

Protocole procédure de qualification **ACD** 2016 - **série 1**

Branche de formation et d'examen **CHAUSSURES**

Procédure de qualification pour les formations initiales du commerce de détail

Assistantes / assistants du commerce de détail

Confidentiel !

Cette série doit être rendue
à l'expert/e en chef
après l'examen.

Domaine de qualification "Travaux pratiques"

Position 1.1 "Examen pratique"

60 minutes / 100 points

Apprenant/e	Numéro :	Nom :	Prénom :		
Date de l'examen :		Heure :	Adresse de l'entreprise formatrice :		
Nombre 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'expert(e)s: une visite préalable du lieu d'examen est souhaitée (visite n'est pas indemnisée par chaussuresuisse)

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 de l'apprenant/e	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
1. Connaissances de l'entreprise Entretiens professionnels				5	5	
5.1.1 Je sais m'orienter dans l'entreprise qui me forme						
Quels locaux annexes se trouvent dans votre entreprise de formation ? Comment utilisez-vous ceux-là ?	Entrepôt, bureau, salle de pause, toilette, cave, grenier etc.		2		2	
5.1.3 Je connais les directives de l'entreprise et je les applique						
Quelles directives internes avez-vous dans votre entreprise de formation ? (expert choisit une des directives indiquées) Quel est le but de cette directive ?	Maladie, accident, code vestimentaire etc. Ordre, structure, unité etc.		3		2	

Objectif évaluateur Question / devoir	Propositions de solution Evaluation	Réponses de l'apprenant/e	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
5.1.2 Je connais mes interlocuteurs dans l'entreprise						
Quel est votre formateur professionnel ? Quels sont ses tâches vis-à-vis de vous ?	Dossier de formation professionnelle initiale, évaluations, qualifications, support et aide		1		1	
		Total de points partie 1			5	

2. Connaissances de l'assortiment			15	25		
6.1.1 Je possède des connaissances de base de l'assortiment						
Quelles coupes de tiges connaissez-vous ? (8) Qu'est-ce qui est actuellement à la mode ?	Pumps, ballerine, peep toe, mocassin, Molière, Richelieu etc.		1		2	
Enumérez-nous 4 différents types de fermetures.	Fermeture Velcro, à lacets, à bouton-pression, à boucle, fermeture éclair etc.		1		2	

Objectif évaluateur Question / devoir	Propositions de solution Evaluation	Réponses de l'apprenant/e	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
6.2.2 Je possède des connaissances étendues de l'assortiment						
Expliquez-moi la différence / les propriétés entre la synthétique et le cuir.	Prix, entretien, couleur grand teint, produit naturel, élasticité, imperméabilité à l'eau, activité respiratoire etc.		2		3	
A quoi faut-il tenir compte lorsque vous servez un client ayant un pied valgus / un pied à voûte plantaire affaissée ?	Matériel stable pour la voûte plantaire inférieure, appui, assise, semelle de marche stable (aucun EVA), tenir compte à la coupe de tige		2		3	
5.4.1 Je suis capable de recommander des produits et de déclencher des ventes supplémentaires						
(L'expert cherche une semelle en PU) La cliente n'a pas confiance en la semelle lisse. Avec quels arguments rassurez-vous la cliente ?	Aspect huileux à cause de la forme, se carde et devient antiglissant à cause de cela		3		4	

<i>Objectif évaluateur Question / devoir</i>	<i>Propositions de solution Evaluation</i>	<i>Réponses de l'apprenant/e</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Temps (min)</i>	<i>Points max.</i>	<i>Points eff.</i>
De quoi dépend l'imperméabilité à l'eau d'une chaussure ?	Façon, matériel d'empeigne, coupe de tige, membrane, entretien		2		2	
Comment argumentez-vous lors de la vente d'une chaussure avec Tex ? Quels articles supplémentaires proposez-vous ?	Imperméable à l'eau, imperméable au vent, respirant, confort climatique. Chaussettes, entretien, imprégnation		3		4	
(L'expert choisit lui-même une chaussure) Expliquez cette chaussure de A à Z !	Coupe de tige, parties de la tige, type de fermeture, matériel d'empeigne, parties du dessous, matériel de semelle, façon		3		5	
		Total de points partie 2			25	

Objectif évaluateur Question / devoir	Propositions de solution Evaluation	Réponses de l'apprenant/e	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
3. Conseils / gestion		1 jeu de rôle conseils 40 points 1 exemple gestion 30 points		25	40	
1. Jeu de rôle conseils (40 points)						
L'équipe d'expert(e)s définit l'entretien de conseil avant l'examen :	Thème :					
5.2.2 Je connais les règles fondamentales d'un entretien de vente et les mets en pratique						
Analyse des besoins	Poser des questions Q ouvertes (quoi, où, quand) et des questions de motif (qu'est-ce qui est important pour vous, exigences, attentes)		3		6	
Présentation des marchandises	Au moins 3 produits seront proposés lors de la présentation.		3		4	

Objectif évaluateur Question / devoir	Propositions de solution Evaluation	Réponses de l'apprenant/e	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
Entretien de vente	L'utilité pour le client est explicitement mise en évidence, comment sera argumenté et convaincu ?		3		8	
Ventes supplémentaires	Axé sur l'utilité, on indique les produits supplémentaires déjà pendant l'entretien de vente.		3		5	
Conclusion de la vente	On aboutit de manière active à la décision d'achat.		3		4	
5.2.3 Je suis capable de mener un entretien de vente						
Encaisser, revalorisation de l'achat	Gestion de la marchandise à la caisse. Gestion des différents moyens de paiement.		3		6	

Objectif évaluateur Question / devoir	Propositions de solution Evaluation	Réponses de l'apprenant/e	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
5.1.7 Je me montre aimable et accueillant/e						
Comportement accueillant vis-à-vis de la clientèle	Attention, amabilité, serviabilité, orientation vers la clientèle		3		7	
		Total du jeu de rôle conseils			40	
Exemple gestion (30 points)				15	30	
L'équipe d'expert(e)s définit l'entretien de conseil avant l'examen		Rentrée scolaire				
5.6.1 Je connais des fournisseurs importants de mon entreprise						
Avec quel fournisseur mettriez-vous ce thème en œuvre ?	Individuel		1		2	

Objectif évaluateur Question / devoir	Propositions de solution Evaluation	Réponses de l'apprenant/e	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
5.6.2 Je suis capable de mener de manière autonome le contrôle d'arrivée des marchandises						
Les chaussures pour enfants arrivent dans votre magasin. Quel est votre procédé maintenant ?	De A à Z !		3		6	
5.5.1 Je suis capable de présenter des marchandises de manière attrayante et efficace						
Où dans votre magasin voudriez-vous présenter la marchandise ? Pourquoi cette place est-elle importante ?	Individuel		3		6	
Comment présentez-vous le thème « rentrée scolaire » ?	Vecteur de marchandises, décoration, ballons, cartable d'école, étui, crayons, promotions, articles supplémentaires etc.		3		6	

Objectif évaluateur Question / devoir	Propositions de solution Evaluation	Réponses de l'apprenant/e	Taxonomie	Temps (min)	Points max.	Points eff.
Comment attirez-vous l'attention de votre clientèle à la nouvelle collection ?	Flyers, courriers clients, annonce, e-mail, activités devant le magasin etc.		3		5	
4.2.1 Je respecte les principes écologiques lors de l'élimination des déchets						
De chaque jour résultent beaucoup de déchets. Comment éliminez-vous ces déchets ?	Papier, verre, lampes, plastique, PET, boîtes, piles etc.		3		5	
		Total exemple gestion			30	
		Jeu de rôle conseils			40	
		Exemple gestion			30	
		Total de points	partie 3		70	

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

Evaluation totale

	Total de points	partie 1 (page 3)	5	
	Total de points	partie 2 (page 5)	25	
	Total de points	partie 3 (page 10)	70	
		(Report sur la couverture)	Total	100

Objectif évaluateur Question / devoir	Propositions de solution Evaluation	Réponses de l'apprenant/e	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						
Taxonomie 1 questions de savoir	énumérer	réponse immédiate, routine, inscrire au formulaire reproduire comme appris				
Taxonomie 2 questions de comprendre	comprendre	expliquer avec les propres mots, expliquer pourquoi ..., expliquer à un amateur				
Taxonomie 3 questions de pratiquer	pratiquer	pratiquer dans une nouvelle situation ce qu'on a appris changer des parts de ce qu'on a appris, transfert				
Taxonomie 4 questions d'analyser	montrer juger	trouver le principe caché montrer les contextes				

Objectif évaluateur Question / devoir	Propositions de solution Evaluation	Réponses de l'apprenant/e	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