



P-V Procédure de qualification GCD 2018 - Série 1 Lingerie Dames

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 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	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
1. Connaissance de l'entreprise					5	5	
Entretiens professionnels							
3.1.1 Je suis capable d'expliquer la structure et l'organisation de mon entreprise							
Veuillez nous expliquer l'organigramme de votre entreprise svp.		<h1><u>Série zéro</u></h1>	● ● ○	2		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		● ● ○	3		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	
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...)		● ● ○	2		2	
		Total Points Partie 1				5	

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 pars une semaine dans un centre de remise en forme							
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.)	Série zéro	● ● ○	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	
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	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
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.)		● ● ○	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.	<u>Série zéro</u>	● ● ○	3		3	
5.3.13 Je suis capable de satisfaire la plupart des besoins de la clientèle avec compétence							
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.)		● ● ○	3		4	
5.7.1 Je suis capable d'exploiter judicieusement l'offre de prestations de mon entreprise							

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
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.)	Série zéro	● ● ○	3		3	
2. Jeu de rôle: Thème: J'ai envie de nouveauté!!! (quelque chose à la dernière mode)							
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		● ● ○	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	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
Mettre en valeur les avantages pour la cliente	Argumenter en fonction des avantages dont le client bénéficiera		● ● ○	3		6	
Servir et conseiller	Au moyen de vocabulaire spécifique, expliquer, conseiller, justifier, comparer (conseils d'entretien, maintien de l'ordre au cours de la vente)	<u>Série zéro</u>	● ● ○	3		5	
Ventes additionnelles	Proposer des articles complémentaires tels que des accessoires (ceinture, Produits d'entretien etc.)		● ● ○	3		3	
6.2.2 Je mets à profit mes connaissances étendues des produits dans mon travail quotidien							
La vente a lieu (P.ex Pyjama ou Chemise de nuit) Vous avez la possibilité d'envisager une vente ultérieure, comment vous comportez-vous? Que proposez-vous?	Liseuse, chaussons de lit, etc La vente ultérieure n'est pas en relation directe et immédiate avec l'article acheté. Il existe une possibilité d'avertir d'une promotion ou d'une vente spéciale, dans les semaines à venir		● ● ○	4		3	
5.3.9 Ma présentation correspond aux exigences de l'entreprise							

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
(Intégrer les questions au cours de l'entretien de vente) Quelle est l'image qui restera?	Apparence soignée, mimiques, gestuelle, contact visuel, serviabilité, communication etc		● ● ○	3		3	
5.7.1 Je suis capable d'exploiter judicieusement l'offre de prestations de mon entreprise							
(Intégrer la question dans l'entretien de vente) Si une cliente se rend compte que l'article ne lui convient pas. Peut-elle échanger l'article(lingerie!?) ? Quelle est la politique de l'EF à ce sujet?	Article de remplacement qui convienne, éventuellement transfert de marchandise depuis un autre POS, remboursement (sous forme de bon cadeau, en espèces, sur carte....)	Série zéro	● ● ○	3		2	
5.5.2 Je m'engage pour la disponibilité de vente dans mon secteur							
(Intégrer la question dans l'entretien de vente) 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		● ● ○	2		2	
		Total Points Partie 2				60	

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							
Dans quels vêtements votre entreprise est-elle spécialisée? (4)	Réponses individuelles (4x0.25p)		● ● ○	2		1	
Veuillez nous citer 3 marques que vous proposez dans votre entreprise svp (0.5p) Quels sont les critères principaux de ces marques. (3x 0.5p)	Article, Taille, Couleurs, Marques, Style etc		● ● ○	3		2	
EXP va chercher 2 articles avec des sigles de qualité différents. CA les nomme et précise les différences entre les labels	Pur CO = qualité supérieure PureWO = provient de toisons de moutons vivants en bonne santé, travaillée pour la 1ère fois SE = Provient exclusivement de cocon dévidés (soie grège)	<h1><u>Série zéro</u></h1>	● ● ○	3		1	
CA décrit précisément la forme des articles avec du vocabulaire spécifique de la branche.	Réponses individuelles avec vocabulaire de la branche		● ● ○	3		1	

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.)		● ● ○	3		2.5	
6.3.1 Je peux expliquer aux clients les différences entre les produits							
La cliente hésite entre un sous-pull en matière synthétique et une autre en soie. Comment argumentez-vous?	Synthétique = facile d'entretien, sèche vite etc. Soie: isotherme, de haute valeur, noble etc.		● ● ○	2		2	
Vous proposez des articles avec de la dentelle. Veuillez aller chercher 2 articles avec des dentelles différentes svp.	Dentelle Raschel, Guipure, dentelle de Calais etc	Série zéro	● ● ○	2		2	
Par quels détails différenciez-vous ces dentelles?	Dentelle Raschel = Donne de la valeur à l'article, élastique, d'adapte au corps et à ses mouvements, agréable sur la peau Guipure = Donne de la valeur à l'article, de haute qualité, Belle finition		● ● ○	2		1	
Une cliente est à la recherche d'un pyjama, cependant, il ne doit être ni en CO ni en SE: Quelle matière proposerez-vous? (avec quelles justifications?)	CMD (Modal) fibre chimique cellulosique: Justification : Fibre absorbante, légère en poids, facile d'entretien, flexible, fine etc...		● ● ○	2		1	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
Une cliente se renseigne sur les différents modèles/formes de soutien-gorge. Veuillez aller chercher 8 formes différentes de soutien-gorge. Décrivez-les avec précision. Ensuite veuillez nous préciser à quel type de cliente ils s'adaptent.	CA doit utiliser le vocabulaire spécifique de la branche. Type de fermeture, Décorations (p.ex Ruban de satin, fioritures, frivolités etc.) en nommant le type de cliente. 8 formes citées correctement = 1p. 8 types de fermeture et décorations = 1p. 8 types de cliente = 1p		● ● ○	2		2	
EXP va chercher un article tissé et un autre en maille. Quels sont les avantages pour le/a client/e pour les 2 types de production?	<u>Tissage</u> : garde la forme, résistant, pas de mailles coulées <u>Maille</u> : extensible, flexible, froisse peu	Série zéro	● ● ○	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.)		● ● ○	2		2	
Une cliente est à la recherche d'une chemise de nuit brillante. Veuillez aller en chercher une et nous expliquer pourquoi il en est ainsi svp.	En raison du type d'armure, l'article brille grâce à l'armure satin et la matière joue aussi un rôle. SE, PES...		● ● ○	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							
Pour partir aux Maldives, une cliente est à la recherche d'un costume de bain qui ne soit pas un bikini. Quelle alternative pouvez-vous lui proposer?	Tankini, Robe de plage		● ● ○	2		0.5	

Objectif évaluateur Question/Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Intégralité	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
Pour ces tenues, veuillez comparer les différents avantages pour la cliente.	Tankini: deux pièces avec un haut long qui cache les rondeurs etc.. Robe de plage : une pièce, pas facile à porter quand elle est mouillée, évite les coups de soleil sur le ventre etc.		● ● ○	3		1	
Ma mère part en cure dans une clinique thermale. Elle recherche une sortie de bain. Veuillez me montrer les articles qui correspondent en utilisant du vocabulaire spécifique de la branche svp	Peignoir de bain, souvent avec capuchon. Frotté, éponge, velours (CO ou fibres mélangées)	<u>Série zéro</u>	● ● ○	2		1	
Pour ma nouvelle tenue de soirée proche du corps, j'ai besoin d'une lingerie qui cache mes "bourrelets"	Shape Wear, pas de compression, masque les "petits défauts", ne marque pas, c'est le "nouveau corset".		● ● ○	2		1	
Quels sont les 4 articles qui conviennent le mieux pour un cadeau dans votre magasin ?	Réponse individuelle (attention à ce qui ne serait pas "échangeable")		● ● ○	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:		CA reçoit la mission de mettre en place une présentation sur le thème " Festival du Soutien-Gorge"					
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"/>	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 par le contrôle détaillé des articles.	<h1>Série zéro</h1>	<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 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		<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	2		1	
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 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.	<h2><u>Série zéro</u></h2>	● ● ○	2		3	
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		1	
5.10.2 Je sais utiliser tous les systèmes d'exploitation et passer une cde supp. de march. de l'assort.selon les instructions de l'EF							
La demande des soutiens-gorges explose.... Qu'entrepreniez-vous?	Réserves, stock dans une filiale, recommande chez le fournisseur etc.		● ● ○	2		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>Série zéro</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	Série zéro						
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	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+3réponses =1 Point, 4 réponses = 1,5 Point								