

Procédure de qualification pour les formations professionnelles initiales dans le commerce de détail
Gestionnaires du commerce de détail domaine spécifique conseil à la clientèle

Série zéro 1

Domaine de qualification « examen pratique » Schéma de protocole branche Articles de sport

Date	Lieu d'examen	
Nom	Prénom	No
Début de l'examen	Fin de l'examen	
Nom expert 1	Nom expert 2	
Signature expert 1	Signature expert 2	

	Domaine	Temps	Maximum de points	Points effectifs	
1	Connaissance de l'entreprise	5'	5		
2	Conseil à la clientèle	45'	60		
3	Connaissance de l'assortiment	25'	25		Note
4	Gestion des marchandises	15'	10		
	Total	90'	100		

Points	Note
95 – 100	6
85 – 94	5.5
75 – 84	5
65 – 74	4.5
55 – 64	4
45 – 54	3.5
35 – 44	3
25 – 34	2.5
15 – 24	2
5 – 14	1.5
0 – 4	1

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps total 90'	Points 100	Points effectifs	
1.	Connaissance de l'entreprise <u>Entretien spécialisé</u>		5'	5		
	Objectifs de performance à vérifier					Questions possibles pour l'entretien spécialisé « Connaissance de l'entreprise »
	5.1.2 Je connais l'orientation principale et la position de mon entreprise dans la structure globale du commerce de détail.	1				1. Selon vous, dans quels domaines de l'assortiment résident les atouts de votre entreprise ? 2. Quels instruments de marketing utilisez-vous pour cela ?
	5.4.4 Je connais les principaux partenaires commerciaux ainsi que les concurrents de mon entreprise et je sais les décrire.	2				1. A votre avis, quels sont les principaux partenaires commerciaux de votre entreprise du côté des fournisseurs ? Décrivez la collaboration. 2. De quels points forts votre entreprise dispose-t-elle par rapport à vos concurrents ? Justifiez votre réponse. 3. Quels moyens utilise votre entreprise pour développer encore davantage ces points forts par rapport à vos concurrents ?
	Total points partie 1					

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps total 90'	Points 100	Points effectifs
2.	Conseil à la clientèle <u>2 différents jeu de rôles</u>		45'	60	
	<u>Jeu de rôles 1 – situation de vente quotidienne</u>		30'	42	
<p><u>Type de client / rôle :</u></p> <p>Une cliente plutôt indécise veut participer pour la première fois à un marathon. Elle s'entraîne depuis un certain temps et a besoin de nouvelles chaussures de course.</p>					
<p><u>Informations complémentaires obtenues de la part des expert-e-s :</u></p> <p>- Durant l'entretien de vente, la cliente mentionne le fait qu'elle transpire beaucoup et qu'elle s'enrhume donc souvent en faisant son jogging.</p>					

Objectifs de performance à vérifier					
5.11.1 Je sais analyser les besoins individuels des clientes et clients.	4				
5.14.2 Je connais les différentes techniques interrogatives et je les transpose avec succès dans la pratique, en me focalisant sur l'objectif.	4				
6.2.2 Dans mon travail quotidien, j'utilise efficacement mes connaissances des produits.	4				
<p>Le jeu de rôles a lieu exactement comme un entretien de vente, de l'accueil à l'encaissement des articles de sport achetés. Les questions sont posées par les experts selon le déroulement du jeu de rôles.</p> <p>Les compétences sociales et méthodologiques sont évaluées en fonction de ce jeu de rôles.</p>					

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps total 90'	Points 100	Points effectifs	
	<u>Jeu de rôles 2 – situation de vente spéciale</u>		15'	18		
<p><u>Type de client / rôle :</u></p> <p>Outre des chaussures de course, la cliente du jeu de rôles 1 vous a également acheté des sous-vêtements fonctionnels. Un de ces sous-vêtements est trop grand et elle voudrait maintenant l'échanger.</p>						
	Objectifs de performance à vérifier					
	5.4.5 A l'aide d'une évaluation approfondie des besoins, je suis capable de proposer au client les produits les mieux adaptés pour lui.	3				
	5.14.1 Je sais mener des entretiens exigeants avec les clients.	3				
<p>Le jeu de rôles a lieu exactement comme un entretien de vente, de l'accueil à l'encaissement des articles de sport achetés. Les questions sont posées par les experts selon le déroulement du jeu de rôles.</p> <p>Les compétences sociales et méthodologiques sont évaluées en fonction de ce jeu de rôles.</p>						
	Total points partie 2					

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps total 90'	Points 100	Points effectifs	
3.	Connaissance de l'assortiment <u>Entretien spécialisé orienté client</u>		25'	25		
	Objectifs de performance à vérifier					Questions/exercices possibles pour l'entretien spécialisé « Connaissance de l'assortiment ». L'examen porte uniquement sur les gammes de produits vendues dans le magasin où vous effectuez votre apprentissage.
	5.1.4 Je connais les principales offres de prestations de service de mon entreprise ou domaine.	1				<p>1. Quels services à la clientèle ou quelles prestations propose votre commerce ?</p> <p>2. Pourquoi les services à la clientèle et autres prestations sont-ils importants pour votre entreprise ?</p> <p>3. Quels types de services pour skis proposez-vous ? Que comprennent-ils précisément ?</p>
	6.2.1/6.3.1 Je connais parfaitement l'assortiment de mon entreprise et je sais expliquer les différents produits aux clients.	3				<p>1. En juillet, je vais faire un trek de deux semaines dans le sud de la France. Je dormirai sous tente et j'ai donc besoin d'un sac de couchage approprié. Quel modèle me conseilleriez-vous ? Justifiez votre choix !</p> <p>2. Est-ce que je peux aussi utiliser ce sac de couchage en hiver dans un refuge du CAS ?</p> <p>3. Quelles chaussures de trek de votre assortiment me conseilleriez-vous pour ce tour ? Quels en sont les avantages ?</p> <p>4. J'ai des chaussures de walking à la maison. Ce type de chaussures pourrait-il convenir pour mon trek dans le sud de la France ? Si ce n'est pas le cas, pourquoi ? Quelle est la différence avec des chaussures de trek ?</p>

	<p>6.3.2 Je connais les possibilités d'utilisation des produits de notre entreprise et je sais faire valoir mes connaissances auprès des clients.</p>	3				<p>1. Quelles chaussures recommanderiez-vous à un client qui prévoit une randonnée en montagne dans les Grisons, sachant qu'il s'agit d'une marche de 2 à 5 heures en terrain accidenté ?</p> <p>2. Pour mon trek, j'ai également besoin d'une veste. Quel modèle me conseillez-vous ? Est-ce que je peux aussi porter cette veste pour d'autres occasions ? Si oui, lesquelles ?</p> <p>3. Une collègue m'a récemment conseillé des bâtons de randonnée. Je me sens encore trop jeune pour les utiliser. Quels seraient les avantages pour moi si je me décidais quand même à partir en randonnée avec des bâtons ?</p>
	Total points partie 3					

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps total 90'	Points 100	Points effectifs	
4.	Gestion des marchandises <u>1 Exemple de cas</u>		15'	10		
<p><u>Exercice :</u></p> <p>Lors du passage de la saison d'hiver à la saison d'été, on vous donne la possibilité d'aménager à votre idée une surface de trois mètres avec des articles de votre principal fournisseur.</p>						
	Objectifs de performance à vérifier					
	5.9.2 Je connais les principaux fournisseurs de mon entreprise.	1				1. Quels sont vos principaux fournisseurs ? 2. Dans quels domaines collaborez-vous étroitement avec les fournisseurs ? Décrivez la collaboration.
	5.2.3 Dans mon entreprise, je sais présenter des marchandises de manière autonome.	3				1. Existe-t-il des directives d'ordre général concernant la présentation des marchandises ? 2. Selon quelles directives internes, rangez-vous les articles textiles dans les rayons / sur les étagères ?
	5.2.2 Je sais participer activement aux activités de vente, selon les règles de mon entreprise.	3				1. Décrivez-moi comment vous aménageriez cette surface de vente de trois mètres. 2. De quelles façons pouvez-vous attirer l'attention du client sur la présentation du magasin ?

5.10.1 Je sais réceptionner et contrôler les arrivages et les ranger selon les règles en vigueur.	3				1. Expliquez comment se déroule le contrôle de réception des marchandises jusqu'à la mise en rayon des articles.
Les compétences sociales et méthodologiques sont évaluées en fonction de cet exemple.					
Total points partie 4					