

Protocole procédure de qualification **GCD 2016 - série 1**Branche de formation et d'examen **CHAUSSURES**

Procédure de qualification pour les formations initiales du commerce de détail

Gestionnaires du commerce de détail, accent sur les conseils**Confidentiel !**Cette série doit être rendue
à l'expert/e en chef
après l'examen.**Domaine de qualification "Travaux pratiques"**

"Examen pratique" 90 minutes / 100 points

Apprenant/e	Numéro :	Nom :	Prénom :			
Date de l'examen :	Heure :		Adresse de l'entreprise formatrice :			
Nombre de points	Partie 1 :	Partie 2 :	Partie 3 :	Partie 4 :	Total de points :	Note :
Expert/e 1 :	Nom :		Prénom :		Signature :	
Expert/e 2 :	Nom :		Prénom :		Signature :	

Pour l'équipe d'expert(e)s : une visite préalable du lieu d'examen est souhaitée (visite n'est pas indemnisée par chaussuresuisse)***1^{er} expert fait les connaissances de l'entreprise et 1^{er} jeu de rôle, 2^{ème} expert fait le 2^{ème} jeu de rôle jusqu'à la fin.****Les propositions de solution ne sont pas complètes, elles peuvent être développées.**Pour l'équipe d'expert(e)s : Veuillez impérativement suivre en particulier le texte en italique.*

Objectif évaluateur Question / devoir	Propositions de solution Evaluation	Réponses	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
1. Connaissances de l'entreprise						
Entretien professionnel						
a lieu au magasin ou dans une pièce d'à côté				5	5	
3.1.1 Je suis capable d'expliquer la structure et l'organisation de mon entreprise						
Expliquez-moi la structure de votre entreprise.	Selon le dossier de formation professionnelle initiale		2		1	
5.3.3 Je cherche à prévenir les accidents et veille à ne pas mettre ma santé en danger						
Votre collègue de travail se blesse à la main lors de travaux d'entrepôt. Comment réagissez-vous ?	Donner les premiers secours, consulter les collègues		3		2	
3.8.1 Je sais expliquer les influences externes et les facteurs pouvant agir sur la bonne marche de mon entreprise de formation						
Le commerce en ligne, quels effets peut-il avoir sur le commerce statique (un magasin) ? (4 exemples)	Baisse du chiffre d'affaires, fréquence clientèle, motivation, publicité		2		2	
		Total de points	partie 1		5	

Objectif évaluateur Question / devoir	Propositions de solution Evaluation	Réponses	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
--	--	----------	-----------	-------------	-------------	-------------

2. Accent sur les conseils		45	60	
-----------------------------------	--	----	----	--

1^{er} jeu de rôle : le thème est défini par l'équipe des expert(e)s :

5.4.5 Après une analyse minutieuse des besoins du client, je suis capable de mettre en avant les avantages d'un produit pour lui

Analyse des besoins	Poser correctement la question. De quelle façon sera évalué ?		3		5	
---------------------	--	--	---	--	---	--

5.14.1 Je suis capable de mener des entretiens de vente difficiles

Proposition des produits	Mode, tendances Adapté au client Utilité pour le client Satisfaction des désirs Ecouter activement		3		5	
--------------------------	--	--	---	--	---	--

Objectif évaluateur Question / devoir	Propositions de solution Evaluation	Réponses	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
6.2.2 Je mets à profit mes connaissances étendues des produits dans mon travail quotidien						
Entretien de conseil de manière active	Individuel selon l'assortiment. Utilité pour le client Compétence professionnelle Compétence sociale Argumentation		4		8	
Vente supplémentaire	Proposer des articles supplémentaires. Sac à main, produits d'entretien etc.		3		4	
5.3.11 Je sais utiliser correctement le système de caisse de mon entreprise selon indications données						
Conclusion de la vente uniquement dans le 1 ^{er} jeu de rôle	Processus d'encaissement (théorie), confirmation de l'achat		3		5	

Objectif évaluateur Question / devoir	Propositions de solution Evaluation	Réponses	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
5.7.1 Je suis capable d'exploiter judicieusement l'offre de prestations de mon entreprise						
Pourquoi le client vient-il justement à vous dans le magasin ?	Parking gratuit, service aimable, conseils compétents, rapport prix-prestations, assortiment actuel		3		5	
2^{ème} jeu de rôle : le thème est défini par l'équipe des expert(e)s. Changer l'expert jusqu'à la fin :						
5.4.5 Après une analyse minutieuse des besoins du client, je suis capable de mettre en avant les avantages d'un produit pour lui						
Analyse des besoins	Poser correctement les questions. De quelle façon sera évalué ?		3		5	
5.11.1 J'analyse les besoins individuels des clients						
Réaliser l'utilité pour le client	Présenter et expliquer les produits appropriés		4		8	

Objectif évaluateur Question / devoir	Propositions de solution Evaluation	Réponses	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
Conseils / service	Individuel selon la philosophie d'entreprise, connaissances de l'assortiment		4		6	
Vente supplémentaire	Proposer des articles supplémentaires. Sac à main, produits d'entretien etc.		3		4	
5.3.9 Ma présentation correspond aux exigences de l'entreprise						
Quelle impression reste ?	Individuel		3		3	
5.6.2 Je suis capable de recevoir posément les réclamations et de les traiter selon les directives de l'entreprise						
L'expert a acheté des chaussures Gore-Tex dans un autre magasin. On m'a dit que ces chaussures n'ont pas besoin d'entretien. Est-ce que c'est vrai ?	Explication, pourquoi cela n'est pas correct de cette manière.		3		2	
		Total de points	partie 2		60	

Objectif évaluateur Question / devoir	Propositions de solution Evaluation	Réponses	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
<u>3. Connaissance de l'assortiment</u>				25	25	
6.2.1 Je possède une parfaite connaissance de l'assortiment de mon entreprise						
L'expert choisit trois différents types de chaussures. Expliquez par modèle deux caractéristiques respectivement deux utilités pour le client.	Matériel Façon Semelle de marche Type de chaussure / coupe de tige Coupe de forme		3		6	
6.3.1 Je peux expliquer aux clients les différences entre les produits						
L'apprenant prend une chaussure en cuir lisse et une en cuir gratté. Expliquez 2 propriétés et différences concernant le confort de port pour chaque.	Cuir lisse : entretien plus facile, plus résistant à la déformation Cuir gratté : résistant aux éraflures, absorbe plus vite de l'eau		2		2	

Objectif évaluateur Question / devoir	Propositions de solution Evaluation	Réponses	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
L'expert montre deux chaussures avec des différentes semelles. L'apprenant explique par semelle 2 avantages et désavantages.	Individuel selon le type de semelle		2		4	
6.3.2 Je connais les possibilités d'emploi des produits de mon entreprise et sais faire profiter les clients de mes connaissances						
Pourquoi est-ce que je devrais préférer une chaussure avec Gore-Tex à une sans Tex ?	Explication avec justification		3		4	
Un client cherche des informations sur les produits végans. Qu'est-ce que vous entendez par cela ?	Aucune utilisation de cuir. Uniquement de matériels synthétiques.		3		2	

<i>Objectif évaluateur Question / devoir</i>	<i>Propositions de solution Evaluation</i>	<i>Réponses</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Temps (min)</i>	<i>Points max.</i>	<i>Points eff.</i>
<p>Qu'est-ce que c'est les soutiens de vente ? Montrez-moi 4 y compris l'utilité pour le client de chaque.</p>	<p>Renfort de languette, rembourrage du talon, semelle intérieure amovible, demi-semelle ou semelle entière, pelote etc.</p>		3		4	
<p>Pourquoi y a-t-il des embauchoirs ? Expliquez-moi trois raisons.</p>	<p>Résistant à la déformation, évitent les plis de marche, chiffre d'affaires supplémentaire, les chaussures restent belles plus longtemps</p>		3		3	
		Total de points	partie 3		25	

Objectif évaluateur Question / devoir	Propositions de solution Evaluation	Réponses	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
4. Gestion				15	10	
Exemple	Travaux de transformation partielle avec réouverture					
5.2.1 Je suis capable de présenter les marchandises de manière attrayante pour la clientèle selon les instructions de mon entreprise						
Vous savez que, dans trois semaines, le rayon (enfants, dames ou messieurs) sera transformé. Comment procédez-vous ?	Séparer la marchandise actuelle de l'autre. Préparer les réductions de prix, affiches, vitrine, étiquetage, éventuellement flyers, information clientèle		3		3	
5.10.1 Je suis capable de réceptionner, de contrôler et de ranger correctement les marchandises						
On livre déjà de la nouvelle marchandise. Qu'est-ce que vous en faites ?	Réceptionner, comparer le bulletin de livraison avec la marchandise, étiqueter, contrôle de qualité et stocker selon les directives		3		2	

Objectif évaluateur Question / devoir	Propositions de solution Evaluation	Réponses	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
5.7.2 Je connais les points forts de mon entreprise et suis capable de les expliquer à la clientèle						
Après les travaux de transformation, quelles particularités pouvez-vous offrir à la clientèle ?	Attractivité, marchandise actuelle, nouvel évènement d'achat, large assortiment		3		2	
5.2.3 Je suis capable de présenter des marchandises dans mon entreprise de manière autonome						
A quoi faut-il particulièrement faire attention lors d'une bonne présentation de marchandises ?	Emplacement, éclairage, modèles, marques, couleurs, face externe bien visible pour la clientèle		3		2	
5.8.1 Je respecte les principes écologiques lors de l'élimination des déchets						
Lors des travaux de transformation partielle, il y a beaucoup de déchets. Pourquoi le papier et les cartons devraient-ils être éliminés séparément ?	Recyclage		3		1	
		Total de points	partie 4		10	

Objectif évaluateur Question / devoir	Propositions de solution Evaluation	Réponses	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
Notes personnelles :						

Evaluation totale

	Total de points partie 1 Connaissances de l'entreprise (page 2) 5 min	5	
	Total de points partie 2 Conseils (page 6) 45 min	60	
	Total de points partie 3 Connaissances de l'assortiment (page 9) 25 min	25	
	Total de points partie 4 Gestion (page 11) 15 min	10	
	(Report sur la couverture) Total 90 min	100	

Objectif évaluateur Question / devoir	Propositions de solution Evaluation	Réponses	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
Echelle de notes						
Points	Note					
95 - 100	6,0					
85 - 94	5,5					
75 - 84	5,0					
65 - 74	4,5					
55 - 64	4,0	↑	zone suffisante			↑
45 - 54	3,5	↓	zone insuffisante			↓
35 - 44	3,0					
25 - 34	2,5					
15 - 24	2,0					
5 - 14	1,5					
0 - 4	1,0					

Modes de question		
<i>Taxonomie 1</i> questions de savoir	énumérer	réponse immédiate, routine, inscrire au formulaire reproduire comme appris
<i>Taxonomie 2</i> questions de comprendre	comprendre	expliquer avec les propres mots, expliquer pourquoi ..., expliquer à un amateur
<i>Taxonomie 3</i> questions de pratiquer	pratiquer	pratiquer dans une nouvelle situation ce qu'on a appris changer des parts de ce qu'on a appris, transfert
<i>Taxonomie 4</i> questions d'analyser	montrer juger	trouver le principe caché montrer les contextes

Objectif évaluateur Question / devoir	Propositions de solution Evaluation	Réponses	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
--	--	----------	-----------	-------------	-------------	-------------

Légende:

Si on demande **3 réponses** lors d'un nombre maximum de points de **1 point** :

1 réponse=0 points, 2 réponses=0,5 points, 3 réponses=1 point

Si on demande **4 réponses** lors d'un nombre maximum de points de **1 point** :

1 réponse=0 points, 2+3 réponses=0,5 points, 4 réponses=1 point

Si on demande **4 réponses** lors d'un nombre maximum de points de **1,5 points** :

1 réponse=0,5 points, 2+3 réponses=1 point, 4 réponses=1,5 points