



Procédure de qualification GCD 2020 – Textile de maison Série 1

Procédure de qualification pour les formations initiales du commerce de détail
Gestionnaires du commerce de détail, option conseil

Confidentiel!

Cette série doit être rendue au chef-expert après l'examen

Domaine de qualification « Travaux pratiques »	Position 1.1 « Examen pratique » 90 minutes / 100 points
---	---

Coordonnées du/de la candidat/e

Numéro :		Nom :			Prénom :	
Date de l'examen :		Heure :		Adresse de L'entreprise formatrice :		
Nombre points	Partie 1 : (max. 5 points)	Partie 2 : (max. 60 points)	Partie 3 : (max. 25 points)	Partie 4 : (max. 10 points)	Total points :	Note :

Coordonnées des experts

Expert :	Nom :	Prénom :		Signature :
Expert :	Nom :	Prénom :		Signature :

Pour les experts : Une visite préalable du lieu d'examen est conseillée (sans dédommagement de la part de textilesuisse).

Les propositions de réponses ne sont pas exhaustives et peuvent être complétées.

Certificat médical : Vous sentez-vous en état de passer l'examen ?

Oui

Non

Identité validée :

Oui

Non



Procédure de qualification GCD 2020 – Textiles de Maison Série 1

Objectif évaluateur Question / Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Taxonomie	Temps (min)	Points Max.	Points effectifs
1. Connaissance de l'entreprise Entretien professionnel				5	5	
4.7.1 Je connais et comprends mes tâches et ma position en tant qu'apprenti-e dans l'entreprise						
Veillez nous expliquer 4 responsabilités de votre supérieur svp.	Individuel : Planning du personnel, accompagnement des apprenti/e/s, achats, budget etc.		2		0.5	
Précisez-nous comment vous pouvez, en tant qu'apprenti/e contribuer au bon esprit d'équipe dans l'entreprise svp	Maintenir une ambiance de travail agréable, montrer du cœur à la tâche, disponibilité, montrer l'exemple, respect des convenances		2		1	
5.1.2 Je connais l'orientation principale et la position de mon entreprise dans le commerce de détail						
Quels sont les objectifs de votre entreprise ? (4)	Bénéfice, relation client, expansion, proposer des ventes additionnelles, redimensionner l'assortiment, satisfaction de la clientèle		1		1	
5.3.4 Je connais les mesures essentielles ainsi que les issues de secours en cas d'incendie et agis en conséquence le moment venu						



Procédure de qualification GCD 2020 – Textiles de Maison Série 1

Objectif évaluateur Question / Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Taxonomie	Temps (min)	Points Max.	Points effectifs
Une cliente vous informe qu'elle a senti une odeur de roussi dans la cabine d'essayage. Comment vous comportez-vous ? Quel numéro appelez-vous?	Rester calme, prendre la cliente au sérieux, la remercier de vous avoir averti, chercher l'origine de l'odeur, apprécier la situation, donner l'alarme (pompiers) éteindre, sauver		3		1	
Veillez me montrer les sorties de secours et les emplacements des extincteurs sur votre étage	Réponse individuelle, suivre les consignes de l'entreprise		3		0.5	
5.3.2. Je connais le règlement interne, les directives et les formulaires de mon entreprise et les applique						
Quelles consignes de l'entreprise observez-vous en cas de maladie ?	Tant que possible avertir au plus vite par téléphone (pas de WhatsApp ni SMS) aller consulter chez le médecin etc.		3		1	
		Total Points Partie 1			5	
<u>2. Domaine spécifique conseil à la clientèle</u> 2 jeux de rôle différents				45	60	



Procédure de qualification GCD 2020 – Textiles de Maison Série 1

Objectif évaluateur Question / Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Taxonomie	Temps (min)	Points Max.	Points effectifs
1er Jeu de rôle		Thème : Nouvelle décoration de la pièce à vivre (p.ex : Rideaux, coussins, linge de table) <i>(L'expert doit adapter le thème à l'assortiment de l'entreprise)</i>				
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, 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 la raison d'achat (1p) et la priorité du client (1p)		4		2	
5.14.1 Je suis capable de mener des entretiens de vente difficiles						



Procédure de qualification GCD 2020 – Textiles de Maison Série 1

Objectif évaluateur Question / Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Taxonomie	Temps (min)	Points Max.	Points effectifs
Présentation de la marchandise	Min. 3 articles différents en termes de modèle, qualité et prix seront présentés et manipulés avec soin.		3		3	
Dialogue de Vente	L'entretien de l'article sera évoqué (étiquette) (2p) Trucs et astuces (1p) Vocabulaire spécifique de la branche (2p) CA met en mains de EXP, CA est bien organisé et ordonné tout au long de l'E.de V.(1p)		3		6	
1.2.1 Je suis capable d'argumenter en employant les mots qu'il faut						
Argumentation (Avantages pour le client, Réfutation des objections, évocation du prix	CA utilise-t-il plusieurs méthodes d'argumentation ? (Technique sandwich, reformulation, réutilisation des objections etc.)		3		3	
5.14.1 Je suis capable de mener des entretiens de vente difficiles						
Ventes additionnelles	Les articles complémentaires seront proposés tout au long du dialogue de vente qui sera orienté client : accessoires, produits d'entretien...		3		3	
5.3.13 Je suis capable de satisfaire la plupart des besoins de la clientèle avec compétence						



Procédure de qualification GCD 2020 – Textiles de Maison Série 1

Objectif évaluateur Question / Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Taxonomie	Temps (min)	Points Max.	Points effectifs
La cliente a trouvé l'article qui lui correspond mais celui-ci nécessite des retouches. (Libre choix de l'article) (Attribution du maximum de points uniquement en cas de bonne procédure) CA va jusqu'à épingler la retouche)	Réponse individuelle cohérente		3		3	
Décision d'achat	La décision d'achat est obtenue activement par des questions fermées (2p) Le client est félicité de son choix et reçoit la confirmation d'avoir choisi le bon article (1p)		3		3	
5.7.1 Je suis capable d'exploiter judicieusement l'offre de prestations de mon entreprise						



Procédure de qualification GCD 2020 – Textiles de Maison Série 1

Objectif évaluateur Question / Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Taxonomie	Temps (min)	Points Max.	Points effectifs
Offre des prestations clientèle	<p><u>Service à la clientèle :</u> Parking, échanges, consigne des achats, emballages cadeau, WC, sacs pour les achats etc.</p> <p><u>Prestations de service :</u> Retouches, Réparations, Découpe à la demande, confection de rideaux, service de pressing.</p>		3		3	
5.3.11 Je sais utiliser correctement le système de caisse de mon entreprise selon indications données						
Encaissement Valorisation de l'achat (Conclusion de vente uniquement pour le 1er Jeu de rôle)	Manipulation de la marchandise. 2 articles doivent être pliés, et emballés (éventuellement avec du papier de soie selon les pratiques de l'entreprise) (2p) Accepter correctement différents moyens de paiement (1p) (selon les E.F)		3		3	
5.6.1 Je suis capable de mener un entretien de vente						



Procédure de qualification GCD 2020 – Textiles de Maison Série 1

Objectif évaluateur Question / Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Taxonomie	Temps (min)	Points Max.	Points effectifs
Conclusion de vente Prise de congé du client	Reprendre les mobiles d'achats découverts dans la conclusion de vente. Confirmation et Mise en valeur (1p) Prendre congé (Nommément ?) (1p)		3		2	
2ème Jeu de rôle :		Thème : Accessoires de salle de bain pour l'appartement de vacances <i>(L'expert <u>doit</u> adapter le thème à l'assortiment de l'entreprise)</i>				
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, Qu'est-ce qui est important pour vous ? attentes / exigences etc.) (2p.)		4		3	
5.11.1 J'analyse les besoins individuels des clients						



Procédure de qualification GCD 2020 – Textiles de Maison Série 1

Objectif évaluateur Question / Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Taxonomie	Temps (min)	Points Max.	Points effectifs
Détermination de la motivation d'achat / analyse de la demande	CA a découvert la raison d'achat (1p) et la priorité (1p) d'achat du client		4		2	
5.14.1 Je suis capable de mener des entretiens de vente difficiles						
Mettre en avance les avantages pour le client	Argumenter en fonction des avantages pour le client		4		5	
6.2.2 Je mets à profit mes connaissances étendues des produits dans mon travail quotidien						
Conseil / Service	Expliquer, conseiller, justifier, comparer avec le vocabulaire spécifique de la branche (Conseils d'utilisation/ d'entretien, maintien de l'ordre durant la vente... etc.)		4		5	
1.2.1 Je suis capable d'argumenter en employant les mots qu'il faut						



Procédure de qualification GCD 2020 – Textiles de Maison Série 1

Objectif évaluateur Question / Tâche	Proposition de solutions Evaluation	Réponse candidat/e	Taxonomie	Temps (min)	Points Max.	Points effectifs
Le client a découvert le même article sur un site de vente on-line à un prix plus avantageux. CA évoque les raisons possibles	Ponctuer avec des arguments (vente en masse, lieu d'achat, prix conseillés, service personnalisé en commerce stationnaire, marchandise disponible immédiatement etc. <i>Faire suivre l'info à un responsable etc.</i>		3		2	
6.2.2 Je mets à profit mes connaissances étendues des produits dans mon travail quotidien						
Ventes complémentaires	Proposer des articles complémentaires, par exemple dans le cas de tissu : fil, ruban, pour des rideaux : galets etc. Dans le cas de linge de maison, tapis de bain ou lavettes pour des serviettes etc.		3		3	



Procédure de qualification GCD 2020 – Textiles de Maison Série 1

Entretien professionnel : Les 2 questions suivantes peuvent être intégrées au dialogue de vente ou alors être posées à la fin.						
5.5.2 Je m'engage pour la disponibilité de vente dans mon secteur						
Comment pouvez-vous cultiver la bonne relation avec la clientèle de votre entreprise, comment la fidéliser ?	Compétences professionnelles, fichier clientèle, carte client, conseil personnalisé, choix adapté, prestations de service, présentation de la marchandise, actions promotionnelles (apéro, défilé etc.) Acheter sans bousculade, Newsletter etc.		2		2	
5.3.9 Ma présentation correspond aux exigences de l'entreprise						
Que faites-vous, afin que le client garde une bonne impression à long terme ?	Apparence soignée. Mimique, Gestuelle, Contact visuel Serviabilité, Communication etc.		3		3	
		Total Points Partie 2			60	



Procédure de qualification GCD 2020 – Textiles de Maison Série 1

3. Connaissances de l'assortiment Entretien professionnel orienté client		<u>EXP va sélectionner les articles correspondant aux questions avant le début de l'entretien pro.</u>		25	25	
6.2.1 Je possède une parfaite connaissance de l'assortiment de mon entreprise						
Quelles matières proposez-vous dans votre assortiment ? (5)	CO, LI, SE, WO, Poly, microfibres etc.		1		1	
Quelles sont les 3 qui sont le plus présentes parmi celles que vous avez citées ?	Réponses individuelles selon l'assortiment de l'E.F.		2		0.5	
Veuillez justifier votre réponse svp.	Réponses individuelles cohérentes.		2		0.5	
CA va chercher 2 articles munis d'un label Oeco (2) Il les nomme et explique les avantages que ceux-ci apportent aux clients.	Individuel selon l'entreprise p.ex Oeco-Standard 100 , respecte l'environnement, pas de substances chimiques, pas de substances cancérigènes etc.		3		3	



Procédure de qualification GCD 2020 – Textiles de Maison Série 1

CA va sélectionner 3 coussins décoratifs présentant des housses avec différentes finitions (ennoblissements). Veuillez décrire leurs caractéristiques (1)	Imprimé, teint, fil à effet, dentelle, broderie etc.		3		1.5	
CA va sélectionner 2 draps-housses. Il a le libre choix des articles. Quels sont les avantages apportés par chaque produit au client ?	Réponses individuelles		3		1	
Une cliente est à la recherche de torchons à vaisselle. Quelles sont les matières que vous lui proposez ? (0.5p) Veuillez justifier vos dires svp. (1p)	CO, LI, Métis (50% CO 50% LI) , retors ... Justification : absorbant, résistant, LI ne produit pas de *peluches"...		2		1.5	
6.3.1 Je peux expliquer aux clients les différences entre les produits						
EXP va chercher 2 qualités différentes de linge éponges CA explique les avantages pour le client des 2 différentes qualités	Réponses individuelles : p.ex. Velours de coton, éponge, frotté Mélange de matières, bambou, microfibres etc		2		1	



Procédure de qualification GCD 2020 – Textiles de Maison Série 1

<p>Veillez expliquer 3 différences entre un jersey et un satin de coton svp</p> <p>(pour l'attribution des points voir dernière page de ce document)</p>	<p>Jersey : souple, élastique, facile d'entretien, ne nécessite que peu (ou pas) de repassage, prend bien la forme.</p> <p>Satin de CO : brillance, surface lisse, toucher frais, fluide.</p>		2		1	
<p>EXP va chercher un article en maille et un autre en tissu.</p> <p>Quels sont les avantages pour le client des deux différentes surfaces.</p>	<p>Tissu: Garde sa forme, résistant</p> <p>Maille: Tricot : élastique, moelleux, froisse peu</p>		2		2	
<p>Veillez nous expliquer la différence entre un rideau de jour et une rideau de nuit</p>	<p>Rideau de jour : (voilage) transparent, laisse passer la lumière, décoratif, résiste à la lumière et au soleil...</p> <p>Rideau de nuit : (obscurcissant) Opaque, doit être tiré, finition différente à droite et à gauche</p>		2		1	



Procédure de qualification GCD 2020 – Textiles de Maison Série 1

<p>Une cliente demande des renseignements au sujet de l'entretien d'un duvet en plumes.</p> <p>Quels trucs & astuces pouvez-vous donner ?</p>	<p>Observer et respecter l'étiquette d'entretien laver à 40°, voire 60°, avec « lessive plumes » sécher à plat à l'air. Quand c'est sec mettre au séchoir à faible température avec des balles de tennis pour dissoudre les "boules de plumes"</p>		2		1	
<p>EXP va chercher 3 coussins avec des remplissages différents.</p> <p>Décrivez et expliquez les différences svp.</p>	<p>Plumes : force de soutien, peut passer au tumbler avec des balles de tennis...</p> <p>Synthétiques: conseillé aux personnes allergiques, peut être lavé à 60° etc...</p> <p>Mousse : pour soutien de nuque, ergonomique, housse lavable, mousse peut devenir cassante avec les temps</p>		2		3	
6.3.2 Je connais les possibilités d'emploi des produits de mon entreprise et sais faire profiter les clients de mes connaissances						



Procédure de qualification GCD 2020 – Textiles de Maison Série 1

<p>CA va sélectionner 3 housses de coussin qui présentent des fermetures différentes</p> <p>Veillez expliquer les avantages des différentes fermetures svp.</p>	<p><u>Ouverture portefeuille :</u> Manutention facile et rapide, pas d'inconfort dû à des boutons, longue durée d'utilisation.</p> <p><u>Ouverture à boutons :</u> Joli aspect, idéal pour les clients sensibles à l'environnement</p> <p><u>Fermeture-éclair :</u> Pratique, enferme bien le contenu....</p>		3		1.5	
<p>Une cliente est à la recherche d'un torchon de cuisine pour nettoyer du bois recouvert</p> <p>Quels torchons de cuisine recommandez-vous ?</p> <p>Veillez justifier vos dires svp.</p>	<p>CO</p> <p>Absorbant, CO ne griffe pas le bois, ne retire pas son humidité au bois (ne dessèche pas le bois) etc.</p>		2		1	
<p>Une cliente souhaite installer un nouveau système de rideau dans son bureau.</p> <p>Quelles alternatives pouvez-vous proposer ?</p>	<p>Stores à lamelles, stores californiens, Système Wave, Store bateau, Store tamisant etc.</p>		2		1	



Procédure de qualification GCD 2020 – Textiles de Maison Série 1

CA va sélectionner des couvertures pour le salon de jardin. (3 pièces différentes) Veuillez décrire les principaux avantages client svp.	Couverture d'été en CO ou LI, Serviette de Hamam/Sauna, Linge de plage, Plaid, Polaire etc... facile à entretenir, résistant à la lumière et au soleil, légères etc.		3		2	
La cliente aimerait dresser une table festive pour Noël. Elle s'informe auprès de vous sur les différentes possibilités. Que pouvez-vous lui proposer (3 réponses svp)	Nappe, Molleton de table, Chemin de table, Sets de table, Serviettes etc.		2		1.5	
		Total Points Partie 3			25	
<u>4. Gestion des Marchandises</u> 1 Cas pratique				15	10	
Cas pratique : EXP explique la situation de départ		Thème : Les duvets d'été (Objectif : augmenter le C.A de 20%) <i>(L'expert doit adapter le thème à l'assortiment de l'entreprise)</i>				
5.9.2 Je connais les principaux fournisseurs de mon entreprise						



Procédure de qualification GCD 2020 – Textiles de Maison Série 1

Avec quels fournisseurs organiserez-vous ce thème ?	Réponse individuelle, mais minimum 2 fournisseurs pour considérer la réponse comme complète.		1		0.5	
5.2.1 Je suis capable de présenter les marchandises de manière attrayante pour la clientèle selon les instructions de mon entreprise						
Comment allez-vous planifier et préparer votre promotion/présentation ? (0.5p) Expliquez-nous 5 étapes possibles et décrivez 5 facteurs d'influence (chacun 0.5p)	Réponse individuelle p.ex. : Lieu choisi, flux clientèle, Importance de la lumière, Signalétique etc.		3		3	
5.7.2 Je connais les points forts de mon entreprise et suis capable de les expliquer à la clientèle						
Veillez nous citer 4 raisons qui font que le client a intérêt à venir acheter ici dans votre entreprise ? (4 réponses)	Grandes compétences professionnelles des collaborateurs/trices, conseil, amabilité, assortiment à la mode, grand choix, bonne ambiance, services et prestations de qualité		2		2	
5.10.2 Je sais utiliser tous les systèmes d'exploitation et passer une commande supplémentaire de marchandises de l'assortiment selon les instructions de l'entreprise						



Procédure de qualification GCD 2020 – Textiles de Maison Série 1

Les articles de votre présentation/promotion s'écoulent très rapidement et nécessitent une recommande. Veuillez nous montrer comment vous procédez pour une commande de réassort svp	Réponses imagées et concrètes selon l'E.F		3		1	
5.10.1 Je suis capable de réceptionner, de contrôler et de ranger correctement les marchandises						
<i>Pour la question suivante il y a possibilité que le/a CA montre le traitement de la marchandise avec description sur un papier, à joindre au protocole ou alors au moyen d'un terminal, Ipad, logiciel sur la caisse, voire même en utilisant un paquet, une caisse qui vient d'être livré/e.</i>						
La livraison de marchandise arrive. Comment procédez-vous ? Veuillez nous expliquer, ou nous montrer en détail votre manière de procéder depuis la livraison jusqu'à la préparation pour la vente en rayon svp.	Réponses individuelles selon l'E.F Expliquer toutes les étapes depuis la livraison (contrôler nombre, état des colis) (1p) Contrôle (1p) Nombre d'articles, exactitude des références/prix, état de la marchandise etc.		3		2	
5.9.3 Je sais expliquer l'importance de l'origine des produits pour mon entreprise						



Procédure de qualification GCD 2020 – Textiles de Maison Série 1

Parmi les articles de votre promotion veuillez en choisir un et nous en expliquer l'importance de sa provenance et de sa qualité. Quels avantages en découlent ?	Réponses individuelles Par exemple : produit en Suisse ou dans les régions limitrophes, livraison rapide, moins de coûts et promouvoir l'économie locale		1		1	
5.3.10 Je contribue dans mon travail au maintien de l'ordre et de la propreté dans mon entreprise						
Quelle est votre manière de faire pour maintenir l'ordre et la propreté sur la surface de vente ? Veuillez nous donner 4 réponses svp.	Contrôles réguliers, replier, dépoussiérer, réassortir en matière de tailles et de couleurs disponibles, vérifier l'étiquetage des prix et la structure de la promotion/présentation		3		0.5	
		Total Points Partie 4			10	



Procédure de qualification GCD 2020 – Textiles de Maison Série 1

Notes personnelles

--

Evaluation totale

Total Points	Partie 1 Connaissances de l'entreprise	max : 5	Points obtenus :
Total Points	Partie 2 Conseil	max : 60	Points obtenus :
Total Points	partie 3 Connaissances de l'assortiment	max : 25	Points obtenus :
Total Points	partie 4 Gestion	max : 10	Points obtenus :
Report sur la page de garde		max : 100	Total :



Procédure de qualification GCD 2020 – Textiles de Maison Série 1

Echelle de notes

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



Zone suffisante

Zone insuffisante



Types de question

<i>Taxonomie 1</i> Question de connaissance	Mémoriser, citer		Réponse rapide, routine, remplir un formulaire restituer tel quel ce qui a été appris
<i>Taxonomie 2</i> Question de Compréhension	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> Question avec application	Faire, appliquer ses connaissances		Utiliser la chose apprise dans une nouvelle situation modifier partiellement la chose apprise, transférer
<i>Taxonomie 4</i> Question d'analyse	Emettre une hypothèse	Justifier	Trouver le principe caché montrer les contextes

Légende :

Lorsque 3 réponses sont demandées pour 1 point : 1 réponse = 0 points, 2 réponses = 0.5 points, 3 réponses = 1 point
Lorsque 4 réponses sont demandées pour 1 point : 1 réponse = 0 points, 2+3 réponses = 0.5 points, 4 réponses = 1 point
Lorsque 4 réponses sont demandées pour un maximum de 1.5 points : 1 réponse = 0.5 points, 2+3 réponses = 1 point, 4 réponses = 1.5 points