

PV Processus de Qualification **ACD** 2016 - **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

Domaine de qualification "Travaux pratiques"

Position 1.1 "Examen pratique"

60 minutes / 100 points

Confidentiel !

Cette série doit être remise à
l'expert en chef après l'examen.

Apprenant(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 :

pour l'équipe d'experts : une visite préalable du lieu d'examen est recommandée (non rémunérée par F + E Parfumerie)

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

L'équipe d'experts apportera une attention particulière aux textes 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					5	5	
Entretiens professionnels							
5.1.6 Je comprends mes tâches et ma fonction dans l'entreprise							
Quelles tâches dans votre entreprise accomplissez-vous de manière autonome ou qu'attend-on de vous au niveau de votre autonomie ?	"petits boulots", aller chercher des marchandises et consommables, nettoyer, ramasser les bandelettes parfumées, etc.			2		1	
5.1.3 Je connais les instructions internes et les respecte							
Nommez et expliquez 3 instructions de votre règlement interne.	Règlement vestimentaire, accès du personnel, procédé en cas de maladie, instructions générales			3		2	

<i>Objectif de performance 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>
Quels formulaires connaissez-vous et appliquez-vous dans votre entreprise ? En expliquez trois.	Formulaire pour la commande du billet de train, formulaire en cas d'accident, formulaire pour l'assurance			3		2	
			Total des points	Partie 1		5	
<u>2. Connaissances relatives à l'assortiment</u>					15	25	
6.2.2 Je dispose de connaissances étendues relatives à l'assortiment							
Comment expliquez-vous les différentes gammes de prix des différentes lignes de soins du visage ?	Publicité, emballage, recherche, ingrédients...			2		4	

<i>Objectif de performance 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>
A quoi la cliente soucieuse de l'environnement tient-elle particulièrement compte lors de l'achat de ses produits de soin ? Pourquoi est-ce comme ça ?	Aucune expérimentation animale, peu d'emballage, absence de colorants, de conservateurs, de parfums, de parabène et de sels aluminium, biodégradabilité des produits, etc.			2		4	
Quelles questions posez-vous pour clarifier les besoins du client en ce qui concerne le sérum approprié ?	Type de peau, état de la peau, besoin, etc.			3		4	
Il y a différents produits de protection solaire. Quand utilise-t-on quels produits ?	Soleil, mer, montagne, ville, crème de jour indice IP, maquillage IP			3		3	

<i>Objectif de performance 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>
Vous avez des produits anticellulite dans votre assortiment ; comment les recommandez-vous et quels conseils donnez-vous ?	Activité physique régulière, modifications diététiques, massage, améliorer la circulation sanguine...			3		3	
5.3.2 Je sais me servir des prestations offertes par l'entreprise							
Quelles prestations offrez-vous dans votre entreprise ? Nommez-en 4 et expliquez-les.	Emballage cadeau, conseil, parking, WC pour les clients, réservations, commandes, livraison...			3		2	

<i>Objectif de performance 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>
Quels services aimeriez-vous y ajouter et pourquoi ?	Individuellement			3		3	
5.4.1 Je sais recommander des produits et promouvoir les ventes additionnelles							
Quels sérums proposez-vous dans votre assortiment. Nommez-en 4 et en expliquez 2.	Sérum fermeté, hydratation, contre les troubles de la pigmentation, rougeurs...			3		2	
			Total des points	Partie 2		25	

Objectif de performance Question / Tâche	Solutions proposées	Evaluation	Réponses apprenant(e)	Taxonomie	Durée (min)	Points max.	Points eff.
<u>3. Conseil / Approvisionnement</u>			1 jeu de rôle " Conseil " 40 points 1 étude de cas " Approvisionnement " 30 points		25	40	
1. Jeu de rôle " Conseil " (40 points)							
Entretien de conseil à fixer par l'équipe d'experts avant l'examen :	Sujet :						
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 compte pour vous, les exigences, les attentes).			3		8	
Présentation des articles	Présentation d'au moins 4 produits			3		5	

<i>Objectif de performance 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	Le bénéfice pour le client est mis en avant ; comment argumenter et convaincre.			3		9	
Ventes additionnelles	Les bénéfices du produit complémentaire sont mentionnés au cours de l'entretien de vente.			3		5	
Conclusion de la vente	La décision d'achat est influencée activement.			3		5	
5.2.1 Je peux recueillir les questions du client et les transmettre							
La cliente ne peut pas se décider. Les réservations sont-elles possibles ?	Aller de l'avant, se faire expliquer - que doit-on demander ?			3		4	

<i>Objectif de performance 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>
5.3.1 Je connais les prestations offertes par mon entreprise							
Quels prestations sont offertes ?	- Echantillon - Petit paquet - Remplissage - Paiement par carte - Testeur			1		4	
			Total jeu de rôle " Conseil "			40	
Etude de cas " Approvisionnement " (30 points)							
Entretien à fixer par l'équipe d'experts avant l'examen :	Une fête aura lieu tout près de l'entreprise. Comment y participerez-vous ?				15	30	

<i>Objectif de performance 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>
5.7.2 Je peux utiliser les outils nécessaires à mon travail							
Quelles idées avez-vous et comment procédez-vous pour les réaliser ?	Réunion d'équipe, que font les autres ?, ...			3		6	
Vous devez organiser une promotion pour cette fête ; comment allez-vous procéder ?	Contacteur le fournisseur : demande de disponibilité des articles (attractivité, quantité), passer la commande			3		7	
5.6.2 Je sais faire le contrôle de réception des marchandises de manière autonome							
Les marchandises pour la promotion sont arrivées - Comment procédez-vous ?	Contrôler, marquer, sécuriser, placer, décorer, étiqueter, éclairer.			3		7	

<i>Objectif de performance 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>
Où et comment rendez-vous public vos activités et vos promotions ? De quels moyens disposez-vous pour rendre public cette activité de fête ?	Publicité sur dépliants, radio, TV, Home page, etc.			3		6	
5.1.9 Je sais utiliser correctement le système d'encaissement de mon entreprise formatrice selon les spécifications							
A la moitié de la fête, vous remarquez que les marchandises ne suffisent pas. Que faites-vous ?	Utiliser les systèmes d'approvisionnement pour déterminer les quantités requises. Rediscuter les conditions avec le fournisseur.			4		7	
		Total étude de cas " Approvisionnement "				30	
		Jeu de rôle " Conseil "				40	
		Etude de cas " Approvisionnement "				30	
		Total des points		Partie 3		70	

<i>Objectif de performance 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>
Notes personnelles :							

Evaluation globale

	Total des points	Partie 1	(page 3)	5		
	Total des points	Partie 2	(page 6)	25		
	Total des points	Partie 3	(page 11)	70		
(reporter sur la page de titre)			Tota	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						
45 - 54	3,5						
35 - 44	3,0						
25 - 34	2,5						
15 - 24	2,0						
5 - 14	1,5						
0 - 4	1,0						



niveau suffisant



niveau insuffisant



Catégories de questions

<i>Taxonomie 1</i> <i>Questions sur le savoir</i>	énumérer	réponse instantanée, de routine, formulaire à remplir réciter comme appris
<i>Taxonomie 2</i> <i>Questions sur la compréhension</i>	comprendre	expliquer avec ses propres mots, expliquer pourquoi, ... expliquer à un profane
<i>Taxonomie 3</i> <i>Questions pratiques</i>	faire	se servir des choses apprises dans une nouvelle situation les modifier partiellement, transfert de connaissance
<i>Taxonomie 4</i> <i>Questions d'analyse</i>	faire, voir, apprécier	chercher le principe qu'il y a derrière, montrer les corrélations

<i>Objectif de performance 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>
-----------------------------------------------------	----------------------------	-------------------	------------------------------	------------------	--------------------	--------------------	--------------------

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