponses individuelles		● ● ○	2		1	
Je suis à la recherche de T-Shirts pour un enfant de 5 ans. Quelle taille me suggérez-vous ?	Taille 110 = Hauteur du corps Tout en tenant compte de la taille de l'enfant et de comment la marque "taille"	<u>Série zéro</u>	● ● ○	2		1	
Total Points Partie 3						25	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
4. Gestion					15	10	
Situation initiale: EXP explique au CA le cas pratique à savoir:							
Données du problème: Vous avez pour mission de réaliser une vitrine dans votre E.F avec pour objectif d'augmenter la fréquentation client de 50% (Budget libre!)							
5.9.2 Je connais les principaux fournisseurs de mon entreprise							
Avec quels fournisseurs organiserez-vous ce thème?	Réponse individuelle, mais minimum 2 fournisseurs pour considérer la réponse comme complète.		<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	3		1	
5.10.1 Je suis capable de réceptionner, de contrôler et de ranger correctement les marchandises							
La livraison de marchandise arrive. Comment procédez-Vous?	Justifier toutes les étapes depuis la livraison (contrôler nombre, état des colis) jusqu'à la mise en rayon/réserve en passant par le contrôle détaillé des articles.	Série zéro	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	3		2	
5.2.1 Je suis capable de présenter les marchandises de manière attrayante pour la clientèle selon les instructions de mon							
Veuillez énumérer des accessoires originaux pour faciliter la conception de votre vitrine svp.	p.ex Voiture, Vélo, Ballons, Affiche, Distributeur etc		<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	3		2	
5.7.2 Je connais les points forts de mon entreprise et suis capable de les expliquer à la clientèle							

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
Comment faites-vous pour attirer l'attention des clients sur la nouvelle collection ou sur une promotion?	Flyer, Courrier à la clientèle, annonce dans la presse, courriel, annonce par haut-parleur, activités/animations devant le magasin, affiches publicitaires, spot radio etc.		● ● ○	3		1.5	
5.5.2 Je m'engage pour la disponibilité de vente dans mon secteur							
Comment pouvez-vous encourager la bonne relation client dans votre E.F?	Carte/compte client, conseils personnalisés, Choix, Services et prestations, mesures promotionnelles (apéro, défilé de mode...) Newsletter etc	<u>Série zéro</u>	● ● ○	3		1.5	
5.8.1 Je respecte les principes écologiques lors de l'élimination des déchets							
Quelles sont les contributions à l'écologie de votre entreprise ? <i>Si l'entreprise se comporte insuffisamment écologiquement, CA pourrait répondre à la question suivante : Si c'était votre entreprise, que mettriez-vous en place pour améliorer l'éthique écologique?</i>	Ventilation, Luminaires avec minuterie, éclairage automatique des réserves etc, diminuer la consommation d'eau, tri des déchets (papier, verre, carton, alu, PET, piles etc) Recyclage des cartons, sacs (durables) pour la clientèle à base de matières recyclées etc...		● ● ○	3		2	
Total Points Partie 4						10	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.	
Notes personnelles			<h1><u>Série zéro</u></h1>					
Evaluation globale								
	Total Points	Partie 1 Connaissances entreprise	5'	5				
	Total Points	Partie 2 Conseil	45'	60				
	Total Points	Partie 3 Connaissances assortiment	25'	25				
	Total Points	Partie 4 Gestion marchandises	15'	10				
			(Report sur page de garde) Total 90 Minutes	100				

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
Barème							
Points	Note						
95 - 100	6,0						
85 - 94	5,5						
75 - 84	5,0						
65 - 74	4,5						
55 - 64	4,0	↑	zone suffisante				
45 - 54	3,5	↓	zone insuffisante				
35 - 44	3,0						
25 - 34	2,5						
15 - 24	2,0						
5 - 14	1,5						
0 - 4	1,0	Série zéro					
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							