

Branche de formation et d'examen Logistique des pièces détachées
Gestionnaires du commerce de détail domaine spécifique Conseil à la clientèle

Domaine de qualification "travaux pratiques"
Position 1.1 "examen pratique"

Temps total 90 minutes
Total points 100

GCD Conseil Série zéro 2015

Date _____	Lieu d'examen _____
Nom _____	Prénom _____ No _____
Partie 1 points _____ partie 2 points _____	partie 3 points _____ partie 4 points _____
Total points _____	Note _____
Visa expert 1 _____	Visa expert 2 _____

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps	Points	Points eff.	Possibilités de solutions	Protocole
2	Domaine spécifique conseil à la clientèle		45	60			
2.1	<p>1. Jeu de rôle</p> <p>5.3.13 Je suis capable de satisfaire la plupart des besoins de la clientèle avec compétence.</p> <p>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.</p> <p>6.2.2 Je mets à profit mes connaissances étendues des produits dans mon travail quotidien.</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>4</p>	25	24		<p>Situation initiale : L'expert joue le rôle du client.</p> <p>Exercice : Le client aimerait conduire en respectant l'environnement. Il est donc intéressé par un système audio-radio avec aide à la navigation intégrée.</p> <p>Instructions de mise en scène :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Souhaits du client, besoins du client - Techniques de questionnement - Connaissances des produits, connaissances étendues des produits - Tarification - Alternatives, etc.
CM	Techniques de travail et résolution de problèmes			2		La personne en formation mène l'entretien de vente de façon rationnelle.	
CM	Stratégies d'information et de communication			2		Durant l'entretien de vente, la personne en formation se sert judicieusement du matériel d'information.	
CS	Aptitude à la communication			1		La personne en formation mène l'entretien de vente de manière orientée sur le destinataire.	
CS	Civilité			1		La personne en formation parle et agit sincèrement.	
	Total intermédiaire de la partie 2.1		25	30		Report sur la page suivante	

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps	Points	Points eff.	Possibilités de solutions	Protocole
2	Report du total intermédiaire de la partie 2.1		25	30			
2.2	<p>2. Jeu de rôle</p> <p>5.6.2 Je suis capable de recevoir posément les réclamations et de les traiter selon les directives de l'entreprise.</p> <p>5.7.1 Je suis capable d'exploiter judicieusement l'offre de prestations de mon entreprise.</p>	3 3	20	24		<p>Situation initiale : Le client a récemment acheté des chaînes à neige modèle XXY. Lorsqu'il a essayé de monter les chaînes à neige, il a constaté que le paquet contenait des chaînes endommagées.</p> <p>Remarque : Utilisation de différents produits selon l'entreprise.</p> <p>Autre possibilité: Le client (garage) dépose une réclamation pour réception de la mauvaise pièce de rechange.</p> <p>Remarque : - Expliquer le processus de réclamation (les réclamations sont documentées) - Définir le comportement vis-à-vis du client</p>
CM	Techniques de travail et résolution de problèmes			2		La personne en formation définit les bonnes priorités	
CM	Méthodes de conseil et de vente			1		La personne en formation applique une technique interrogatoire ciblée.	
CS	Capacité de gérer des conflits			1		La personne en formation réagit de manière réfléchie dans des situations conflictuelles.	
CS	Capacité de gérer des conflits			2		La personne en formation cherche des solutions constructives.	
	Total points partie 2		45	60			

partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps total	Points	Points eff.	Possibilités de solution	Protocole
4	Gestion des marchandises		15	10			
4.1	<p><u>Exemple de cas gestion des marchandises</u></p> <p>5.2.1 Je suis capable de présenter les marchandises de manière attrayante pour la clientèle selon les instructions de mon entreprise.</p> <p>5.2.2 Je suis capable de participer à des mesures de promotion des ventes selon les règles de mon entreprise.</p> <p>5.2.3 Je suis capable de présenter des marchandises dans mon entreprise de manière autonome.</p> <p>5.18.1 Je mets à profit mes connaissances étendues des produits dans mon travail quotidien.</p>	3 3 3	15	2 2 2		<p>Situation initiale : Vous devez présenter un produit (produit au choix) récemment lancé. Quelles sont les 3 activités de vente que vous utilisez dans votre entreprise ? Elaborez un concept sommaire !</p> <p>Solutions possibles : Flyers, affiches, PowerPoint, annexe à la facture, annonce dans un journal, concours, e-mail, Internet, etc.</p> <p>Quelles règles connaissez-vous en matière de présentation des marchandises ?</p> <p>Solutions possibles : Montrez à l'expert les règles relatives à la présentation des marchandises à l'aide d'un exemple concret. - Site (emplacement) - Gérer la circulation des clients - Affiches, brochures, etc.</p>	
CM	Techniques de travail et résolution de problèmes			1		La personne en formation traite l'exemple de cas de manière axée sur les objectifs.	
CS	Civilité			1		La personne en formation adapte son comportement à la situation du moment.	
	Total points partie 4		15	10			