

Série partagée

PQ Processus de Qualification GCD 2018 - Série 1 Branche de formation et d'examen Parfumerie

Procédure de Qualification pour les formations initiales du commerce de détail

Gestionnaire du Commerce de détail - Focus " Conseil "

Confidentiel!

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

Domaine de Qualification "Travaux Pratiques"

"Examen Pratique" 90 Minutes/ 100 Points

Candidat/e	Numéro:	Nom:	Prénom:
-------------------	---------	------	---------

Date de l'examen:	Heure:	Adresse Entreprise formatrice:
-------------------	--------	-----------------------------------

Nombre de points	Partie1:	Partie 2:	Partie 3:	Partie 4:	Total Points:	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)

EXP 1 Fait connaissances entreprise et Jeu de rôle No1. EXP 2 fait du Jeu de rôle 2 jusqu'à la fin.

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

L'équipe d'experts apportera une attention particulière au texte en italique.

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

Objectif de performance Question / Tâche	Solutions proposées Evaluation	Réponses apprenant(e)	Taxonomie	Durée (min)	Points max.	Points eff.
1. Connaissances de l'entreprise						
Entretiens professionnels				5	5	
5.1.2 Je connais l'orientation principale et la position de mon entreprise dans le contexte du commerce de détail						
Quelles mesures sont prises pour vous distinguer de vos concurrents ?	Individuellement		1		1	
3.1.1 Je sais expliquer la structure et l'organisation de mon entreprise						
Expliquez le principe directeur de votre entreprise.	Tout sous le même toit, le client est un hôte, expérience d'achat, etc.		2		2	
5.3.2 Je connais le règlement intérieur, les instructions et les formulaires de mon entreprise et j'agis en conséquence						
Expliquez-moi 4 points concernant l'hygiène qui sont importants dans votre département.	Hygiène personnelle, testeurs propres, désinfection, produits impeccables		3		2	
		Total des points	Partie 1		5	

Objectif de performance Question / Tâche	Solutions proposées Evaluation	Réponses apprenant(e)	Taxonomie	Durée (min)	Points max.	Points eff.
<u>2. Focus " Conseil "</u>				45	60	
<u>1. Jeu de rôle</u> : Sujet à définir par l'équipe d'experts - équipe définie						
Entretien de conseil, à définir par l'équipe d'experts avant l'examen :						
5.11.1 Je sais analyser les besoins individuels des client(e)s						
Analyse des besoins	Questions ouvertes (quoi, où, quand) et des questions sur les motifs (exigences, attentes), bien considérer les réponses des clients, résumer le désir des clients		4		5	
5.14.1 Je sais mener d'importants entretiens clients						
Présentation des articles	Les articles sont présentés de manière professionnelle		3		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>
Entretien de vente	Conseil, argumentation (répondre aux oppositions), mettre en relief le bénéfice client, compétence spécialisée		3		7	
Ventes additionnelles	Sont mentionnées, font du sens, valorisation, bénéfice client		3		3	
Conclusion de la vente	Valoriser l'achat, le confirmer, encaissement, moyen de paiement		3		4	
Systématique	L'entretien de vente suit-il un fil rouge ? (L'expert(e) achèterait-il/elle les produits ?)		3		3	

Objectif de performance Question / Tâche	Solutions proposées Evaluation	Réponses apprenant(e)	Taxonomie	Durée (min)	Points max.	Points eff.
5.3.13 Je sais satisfaire la plupart des désirs des client(e)s de façon compétente						
La cliente exprime des réserves au sujet d'un produit	Par ex. montrer une alternative, convaincre avec de bons arguments, proposer un produit complémentaire		3		3	
5.7.1 Je sais bien utiliser les prestations offertes par mon entreprise						
Les plus importants services clients et prestations sont-ils proposés dans l'entretien de vente ? (situation de départ à intégrer dans le jeu de rôle par l'équipe d'experts)	Repservice, commandes du client, sélection, parking, emballage cadeau, envoi, cartes clients, échantillons, service de livraison		3		2	
(changement d'expert) 2. Jeu de rôle : Sujet défini par l'équipe d'experts - équipe définie						

<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>
Entretien de conseil, à définir par l'équipe d'experts avant l'examen :						
5.11.1 Je sais analyser les besoins individuels des client(e)s						
Analyse des besoins	Questions ouvertes (quoi, où, quand) et des questions sur les motifs (exigences, attentes), bien considérer les réponses des clients, résumer le désir du client		4		5	
5.14.1 Je sais mener d'importants entretiens clients						
Présentation des articles	Les marchandises sont-elles présentées de manière professionnelle ?		3		3	

<i>Objectif de performance</i> <i>Question / Tâche</i>	<i>Solutions proposées</i> <i>Evaluation</i>	<i>Réponses apprenant(e)</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Durée (min)</i>	<i>Points max.</i>	<i>Points eff.</i>
Entretien de vente	Conseil, argumentation (gérer les objections), bénéfice client		3		4	
Ventes additionnelles	Sont mentionnées, font du sens, adaptées explicitement au produit		3		3	
Conclusion de la vente	Valoriser l'achat, le confirmer		3		2	
Systématique	L'entretien de vente suit-il un fil rouge ? (La conclusion de la vente est-elle possible ?)		3		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 Dans mon travail quotidien, je mets en pratique mes connaissances approfondies des produits de manière efficace						
L'expert se choisit un produit de manière spontanée et veut des informations détaillées à son sujet	exiger des explications précises avec une compétence professionnelle		4		4	
5.6.2 Je sais affronter les réclamations de manière réfléchie et les traiter selon les instructions de mon entreprise						
Réclamation de clients	écoute active, montrer de la compréhension, s'excuser, proposer une solution		3		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>
5.4.6 J'agis de manière collaborative (en équipe)						
Comment fonctionne le flux d'informations au sein de l'équipe afin d'optimiser la satisfaction client ?	Echanges d'informations parmi l'équipe, mémo, fichier clients		3		3	
		Total des points	Partie 2		60	

Objectif de performance Question / Tâche	Solutions proposées Evaluation	Réponses apprenant(e)	Taxonomie	Durée (min)	Points max.	Points eff.
<u>3. Connaissances de l'assortiment</u>				25	25	
6.2.1 Je dispose de bonnes connaissances sur l'assortiment de mon entreprise						
Dans quels segments de prix proposez-vous des produits de soins et où est la différence entre les produits ? Expliquez cela sur la base de l'assortiment.	Individuellement, par ex. couvrir un large segment de clients... Exclusivité, diversité des marques, souhait des clients, philosophies, etc.		3		3	
Quels sont les 3 produits/ marques que vous recommandez à une cliente cherchant le luxe ? Justifiez votre choix.	Individuellement		3		3	
Quelles sont les 3 ventes additionnelles qui vous semblent sensées lors de l'achat d'un maquillage afin que la cliente puisse en profiter le mieux possible ? Justifiez votre choix.	Base, pinceaux, éponges, correcteurs, poudres, etc.		3		3	

Objectif de performance Question / Tâche	Solutions proposées Evaluation	Réponses apprenant(e)	Taxonomie	Durée (min)	Points max.	Points eff.
6.3.1 Je sais expliquer des produits différents aux client(e)s						
Expliquez à l'aide de 2 arguments pourquoi votre entreprise propose différents soins solaires et à l'aide de 2 exemples pourquoi c'est un thème tellement important.	Différents indices de protection, produits pour enfants, personnes allergiques, différentes textures, etc. Protection contre les dommages cutanés		2		4	
Comment expliquez-vous à une cliente le bon maniement d'un parfum et les différentes concentrations ?	Comment et où parfume-t-on, ne pas frotter, évolution du parfum, quantité appliquée, prix, etc.		2		3	
Démontrez et expliquez les qualités et différences sur la base de deux crèmes pour les yeux de l'assortiment	Individuellement, effet, texture, application		2		2	
6.3.2 Je connais les modes d'application des produits de notre entreprise et me sers de ce savoir pour satisfaire les clients						
Expliquez-moi en pratique quels produits vous recommandez lorsqu'un client réagit de façon allergique aux senteurs.	Individuellement		3		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>
Quels bons conseils donnez-vous finalement au client ?	Individuellement		3		2	
Expliquez-moi le mode d'action d'un déodorant sans sels d'aluminium	Antibactérien et neutralisant d'odeur, les glandes sudoripares ne sont pas bloquées		3		2	
		Total des points			25	

Objectif de performance Question / Tâche	Solutions proposées Evaluation	Réponses apprenant(e)	Taxonomie	Durée (min)	Points max.	Points eff.
<u>4. Gestion</u>				15	10	
Situation initiale :	Les chiffres de vente de votre plus importante catégorie d'articles ont baissé dramatiquement, il faut agir.					
Définition du problème :	Comment résolvez-vous ce problème ?					
5.2.2 Je sais contribuer aux activités de vente selon les règles de mon entreprise						
Comment procédez-vous pour déterminer la cause ?	Analyse de son propre assortiment (mauvais emplacement, etc.), analyse de la concurrence, manque de publicité		3		3	
5.2.1 Pour mes client(e)s, je peux présenter la marchandise selon les indications de mon entreprise de manière attrayante						
Vous voulez optimiser l'emplacement des articles concernés. Quelles options y a-t-il ? Définissez votre intention.	Emplacement additionnel, emplacement en avant, vitrine, à la caisse, etc.		3		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>
5.7.2 Je connais les avantages de mon entreprise et sais les démontrer aux clients						
De quelles options disposez-vous pour une bonne fidélisation de la clientèle ?	Publicité, dépliants, pourcentages, système de bonus, cadeaux pour les clients, etc.		3		2	
5.3.11 Je sais utiliser correctement le système d'encaissement de mon entreprise formatrice selon les spécifications						
Sur la base de quels indicateurs du système d'encaissement pouvez-vous contrôler le succès commercial ?	Individuellement, par ex. réduction des stocks, clients fidèles, délais de livraison		3		2	
		Total des points			10	

<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 Connaissances de l'entreprise		5 min	5		
	Total des points Partie 2 Conseil		45 min	60		
	Total des points Partie 3 Connaissances de l'assortiment		25 min	25		
	Total des points Partie 4 Gestion		15 min	10		
	(report sur page de titre) Total		90 min	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				
Legendes :						
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						