

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 2

### 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                |                  | <b>Note</b> |
| 4 | Gestion des marchandises      | 15'   | 10                |                  |             |
|   | <b>Total</b>                  | 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<br><u>Forme d'examen</u>   | Taxonomie | Temps total 90' | Points 100 | Points effectifs |  |
|--------|---|-----------|-----------------|------------|------------------|--|
| 1.     | <b>Connaissance de l'entreprise</b><br><u>Entretien spécialisé</u>  |           | 5'              | 5          |                  |  |
|        | <b>Objectifs de performance à vérifier</b>  |           |                 |            |                  | <b>Questions possibles pour l'entretien spécialisé « Connaissance de l'entreprise »</b>  |
|        | 3.1.1 + 3.1.2<br>Je sais expliquer la structure, l'organisation et la forme d'exploitation de mon entreprise. | 2         |                 |            |                  | 1. Combien de personnes travaillent dans votre entreprise ?<br>2. Qu'entend-on par « forme juridique d'un magasin » ?<br>3. Qui est responsable du marketing / des questions de publicité ?  |
|        | 3.3.1<br>Je connais les priorités de vente de mon entreprise.   | 1         |                 |            |                  | 1. Quel est le groupe de marchandises (assortiment de base) qui génère le plus gros chiffre d'affaires dans votre entreprise en hiver ? Lequel est-ce en été ?<br>2. Connaissez-vous un groupe de marchandises dont le chiffre d'affaires est faible en été ? Expliquez les raisons.<br>3. Quelles sont les possibilités de l'entreprise pour donner plus d'impulsion aux groupes de marchandises à faible chiffre d'affaires ?<br>4. Dans votre zone de chalandise, pensez-vous que les gens connaissent l'orientation principale (l'assortiment de base) de votre entreprise ? |
|        | <b>Total points partie 1</b>  |           |                 |            |                  |  |

| Partie  | Domaine de formation<br><u>Forme d'examen</u>                      | Taxonomie | Temps<br>total 90' | Points<br>100 | Points<br>effectifs |
|---|--|-----------|--------------------|---------------|---------------------|
| 2.  | <b>Conseil à la clientèle</b><br><u>2 jeux de rôles différents</u> |           | 45'                | 60            |                     |
|   | <b><u>Jeu de rôles 1 – situation de vente quotidienne</u></b>      |           | 30'                | 42            |                     |
| <p><u>Type de client / rôle :</u></p> <p>Triathlète amateur mais ambitieuse, déterminée de nature</p>   |  |           |                    |               |                     |
| <p><u>Informations complémentaires obtenues de la part des expert-e-s :</u></p> <p>- Au début de l'entretien de vente, la cliente indique qu'elle participe à 1 à 2 triatlons par saison et qu'elle a besoin de nouvelles chaussures de course.</p> |  |           |                    |               |                     |

|   | <b>Objectifs de performance à vérifier</b>   |   |  |  |  |  |
|---|--|---|--|--|--|--|
|   | 5.4.5<br>A l'aide d'une évaluation approfondie des besoins, je suis capable de proposer au client les produits les mieux adaptés pour lui. | 3 |  |  |  |  |
|   | 6.2.2<br>Dans mon travail quotidien, j'utilise efficacement mes connaissances des produits.  | 4 |  |  |  |  |
|   | 5.7.1<br>Je sais me servir de manière sensée des offres de prestations de service de mon entreprise.                                       | 3 |  |  |  |  |
| <p><b>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.</b></p> <p><b>Les compétences sociales et méthodologiques sont évaluées en fonction de ce jeu de rôles.</b></p> |  |   |  |  |  |  |

| Partie  | Domaine de formation<br><u>Forme d'examen</u>   | Taxonomie | Temps total 90' | Points 100 | Points effectifs |
|---|---|-----------|-----------------|------------|------------------|
|   | <b><u>Jeu de rôles 2 – situation de vente spéciale</u></b>  |           | 15'             | 18         |                  |
| <p><u>Type de client / rôle :</u></p> <p>La cliente du jeu de rôles 1 se montre <b>irritée et déçue</b>. Peu après le départ du premier triathlon de la saison, la semelle de sa chaussure gauche s'est décollée à l'arrière.</p>   |   |           |                 |            |                  |
|   | <b>Objectifs de performance à vérifier</b>  |           |                 |            |                  |
|   | 1.2.1<br>Dans l'entretien, je sais argumenter avec succès à l'aide de mots bien choisis.                            | 3         |                 |            |                  |
|   | 5.6.2<br>Je sais écouter les réclamations de manière réfléchie et les traiter selon les directives de l'entreprise. | 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> |   |           |                 |            |                  |
|   | <b>Total points partie 2</b>  |           |                 |            |                  |

| Partie | Domaine de formation<br><u>Forme d'examen</u>  | Taxonomie | Temps total 90' | Points 100 | Points effectifs |   |
|--------|--|-----------|-----------------|------------|------------------|---|
| 3.     | <b>Connaissance de l'assortiment</b><br><u>Entretien spécialisé orienté client</u>   |           | 25'             | 25         |                  |   |
|        | <b>Objectifs de performance à vérifier</b>   |           |                 |            |                  | <b>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.</b>   |
|        | 5.1.3<br>En matière d'assortiment, je possède les connaissances nécessaires à l'exercice de mon activité.                        | 2         |                 |            |                  | <p>1. De quels articles ai-je besoin pour un équipement complet de footballeur ?</p> <p>2. Quels types de chaussures de football proposez-vous dans votre assortiment ?</p> <p>3. Quelles sont les propriétés spécifiques des chaussures à crampons ?</p> <p>4. Lorsque des jeunes achètent des chaussures à crampons, faut-il veiller à certains aspects particuliers ?</p> <p>5. De quels articles ai-je besoin pour profiter pleinement d'une journée de snowboard ?</p> <p>6. Pour quelle raison le port d'un casque est-il recommandé sur les pistes ? A quoi veillez-vous pour sélectionner le casque qui me convient ?</p> |
|        | 6.2.1/6.3.1<br>Je connais parfaitement l'assortiment de mon entreprise et je sais expliquer les différents produits aux clients. | 3         |                 |            |                  | <p>1. L'été, je pars souvent en randonnée et j'ai besoin d'une veste que je puisse porter du printemps à l'automne. Quel modèle de votre assortiment me conseillez-vous ? Justifiez votre réponse.</p>  |

|  |  |   |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|
|  | <p>Suite 6.2.1/6.3.1<br/>Je connais parfaitement l'assortiment de mon entreprise et je sais expliquer les différents produits aux clients.</p>                     |   |  |  | <p>2. J'achète chez vous cette veste que je prévois de porter prochainement pour ma première randonnée de la saison. Est-ce que je peux la porter telle quelle ou est-ce que je dois faire quelque chose de spécial avant ? Justifiez votre réponse !</p> <p>3. Je voudrais commencer le jogging. Je manque d'entraînement et mon but est de perdre du poids. Quel modèle de votre assortiment me conseillez-vous si mon pied est plutôt large et que je suis en surpoids ?</p> <p>4. A quoi faites-vous attention lorsque vous vendez des chaussures de course ? Est-ce que je peux faire de la marche nordique avec des chaussures de jogging ? Justifiez votre réponse !</p>  |
|  | <p>6.3.2<br/>Je connais les possibilités d'utilisation des produits de notre entreprise et je sais proposer au client les produits les mieux adaptés pour lui.</p> | 3 |  |  | <p>1. Je vais marcher dans les Préalpes du printemps jusqu'à l'automne. Quel modèle de votre assortiment me conseillez-vous ? Quelle est la différence de structure par rapport à une chaussure de montagne cramponnable ?</p> <p>2. Dans quelles régions faut-il porter des chaussures de montagne ? Quels peuvent être les inconvénients si j'utilise des chaussures de montagne cramponnables pour ma randonnée dans les Préalpes ?</p> <p>3. Je recherche une raquette de badminton pour mon filleul. Pour quelle utilisation les modèles de votre assortiment sont-ils prévus ? Justifiez votre réponse !</p> <p>4. Quel volant me recommandez-vous pour mon filleul ? Existe-t-il différents types de volants en fonction de l'utilisation ?</p> |
|  | <b>Total points partie 3</b>   |   |  |  |  |

| Partie  | Domaine de formation<br><u>Forme d'examen</u>   | Taxonomie | Temps total 90' | Points 100 | Points effectifs |   |
|---|---|-----------|-----------------|------------|------------------|---|
| 4   | <b>Gestion des marchandises</b><br><u>1 Exemple de cas</u>  |           | 15'             | 10         |                  |   |
| <u>Exercice :</u>   |   |           |                 |            |                  |   |
| <p>Un client s'est fait longuement conseiller par vos soins à propos de chaussures de course. Malheureusement, le modèle qui lui conviendrait n'est pas en stock. Vous avez commandé les chaussures à sa pointure. La livraison arrive aujourd'hui et vous réceptionnez la marchandise. Vous êtes chargé(e) de préparer les chaussures de course pour le client et de l'informer de leur arrivée.</p> |   |           |                 |            |                  |   |
|   | <b>Objectifs de performance à vérifier</b>  |           |                 |            |                  |   |
|   | 5.10.1<br>Je sais réceptionner et contrôler les arrivages et les ranger selon les règles en vigueur.  | 3         |                 |            |                  | 1. Les chaussures destinées à votre client arrivent aujourd'hui au magasin. Comment procédez-vous ?<br>2. Que vérifiez-vous exactement lors du contrôle des marchandises ?  |
|   | 5.9.1<br>Je sais expliquer l'organisation du stock de marchandises de mon entreprise.   | 2         |                 |            |                  | 1. Quels sont les lieux de stockage dans votre entreprise ? Selon quels critères sont-ils répartis ?<br>2. Votre entreprise dresse-t-elle aussi un inventaire ? Si oui, qu'est-ce que permet de déterminer cette opération ?  |
|   | 5.10.2<br>Je sais appliquer les systèmes de l'entreprise et passer des commandes supplémentaires de marchandises, selon les instructions de l'entreprise. | 3         |                 |            |                  | 1. De quels systèmes d'exploitation disposez-vous pour passer des commandes de clients auprès de fournisseurs ?<br>2. Existe-t-il un système de gestion des marchandises dans votre entreprise ? Si oui, comment fonctionne-t-il ? Quel est le but d'un système de gestion des marchandises ? |



|  |  |   |  |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|--|
|  | <p>5.3.11<br/>Avec des instructions, je sais utiliser correctement le système des caisses de mon entreprise.</p> | 3 |  |  |  | <p>1. Le groupe du club de course à pied vous a commandé 20 t-shirts de sprint, vient les chercher et paie par carte de crédit. Expliquez-moi comment vous vous servez de la caisse dans le cas d'une vente par carte de crédit !</p> <p>2. Quelles autres fonctions pouvez-vous exécuter via le système de caisse ?</p> <p>3. Madame Schmid, une cliente régulière de votre entreprise, voudrait emmener deux paires de chaussures de course chez elle pour être sûre de faire le bon choix. Expliquez / montrez-moi la procédure correcte pour un article à choix dans votre système de caisse !</p> |
| <p>Les compétences sociales et méthodologiques sont évaluées en fonction de cet exemple.</p> |  |   |  |  |  |  |
| <b>Total points partie 4</b>   |  |   |  |  |  |  |