

Procédure de qualification pour les formations professionnelles initiales dans le commerce de détail

Assistantes du commerce de détail / assistants du commerce de détail

Série zéro

Domaine de qualification « travaux pratiques »

Position « examen pratique »

Date	Lieu	
Nom	Prénom	No
Début d'examen	Fin d'examen	
Nom expert 1	Nom expert 2	
Visa expert 1	Visa expert 2	

Partie	Domaine	Temps	Maximum de points	Points effectifs	Note
1	Connaissances de l'entreprise	5'	5		
2	Connaissances de l'assortiment	15'	25		
3	Conseil à la clientèle / gestion des marchandises	40'	70		
	Total	60'	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.	Connaissances de l'entreprise <u>Entretien spécialisé</u>		5'	5		
	Objectifs évaluateurs					Questions possibles pour l'entretien spécialisé « Connaissances sur l'entreprise ».
	5.1.2 Je connais mes interlocuteurs dans l'entreprise.	3				1. Donnez-moi le nom et la fonction de votre supérieur hiérarchique direct. 2. Quels sont les autres cadres de votre entreprise et quelles sont leurs fonctions ?
	3.2.1 Je sais décrire les principaux objectifs et la forme d'exploitation de mon entreprise.	2				1. Quelle est la principale différence entre le type d'entreprise où vous effectuez votre apprentissage et un magasin spécialisé ?
	5.1.5 Je connais les principales mesures et les issues de secours en cas d'incendie et j'agis en conséquence.	3				1. Montrez-moi l'issue de secours en cas d'incendie. 2. Que devez-vous faire en premier lieu en cas d'incendie dans votre magasin ?
	Total points partie 1					

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps total 90'	Points 100	Points effectifs	
2.	Connaissances de l'assortiment Entretien spécialisé orienté clients		15'	25		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.
	Objectifs évaluateurs					
	6.2.1 Je connais parfaitement l'assortiment.	2				<p>1. Je voudrais travailler davantage l'endurance et commencer le jogging. De quoi ai-je besoin pour un équipement complet de jogging ?</p> <p>2. Dans votre assortiment, quelles sont les chaussures adaptées au jogging ?</p> <p>3. Quelles sont les chaussures de course appropriées aux différents types de terrain ?</p> <p>4. Je joue souvent au tennis pendant mon temps libre. Est-ce que je peux utiliser mes chaussures de tennis pour mon jogging ? Justifiez votre réponse.</p> <p>5. Quelles mesures dois-je prendre si je veux également faire du jogging en hiver et par temps froid ?</p>
	5.4.1 Je sais recommander des produits et promouvoir des ventes supplémentaires.	3				<p>1. Pour me changer les idées, je pars souvent en randonnée. Dans votre assortiment, quel sac à dos me conseillez-vous pour une excursion d'une journée ?</p> <p>2. De manière générale, à quoi faut-il veiller lors de l'achat d'un sac à dos ?</p> <p>3. Quels sont les achats supplémentaires judicieux pour un randonneur ?</p> <p>4. Pour randonner, dois-je veiller à une tenue vestimentaire spécifique ? Justifiez votre réponse.</p>
	Total points partie 2					

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps total 90'	Points 100	Points effectifs	
	Conseil à la clientèle / gestion des marchandises					
3.	Jeu de rôles conseil à la clientèle		30'	50		
<p><u>Situation initiale du jeu de rôles</u></p> <p><u>Type de client / rôle :</u></p> <p>Un client d'une trentaine d'années, indécis et porté sur le prestige, souhaite acheter un équipement de trekking.</p> <p><u>Informations complémentaires obtenues de la part du client :</u></p> <p>Le client prévoit un trekking sur un sentier côtier au sud de l'Angleterre. Il possède déjà des chaussures de trekking.</p>						

Objectifs évaluateurs					
5.1.9 Je sais utiliser correctement le système de caisse de mon entreprise formatrice selon les indications reçues.	3				
5.2.3 Je sais mener un entretien de vente.	3				
5.3.2 Je sais me servir de l'offre de prestations de service 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>					

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps total 90'	Points 100	Points effectifs	
	<u>Exemple gestion</u>		10'	20'		
<u>Situation initiale exemple de cas</u>						
<u>Exercice :</u>						
Contrôle de réception des marchandises pour les produits de saison « textiles ».						
	Objectifs évaluateurs					Questions/exercices possibles pour l'exemple « gestion »
	5.6.1 Je connais les principaux fournisseurs de mon entreprise.	1				1. Comment procédez-vous lorsqu'arrive la livraison des articles textiles de saison du fournisseur XXX SA ?
						2. Quels sont les points auxquels vous devez particulièrement veiller lors du contrôle de réception des marchandises ?
						3. Comment procédez-vous pour apposer les étiquettes de prix ?
	5.7.2 Je sais utiliser les moyens d'aide nécessaires à l'exercice de mon activité.	3				1. De quelles aides disposez-vous pour procéder au contrôle de réception des marchandises ?
						2. A quoi sert un bulletin de livraison ?
						3. Les articles textiles sont maintenant étiquetés et prêts à être vendus. Comment procédez-vous pour présenter la marchandise ? De quelles aides disposez-vous pour mettre en place une présentation adéquate ?
Les compétences sociales et méthodologiques sont évaluées en fonction de cet exemple.						
	Total points partie 3					