

Série partagée

PQ Processus de Qualification ACD 2018 - Série 1

Branche de formation et d'examen Parfumerie

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

Assistantes / Assistants du commerce de détail

Confidentiel !

Cette série doit être rendue au chef-expert à la fin de l'examen

Domaine de qualification "Travaux pratiques"

Position 1.1 "Examen pratique"

60 minutes / 100 points

Candidat/e	Numéro :	Nom :	Prénom :		
Date de l'examen :	Durée :	Adresse : formatrice :		Entreprise	
Points	Partie 1 :	Partie 2 :	Partie 3 :	Total :	Note :
Expert(e) 1 :	Nom :	Prénom :		Signature :	
Expert(e) 2 :	Nom :	Prénom :		Signature :	

Une visite préalable du lieu d'examen est conseillée aux co-experts (sans dédommagement de la part de F + E Parfumerie)

Les solutions proposées ne sont pas complètes ; elles peuvent être également élargies.

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

<i>Objectif de performance Question / Tâche</i>	<i>Solutions proposées Evaluation</i>	<i>Réponses apprenant(e)</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Durée (min)</i>	<i>Points max.</i>	<i>Points eff.</i>
1. Connaissances de l'entreprise Entretiens professionnels				5	5	
5.1.3 Je connais les instructions internes et les respecte						
Quelles instructions y a-t-il dans votre entreprise ? En nommez 3 et expliquez-les.	Règlement intérieur, planning des vacances, code vestimentaire, déclaration de maladie		3		2	
5.1.6 Je comprends mes tâches et ma fonction dans l'entreprise						
Quel est votre travail au quotidien ? Expliquez vos tâches.	Individuellement		2		1	
Quelles sont les responsabilités des autres employé(e)s ? Expliquez votre organigramme.	Individuellement		2		2	
		Total des points	Partie 1		5	

<i>Objectif de performance Question / Tâche</i>	<i>Solutions proposées Evaluation</i>	<i>Réponses apprenant(e)</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Durée (min)</i>	<i>Points max.</i>	<i>Points eff.</i>
<u>2. Connaissances relatives à l'assortiment</u>				15	25	
5.4.1 Je sais recommander des produits et promouvoir les ventes additionnelles						
Comment pouvez-vous promouvoir activement les ventes additionnelles ?	Etre à l'écoute, identifier les besoins des clients, connaissances de l'assortiment		3		3	
Quels types de produits de soins pour cheveux connaissez-vous et comment les utilisez-vous ? Expliquez en 3.	Shampooing, sérum, rinçage, ampoule		3		3	
6.2.1 Je connais les spécificités des produits de mon entreprise						
Nommez 3 de vos produits préférés. Pourquoi ce sont vos préférés ?	Individuellement		1		3	
Expliquez l'application de vos produits préférés.	Individuellement		1		3	

<i>Objectif de performance Question / Tâche</i>	<i>Solutions proposées Evaluation</i>	<i>Réponses apprenant(e)</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Durée (min)</i>	<i>Points max.</i>	<i>Points eff.</i>
6.2.2 Je dispose de connaissances étendues relatives à l'assortiment						
Qu'entendez-vous sous note de tête+ de cœur+ de fond ? Expliquez ces 3 niveaux.	Individuellement		2		3	
Une jeune cliente à la peau impure et aimerait une crème de jour, que lui conseillez-vous ?	Nettoyage, gel, texture, tonique		2		3	
Quels conseils lui-donnez-vous ? A quoi doit-elle faire attention ?	Prudence quant au peeling, au tonique (teneur en alcool trop élevée), aux produits de soins (matière grasse), nourriture, médicaments		2		3	
Quelles différences connaissez-vous entre la protection solaire en été et en hiver. Citez-en 4.	Résistance à l'eau, protection contre le froid, texture, taille (pour veste de ski)		2		4	
		Total des points	Partie 2		25	

<i>Objectif de performance Question / Tâche</i>	<i>Solutions proposées Evaluation</i>	<i>Réponses apprenant(e)</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Durée (min)</i>	<i>Points max.</i>	<i>Points eff.</i>
3. Conseil / Gestion		1 jeu de rôle " Conseil " 40 points 1 étude de cas " Gestion " 30 points		25	40	
1. Jeu de rôle " Conseil " (40 points)						
Entretien à fixer par l'équipe d'experts avant l'examen.						
5.2.2 Je connais les règles fondamentales d'un entretien de vente et les applique dans la pratique						
Analyse des besoins	On pose des questions ouvertes (quoi, où, quand) et des questions sur les motifs (qu'est-ce qui est important pour vous, les exigences, les attentes).		3		8	
Présentation des articles	Présentation professionnelle des articles, assez de choix		3		4	
Entretien de vente	Le bénéfice pour le client est mis en avant ; comment argumenter et convaincre		3		12	

<i>Objectif de performance Question / Tâche</i>	<i>Solutions proposées Evaluation</i>	<i>Réponses apprenant(e)</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Durée (min)</i>	<i>Points max.</i>	<i>Points eff.</i>
Ventes additionnelles	Le bénéfice des produits additionnels est mentionné déjà lors de l'entretien de vente.		3		3	
Conclusion de la vente	Confirmation de l'achat. La décision d'achat est amenée activement. Clôture de caisse.		3		4	
Systematique	L'entretien de vente suit un fil rouge		3		4	
5.3.2. Je sais me servir des prestations offertes par l'entreprise						
Services	Paiements par carte Réservations Cartes client Commandes spéciales Service de livraison		3		5	
		Total jeu de rôle " Conseil "			40	

<i>Objectif de performance Question / Tâche</i>	<i>Solutions proposées Evaluation</i>	<i>Réponses apprenant(e)</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Durée (min)</i>	<i>Points max.</i>	<i>Points eff.</i>
Etude de cas "Gestion" (30 points)				15	30	
Entretien à fixer par l'équipe d'experts avant l'examen.		Vous avez une nouvelle collègue et on vous charge de la mettre au courant.				
4.2.1 Lors de l'élimination des déchets, je respecte les principes écologiques						
Comment les déchets sont-ils éliminés chez vous et pourquoi sont-ils séparés ?	Individuellement		3		4	
5.1.9 Je sais utiliser correctement le système d'encaissement de mon entreprise formatrice selon les spécifications						
Quels travaux effectuez-vous via le système d'encaissement ?	Commande client, transfert, ordre, impression des prix, inventaire, commande en ligne		3		8	
5.7.1 Je peux réceptionner des marchandises et les ranger						
Expliquez le flux de marchandises dans votre entreprise.	Processus détaillé, à expliquer étape par étape		3		8	

<i>Objectif de performance Question / Tâche</i>	<i>Solutions proposées Evaluation</i>	<i>Réponses apprenant(e)</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Durée (min)</i>	<i>Points max.</i>	<i>Points eff.</i>
Comment procédez-vous en cas de livraison d'articles défectueux ? Expliquez.	Contacter le fournisseur Réclamation Formulaire, etc.		3		4	
5.7.2 Je peux utiliser les outils nécessaires à mon travail						
Quels formulaires avez-vous dans votre entreprise et quand en avez-vous besoin ? Citez en 4.	Formulaire de commande, réservation, vol, formulaire d'accident, saisie du temps		3		6	
		Total étude de cas " Gestion "			30	
		Jeu de rôle " Conseil "			40	
		Etude de cas " Gestion "			30	
		Total des points			70	
		Partie 3				

<i>Objectif de performance Question / Tâche</i>	<i>Solutions proposées Evaluation</i>	<i>Réponses apprenant(e)</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Durée (min)</i>	<i>Points max.</i>	<i>Points eff.</i>
Notes personnelles :						
Evaluation globale						
	Total des points	Partie 1	5			
	Total des points	Partie 2	25			
	Total des points	Partie 3	70			
	(reporter sur la page de titre)	Total	100			

Objectif de performance Question / Tâche	Solutions proposées Evaluation	Réponses apprenant(e)	Taxonomie	Durée (min)	Points max.	Points eff.
Echelle des notes						
Points	Note					
95 - 100	6,0					
85 - 94	5,5					
75 - 84	5,0					
65 - 74	4,5					
55 - 64	4,0	↑ niveau suffisant				
45 - 54	3,5	↓ niveau insuffisant				
35 - 44	3,0					
25 - 34	2,5					
15 - 24	2,0					
5 - 14	1,5					
0 - 4	1,0					
Catégorie de questions						
<i>Taxonomie 1</i> Questions sur le savoir	énumérer	réponse instantanée, de routine, formulaire à remplir réciter comme appris				
<i>Taxonomie 2</i> Questions sur la compréhension	comprendre	expliquer avec ses propres mots, expliquer pourquoi, ... expliquer à un profane				
<i>Taxonomie 3</i> Questions pratiques	faire	se servir des choses apprises dans une nouvelle situation les modifier partiellement, transfert de connaissance				
<i>Taxonomie 4</i> Questions d'analyse	faire voir apprécier	chercher le principe qu'il y a derrière, montrer les corrélations				
Légendes :						
3 réponses requises pour un maximum de 1 point :						
1 réponse = 0 point, 2 réponses = 0,5 point, 3 réponses = 1 point						
4 réponses requises pour un maximum de 1 point :						
1 réponse = 0 point, 2 à 3 réponses = 0,5 point, 4 réponses = 1 point						
4 réponses requises pour un maximum de 1,5 point :						
1 réponse = 0,5 point, 2 à 3 réponses = 1 point, 4 réponses = 1,5 point						