



P-V Procédure de qualification GCD 2018 - Série 2 Confection Dames

Procédure de Qualification pour les formations initiales du commerce de détail

Gestionnaire du Commerce de Détail option conseil

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			
		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							
4.7.1. Je connais et comprends mes tâches et ma position en tant qu'apprenti-e dans l'entreprise							
Veuillez expliquer 4 compétences(responsabilités) de votre patron (chef, supérieur hiérarchique...)	Réponses individuelles: planification de l'engagement du personnel, encadrement des apprenti/e/s, achats, représentation dans les associations...		● ● ○	2		1	
Comment pouvez-vous en tant qu'apprenti contribuer positivement à l'esprit d'équipe dans votre entreprise formatrice ?	Ambiance agréable, montrer de la joie au travail, faire montre de solidarité, bonne culture d'entreprise, donner le bon exemple		● ● ○	2		1	
5.3.2 Je connais le règlement interne, les directives et les formulaires de mon entreprise et les applique							
Vous arrivez à l'école professionnelle et vous apprenez qu'une leçon n'a pas lieu. Que faites-vous ?	Avertir l'entreprise, demander des instructions et les suivre		● ● ○	1		1	
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		● ● ○	2		2	
Total Points Partie 1						5	

Série zéro

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
2. Option Conseil à la clientèle					45	60	
Jeu de rôle 1: Thème: Je dois prendre la parole lors d'un dîner caritatif							
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 ciblées 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 la cliente désire		● ● ○	4		2	

Série zéro

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
5.14.1 Je suis capable de mener des entretiens de vente difficiles							
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.)	Série zéro	● ● ○	3		7	
Ventes additionnelles	Les ventes complémentaires seront évoquées tout au long de l'entretien de vente axé sur la cliente Produits d'entretien etc.		● ● ○	3		3	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
5.3.13 Je suis capable de satisfaire la plupart des besoins de la clientèle avec compétence							
La cliente émet le désir, si la possibilité existe, d'être livrée à domicile.	Réponse individuelle cohérente		● ● ○	3		2	
Conclusion de vente	Amener le client à la décision de vente de manière active par des questions fermées (2p.) La cliente est rassurée et félicitée de son bon choix (2p.)		● ● ○	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	

Série zéro

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
2. Jeu de rôle: Thème: Départ en vacances d'été au soleil							
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 la cliente désire	Série zéro	● ● ○	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 la cliente bénéficiera		● ● ○	4		6	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	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 (ceinture, chapeau, sac, pochette, foulard, etc Produits d'entretien etc.	Série zéro	● ● ○	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 (P.ex Pantalon et blouse) Vous avez la possibilité d'envisager une vente ultérieure, comment vous comportez-vous? Que proposez-vous?	Veste tricotée, Blazer, Manteau. 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	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
1.2.1 Je suis capable d'argumenter en employant les mots qu'il faut							
<p>(Intégrer les questions dans l'entretien de vente) La cliente a vu le même article à un prix plus avantageux sur un site de e-commerce.</p>	<p>Souligner par des arguments (prix souvent affichés HT, lieu d'achat, prix conseillés, conseils personnalisés...) Faire suivre l'information à un responsable</p>		<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	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>		<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	2		2	
		Total Points Partie 2				60	

Série zéro

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	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							
Vous proposez majoritairement des articles en CV (viscose) dans votre entreprise, veuillez m'expliquer pourquoi il en est ainsi svp.	Réponses individuelles (avec justification)		● ● ○	2		1	
En fonction de quels critères présentez-vous vos groupes d'articles à la clientèle?	Type d'article, taille, couleur, marque, style etc...		● ● ○	2		2	
Quelles sont les couleurs à la mode actuellement ?	Réponses individuelles (pas de coloris classique!)		● ● ○	2		1	
EXP va chercher 4 blouses de formes différentes. Veuillez nous expliquer ces formes au moyen de vocabulaire spécifique de la branche svp.	Réponses individuelles avec du vocabulaire spécifique		● ● ○	3		2	

Série zéro

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
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.	<u>Tissage</u> : garde la forme, résistant, pas de mailles coulées <u>Maille</u> : extensible, flexible, froisse peu		● ● ○	2		2	
Veuillez nous citer 4 marques que vous proposez dans votre entreprise svp (4x0.25p) Quels sont les critères principaux de ces marques. (4x0.25p)	Article, Taille, Couleurs, Marques, Style etc	Série zéro	● ● ○	3		2	
EXP va chercher dans l'assortiment 2 articles teints de manière différente et demande que CA explicite clairement les caractéristiques.	Caractéristiques des formes de teintures: Teinture en fil, en fibre, dans la masse, en flocons Teinture en pièce ou en article fini.....		● ● ○	2		2	
6.3.1 Je peux expliquer aux clients les différences entre les produits							
EXP sélectionne 2 articles différents. Veuillez expliquer la coupe, les caractéristiques, la fabrication et l'ennoblissement de ces 2 articles svp	Matière, Coupe, Fabrication, Ennoblement etc (4 x 0.5 p. = 2 points)		● ● ○	2		2	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
<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><i>Pour obtenir tous les points le CA doit mentionner les explications de manière professionnelle</i></p>	<p>F-éclair métal : plus robuste et résistante que celle en nylon, facile à fermer aussi pour les personnes plus âgées.</p> <p>Boutons : Matières synthétiques, faciles d'entretien, attention les boutons en bois ne supportent pas le lavage.</p> <p>Fermetures agrippantes : faciles d'utilisation, mais attention si elles ne sont pas nettoyées régulièrement, elles pourraient ne plus bien fonctionner...</p>	<p style="font-size: 2em; color: red; opacity: 0.5;">Série zéro</p>	● ● ○	2		2	
<p>Une cliente est à la recherche d'une jupe, qui soulignerait le mieux sa silhouette féminine ? Quelle forme lui proposez-vous?</p>	<p>Jupe crayon, jupe droite proche du corps, fendue au dos ou sur le côté. (éventuellement aussi pli creux ou pli Dior)</p>		● ● ○	2		1	
<p>Quels sont les avantages pour la cliente quand un article est doublé?</p>	<p>Stabilité de la forme, meilleur tombé, se place mieux, plus chaud etc...</p>		● ● ○	3		1.5	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
Vous proposez dans votre entreprise plusieurs délavages de jean's, veuillez nous en expliquer 2 en détail svp.	Délavé au chlore, stone-washed (à la pierre ponce), sablé, brossage, moonwash (à l'acide), millwash (rinçage) wattwash, laser, waterless (nouvelle technique), traitement à l'ozone....		● ● ○	2		1	
Une cliente est à la recherche d'un article qui soit facile d'entretien, nécessitant peu de manipulation. Quels sont les apprêts que vous lui conseillerez?	Sanfor Plus, Wash and Wear, Minicare, Easy Care, Non Iron		● ● ○	2		1	
6.3.2 Je connais les possibilités d'emploi des produits de mon entreprise et sais faire profiter les clients de mes connaissances							
Comment exprime-t-on les tailles de jean's dans la plupart des cas?	tailles en Inch		● ● ○	2		0.5	
Question suivante en relation: Expliquez-nous exactement la notion d'Inch svp.	1 Inch = 2.54 cm Pour obtenir les points la notion de taille doit être expliquée correctement (tour taille32 - longueur entrejambes 32)		● ● ○	3		1	
Quels sont les 2 articles que vous pourriez proposer à une cliente pour la saison froide? Justifiez votre choix svp.	Article: Justification:		● ● ○	3		1	

Série zéro

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
EXP sélectionne 2 articles avec un apprêt. Démontrez les avantages de cet apprêt pour le client svp.	Réponses individuelles avec démonstration à l'aide de vocabulaire professionnel.		● ● ○	3		1	
EXP sélectionne 2 articles: 1 en fibres naturelles et 1 en fibres chimiques Veuillez nous expliquer les différences d'entretien de ces 2 articles svp.	Réponses individuelles précises		● ● ○	3		1	
		Total Points Partie 3				25	

Série zéro

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points efv.
4. Gestion					15	10	
Situation initiale:		EXP explique au CA le cas pratique à savoir:					
Données du problème:		CA reçoit la mission de mettre en place une présentation des nouveautés de la saison d'été					
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.		● ● ○	1		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 pas le contrôle détaillé des articles.		● ● ○	3		2	
5.2.1 Je suis capable de présenter les marchandises de manière attrayante pour la clientèle selon les instructions de mon entreprise							
Où sur votre surface de vente choisirez-vous de présenter votre marchandise?	Choix de l'emplacement en fonction de: Flux client, circuit client, tendance à regarder, à prendre et à partir à droite		● ● ○	3		2	

Série zéro

<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>	
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		2		
5.6.4 Je suis capable de défendre les prix de mon entreprise vis-à-vis des clients								
Veuillez justifier des prix différents pour des produits apparemment identiques. Quels critères vous viennent à l'esprit?	Origine du produit, matières utilisées, marques, exclusivités...		● ● ○	2		2		
5.8.1 Je respecte les principes écologiques lors de l'élimination des déchets								
Comment se passe l'élimination des déchets dans votre entreprise formatrice ? À quoi êtes-vous spécialement attentif/ve ?	Tri sélectif Papier, Verre, Carton, Alu, Pet, Emballages, Piles. Economiser les énergies et favoriser le recyclage		● ● ○	3		1		
			Total Points Partie 4				10	

Série zéro

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
Notes personnelles							
Série zéro							
Evaluation globale							
		Total Points					
		Partie 1 Connaissances entreprise	5'	5			
		Partie 2 Conseil	45'	60			
		Partie 3 Connaissances assortiment	25'	25			
		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	↑					
45 - 54	3,5	↓					
35 - 44	3,0						
25 - 34	2,5						
15 - 24	2,0						
5 - 14	1,5						
0 - 4	1,0						
<div style="position: relative; width: 100%; height: 100%;"> <div style="position: absolute; top: 50%; left: 50%; transform: translate(-50%, -50%); opacity: 0.5; font-size: 4em; color: red; font-weight: bold;">Série zéro</div> <div style="position: absolute; top: 30%; left: 55%; width: 20%; border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;"> zone suffisante zone insuffisante </div> </div>							
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	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							