

Branche de formation et d'examen Logistique des pièces détachées
Gestionnaires du commerce de détail domaine spécifique gestion des marchandises

Domaine de qualification "travaux pratiques"

Position 1.1 "examen pratique"

Temps total 90 minutes

Total points 100

GCD Gestion 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 gestion des marchandises		45	60			
2.1	1. Exemple de cas 5.2.2 Je suis capable de participer à des mesures de promotion des ventes selon les règles de mon entreprise. 5.2.3 Je suis capable de présenter des marchandises dans mon entreprise de manière autonome. 5.2.1.1 Je suis capable d'analyser une présentation de marchandises et de procéder à des améliorations.	3 3 4	25 10	20 10		Solutions possibles : Elaborez un concept sommaire pour une action de promotion des ventes. Quels articles choisissez-vous ? Qu'est-ce qui est important ? A quoi faut-il veiller ? Elaborez des schémas de brochures et affiches, présentez les marchandises, créez les panneaux d'affichage des prix, etc. Solutions possibles : Flux de clientèle, site, zones, évaluer l'attrait, marché, communication...	
CM	Techniques de travail et résolution de problèmes			2		La personne en formation traite l'exemple de cas de manière sur les objectifs.	
CM	Techniques de présentation			2		La personne en formation tien compte du flux de marchandises lors de la présentation des marchandises.	
CS	Résistance physique et psychique			1		La personne en formation traite l'exemple de cas de manière réfléchie.	
CS	Aptitude à la communication			1		La personne en formation est spontanée.	
	Total intermédiaire de la partie 2.1		35	36		Report sur la page suivante	

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps	Points	Points eff.	Possibilités de solutions	Protocole
	Report du total intermédiaire de la partie 2.1		35	36			
2.2	<u>2. Exemple de cas</u> 5.8.1 Je respecte les principes écologiques lors de l'élimination des déchets. 5.3.10 Je contribue dans mon travail au maintien de l'ordre et de la propreté dans mon entreprise.	3 3	5 5	10 8		Exercice : Montrez le concept de déchets de votre entreprise. Exercice : Présentez à l'expert deux tâches sous-tendant l'ordre et la propreté dans votre entreprise.
CM	Techniques de travail et résolution de problèmes			2		La personne en formation traite l'exemple de cas de manière axée sur les solutions.	
CM	Techniques de travail et résolution de problèmes			2		La personne en formation tient compte des directives sur la protection de l'environnement.	
CS	Capacité de gérer des conflits			1		La personne en formation discute avec pertinence.	
CS	Civilité			1		La personne en formation est digne de confiance.	
	Total points partie 2		45	60			

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps	Points	Points eff.	Possibilités de solutions	Protocole								
3	Connaissances de l'assortiment		25	25											
3.1	<p><u>Entretien spécialisé orienté clients</u></p> <p>6.2.1 Je possède une parfaite connaissance de l'assortiment de mon entreprise.</p>	3	10	10		<p>Situation initiale : Montrez le fonctionnement du produit XY. Pour quelle raison ce produit a-t-il... ?</p> <p>Remarque : L'expert utilise l'assortiment présent et traite au moins quatre produits de différentes gammes.</p> <table> <tr> <td><u>Assortiment :</u></td> <td><u>Produits :</u></td> </tr> <tr> <td>Pièces de rechange</td> <td>p. ex. matériel de service</td> </tr> <tr> <td>Pièces d'usure</td> <td>p. ex. freins</td> </tr> <tr> <td>Accessoires</td> <td>p. ex. GPS</td> </tr> </table> <p>Epreuves possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Montrer correctement la fonction des différentes pièces - Montrer les affectations des pièces - Faire faire un schéma du fonctionnement 	<u>Assortiment :</u>	<u>Produits :</u>	Pièces de rechange	p. ex. matériel de service	Pièces d'usure	p. ex. freins	Accessoires	p. ex. GPS	
<u>Assortiment :</u>	<u>Produits :</u>														
Pièces de rechange	p. ex. matériel de service														
Pièces d'usure	p. ex. freins														
Accessoires	p. ex. GPS														
	Total intermédiaire de la partie 3		10	10		Report sur la page suivante									

Partie	Domaine de formation <u>Forme d'examen</u>	Taxonomie	Temps	Points	Points eff.	Possibilités de solutions	Protocole
4	Conseil à la clientèle		15	10			
4.1	<p><u>Jeu de rôle conseil à la clientèle</u></p> <p>5.6.3 Je suis capable de mener un entretien de vente de manière autonome.</p> <p>5.7.1 Je suis capable d'exploiter judicieusement l'offre de prestations de mon entreprise.</p> <p>5.1.3 Je possède les connaissances de l'assortiment nécessaires à mon activité.</p> <p>5.14.1 Je suis capable de mener des entretiens de vente difficiles.</p> <p>1.2.1 Je suis capable d'argumenter en employant les mots qu'il faut.</p>	3 3 2 3 3	15	8		<p>Situation initiale : Un client est un commercial qui sillonne tous les jours les routes en voiture. Il a besoin d'un système de navigation afin de pouvoir rendre visite à ses clients le plus rapidement et le plus efficacement possible.</p> <p>Exercice : L'expert joue le rôle du client. Vendez un système de navigation au client.</p> <p>Remarques : Le client vient très bien informé et connaît les produits grâce à Internet. L'entretien est effectué à un niveau exigeant. Le candidat doit avoir de bons arguments.</p>	
CM	Méthodes de conseil et de vente			1		La personne en formation applique une technique interrogatoire ciblée	
CS	Aptitude à la communication			1		La personne en formation discute avec pertinence.	
	Total points partie 4		15	10			