

PV Processus de Qualification **GCD** 2016 - **Série 1**Branche de formation et d'examen **Parfumerie**

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

Gestionnaires du commerce de détail - Focus " Conseil "**Confidentiel !**

Cette série doit être remise à l'expert 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 :	Durée :	Adresse : formatrice :		Entreprise		
Points	Partie 1 :	Partie 2 :	Partie 3 :	Partie 4 :	Total points :	Note :
Expert(e) 1 :	Nom :	Prénom :		Signature :		
Expert(e) 2 :	Nom :	Prénom :		Signature :		

pour l'équipe d'experts : une visite préalable du lieu de l'examen est recommandée (non rémunérée par F+E Parfumerie)**Premier expert d'examen : connaissances de l'entreprise + 1er jeu de rôle. Deuxième expert : 2ème jeu de rôle 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.*

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 (peut avoir lieu dans un pièce annexe)				5	5	
5.1.2. Je connais l'orientation principale et la position de mon entreprise dans le contexte du commerce de détail						
Dans quels domaines de l'assortiment voyez-vous les atouts de votre entreprise ?	Individuellement (soins, parfums, produits pour cheveux)		1		1	
5.4.1. Je connais mes collègues et comprends leurs fonctions et compétences						
Combien de personnes travaillent dans votre entreprise, qui est responsable et pour quels domaines ?	Individuellement (département, commande, personnel, apprentis)		2		2	

Objectif de performance Question / Tâche	Solutions proposées Evaluation	Réponses apprenant(e)	Taxonomie	Durée (min)	Points max.	Points eff.
5.2.3. Je connais le règlement interne, les règles et les formulaires de mon entreprise et m'y conforme						
Comment agir correctement lorsqu'on s'est réveillé(e) trop tard et quelles conséquences en résultent-il ?	Téléphoner Ecrire une lettre d'excuse Event. remplir des formulaires Conséquence : faire des heures sup., avoir à la fin du mois des heures en moins		3		2	
		Total des points	Partie 1		5	
<u>2. Focus " Conseil "</u>				45	60	
<u>1. Jeu de rôle</u> : Sujet à définir par l'équipe d'experts						
Entretien de conseil, à définir par l'équipe d'experts avant l'examen :						

<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>
5.11.1 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 marchandises sont-elles présentées 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	Les mentionner fait-il du sens ? Valorisation du produit		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	

<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>
5.3.13 Je sais satisfaire la plupart des désirs des client(e)s de façon compétente						
La cliente exprime des réserves au sujet du 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)	Fichier clients, échantillons, service de livraison, commandes du client, sélection, parking, emballage cadeau, transferts inter-filiales, envoi, réservation		3		2	

Objectif de performance Question / Tâche	Solutions proposées Evaluation	Réponses apprenant(e)	Taxonomie	Durée (min)	Points max.	Points eff.
(changement d'expert) 2. Jeu de rôle : Sujet défini par l'équipe d'experts						
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 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 (gérer les objections), bénéfice client, compétence spécialisée		3		7	
Ventes additionnelles	En a-t-on fait mention, font-elles du sens ? Bénéfice client, explicitement attribué au produit		3		3	
Conclusion de la vente	Valoriser l'achat, le confirmer, encaissement, moyen de paiement		3		4	
Systematique	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>
5.6.2. Je sais affronter les réclamations de manière réfléchie et les traiter selon les instructions de mon entreprise						
Réclamations au sujet des produits	Ecouter, calmer, s'excuser, proposer une alternative, SAV / Service clients		3		3	
5.3.9. Mon apparence est conforme aux exigences de mon entreprise						
Comportement, manière de présenter les produits	Attitude pleine d'assurance, communication, langage, compétence professionnelle, minutieux, orienté vers le commerce		3		2	
		Total des points	Partie 2		60	

Objectif de performance Question / Tâche	Solutions proposées Evaluation	Réponses apprenant(e)	Taxonomie	Durée (min)	Points max.	Points eff.
3. Connaissances de l'assortiment				25	25	
6.2.1. Je dispose de bonnes connaissances sur l'assortiment de mon entreprise						
Comment décrivez-vous la grandeur de votre assortiment ? Que signifie cela pour votre clientèle ?	Etroit + Approfondi = spécialisé dans des groupes individuels Large + Approfondi = tout le monde trouvera de tout Large + Etendu = offre très variée mais seulement superficielle		3		3	
Donnez une vue d'ensemble des produits de 2 marques dans votre assortiment et expliquez deux différences.	Individuellement, gamme de prix, type de client, catégories de marchandise, à base de plantes		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>
Quel groupe de produits élargiriez-vous ? Justifiez votre choix avec 3 arguments.	Demande, qualité, prix, actualité, approvisionnement, exclusivité		3		3	
6.3.1. Je sais expliquer des produits différents à mes client(e)s						
Une cliente demande si elle peut utiliser sa crème solaire en été comme en hiver. Expliquez-lui la différence.	Différence entre produits été et hiver		2		2	
Montrez-moi 2 crèmes de jour de marques différentes et expliquez 2 différences.	Concentration, IP / prix, sans parfum, la tenue, matifiante, Individuellement		2		2	

<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>
Montrez-moi 3 rouges à lèvres et décrivez les différences entre eux	Individuellement Longue tenue, soin, brillance, effet		2		3	
6.3.2. Je connais les modes d'application des produits de notre entreprise et me sers de ce savoir pour satisfaire les clients						
Quels produits complémentaires à un shampoing avez-vous dans votre assortiment ? En montrez 2 et expliquez leur utilisation.	Individuellement		3		2	
Montrez-moi 3 articles "intersectoriels" proposés par votre magasin. Quand les offrez-vous ?	Nécessaires, boîte à pilules, éponge de douche, bougie parfumée, décoration pour cheveux, bijoux, foulard Comme vente additionnelle, articles cadeau		3		2	

<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>
<p>Que recommandez-vous à une cliente ayant des problèmes de rougeurs sur les joues ?</p> <p>Quels produits choisissez-vous et pourquoi ?</p> <p>Que peut faire encore la cliente elle-même ?</p>	<p>Produits doux, pas d'alcool, éviter les différences de température.</p> <p>Pas de peeling, protection contre le froid en hiver, IP élevé.</p> <p>Crème spéciale pour couperose, pas de produits activants.</p>		3		3	
<p>La cliente désire un parfum + une lotion pour le corps pour les vacances d'été.</p> <p>Que lui recommandez-vous ?</p> <p>A quoi apportez-vous une attention particulière ?</p>	<p>Parfum solaire léger spécial (évite les tâches), lotion non parfumée ou Après Soleil</p>		3		2	
		Total des points	Partie 3		25	

Objectif de performance Question / Tâche	Solutions proposées Evaluation	Réponses apprenant(e)	Taxonomie	Durée (min)	Points max.	Points eff.
<u>4. Approvisionnement</u>				15	10	
Situation de départ : Une cliente a commandé chez vous 20 sets cadeau pour son personnel						
5.10.1. Je peux réceptionner des livraisons, contrôler les marchandises et les ranger correctement						
Comment procédez-vous lorsque les cadeaux arrivent ? Que vérifie-t-on exactement lors du contrôle de la marchandise ?	Bon de livraison, marchandise, unités, l'état complet, bonne marchandise, prix Informez la cliente, mettez la marchandise à disposition		3		2	

<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>
5.9.1. Je peux expliquer l'organisation de l'entrepôt de mon entreprise						
Où stockez-vous la marchandise réservée ? Y a-t-il plusieurs dépôts dans votre entreprise ?	Stock self-service, local de stockage, lieu de stockage spécial pour marchandises réservées, Se laisser montrer !		2		2	
5.10.2. Je peux utiliser les systèmes internes d'exploitation et passer des commandes supplémentaires dans l'assortiment de produits selon les spécifications de l'entreprise						
La cliente a commandé trop peu de cadeaux. Quelles options avez-vous pour passer une commande supplémentaire ?	Via le système, directement auprès du fournisseur, faire appel aux filiales, livraison express, faire expliquer le procédé		3		2	

<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>
5.3.11. Je sais utiliser correctement le système d'encaissement de mon entreprise formatrice selon les spécifications						
La cliente vient chercher la marchandise. Quelles méthodes de paiement lui proposez-vous ? Expliquez comment vous utilisez la caisse (par ex. paiement par carte de crédit)	Facture, en espèces, EC/poste, cartes de crédit		3		2	
5.8.1. Lors de l'élimination des déchets, je respecte les principes écologiques						
L'emballage semble trop volumineux pour la cliente. Que reprenez-vous et comment éliminez-vous le ?	Individuellement (papier, carton,...) règlement interne		3		2	
		Total des points	Partie 4		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	(page 3) 5 Min	5	
	Total des points	Partie 2 Conseil	(page 9) 45 Min	60	
	Total des points	Partie 3 Connaissances de l'assortiment	(page 13) 25 Min	25	
	Total des points	Partie 4 Approvisionnement	(page 16) 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	↑	suffisant			↑
45 - 54	3,5	↓	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				

<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>
---	---	------------------------------	------------------	--------------------	--------------------	--------------------

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