



Branche d'apprentissage et d'examen "Peinture" (Série 0 2014)

Domaine de qualification "travaux pratiques"

Gestionnaire du commerce de détail "Conseil"

Position 1.1 "examen pratique" (durée total = 90 minutes)

Données de l'examen:

Date:		Lieu de l'examen	
Apprenant/e:	Nom:	Prénom:	N°:
Entreprise:			
Expert 1:	Nom:	Prénom:	
Expert 2:	Nom:	Prénom:	

Évaluation (Report des pages 2 à 7):

Points partie 1:	(5)	Connaissances de l'entreprise
Points partie 2:	(60)	Matiere principale: Conseil
Points partie 3:	(25)	Connaissances des l'assortiment
Points partie 4:	(10)	Gestion
Total des points	(100)	
Note:		

Échelle de note 100 Points:

Points	Note	Points	Note
95 - 100	6.0	45 - 54	3.5
85 - 94	5.5	35 - 44	3.0
75 - 84	5.0	25 - 34	2.5
65 - 74	4.5	15 - 24	2.0
55 - 64	4.0	5 - 14	1.5
		0 - 4	1.0
suffisant		insuffisant	

Visa Expert 1:

Visa Expert 2:

Taxonomie = (1 = Connaissancen / 2 = Compréhension / 3 = Application / 4 = Evaluation)

CM = compétences méthodologiques

CS = compétences sociales et personnelles

Branche d'apprentissage et d'examen "Peinture" Série 0 2014

partie	Domaine de formation <u>Forme de l'examen</u>	taxonomie	Temps en minutes	points	évaluation	Ebauche de solutions dans la mise en pratique du PQ	N°
1.	Connaissances de l'entreprise		5	5			
1.1	3.3.1 (entretien professionnel) Je connais les principaux objectifs commerciaux de mon entreprise.	1	5	1		Question : - Nommez les principaux objectifs commerciaux, les points forts de votre entreprise et expliquez-en les raisons. En quoi se distinguent-ils des concurrents?	
1.2	5.4.4 (entretien professionnel) Je connais les principaux partenaires commerciaux et les concurrents de mon entreprise et suis en mesure de les décrire.	2		2		Questions: - Nommez les principaux partenaires commerciaux et décrivez leurs fonctions et leurs assortiment. - Nommez le principal concurrent et décrivez ses forces et ses faiblesses.	
1.3	5.3.2 (entretien professionnel) Je connais le règlement interne, les directives et les formulaires de mon entreprise et les applique.	3		2		Situation: - Les directives / instructions de votre entreprise se fondent sur des dispositions légales et prescriptions opérationnelles. Questions: - Expliquez les principaux instructions de votre entreprise et justifiez chacune d'entre elles du point de vue de l'entreprise. - Expliquez les formulaires les plus importantes de votre entreprise.	
	Total des points partie 1			5		Report sur page 1	

Branche d'apprentissage et d'examen "Peinture" Série 0 2014

partie	Domaine de formation <u>Forme de l'examen</u>	taxonomie	Temps en minutes	points	évaluation	Ebauche de solutions dans la mise en pratique du PQ	N°
2.	Matière principale: Conseil		45	60			
2.1	1. Jeu de rôle "conseiller" (35pts.)					<p>Situation: Un client vous dit vouloir traiter (peindre) un bahut. Exercice pratique: Vous devez vendre au client les produits adaptés à ses besoins. Déroulement: L'entretien de vente commence par saluer le client et se termine par prendre congé du client. Questions: - Connaissez-vous l'état actuel du bahut? - Savez-vous qu'ell doit être l'aspect du bahut après traitement? - Savez-vous où et comment le client pense utiliser le bahut? - Avez-vous montré au client toutes les possibilités pour traiter le bahut? - Avez-vous expliqué au client les avantages et les désavantages ainsi que les qualités des différents produits? - Avez-vous montré et expliqué au client des échantillons? - Avez-vous recommandé au clients des accessoires et outils qui facilitent le traitement du bahut? - Avez-vous vendu des articles supplémentaires? - Vos arguments ont-t-ils aide le client à faire son choix? - En encaissant, avez-vous rendu attentive le client aux différents modes de paiements? - etc.</p> <p>Instructions: L'expert joue le role du client.</p>	
	5.14.1 Je suis capable de mener des entretiens de vente difficiles.	3	25	10			
	5.14.2 Je connais les différentes techniques de questions et les utilise avec succès et de manière ciblée dans la pratique.	4		9			
	6.2.2 Je mets à profit mes connaissances étendues des produits dans mon travail quotidien.	4		10			
	<p>Travail proposé: conseiller le client et conclure la vente. (<i>Remarque: si possible, se baser sur l'assortiment disponible</i>)</p>						
CM	Techniques de travail et résolution des problèmes			2		L'apprenant/e mène l'entretirn de vente de manière structurée.	
CM	Méthodes de conseil et de vente			2		L'apprenant/e est capable de cibler ses questions.	
CS	Aptitude à communiquer			1		L'apprenant/e s'exprime clairement.	
CS	Comportement vis-à-vis du client			1		L'apprenant/e se montre intéressé/e	
	Sous-total des points partie 2.1			35		Report sur la page suivante	

Branche d'apprentissage et d'examen "Peinture" Série 0 2014

partie	Domaine de formation <u>Forme de l'examen</u>	taxonomie	Temps en minutes	points	évaluation	Ebauche de solutions dans la mise en pratique du PQ	N°
	Report des points de la partie 2.1			35			
2.2	2. Jeu de role "conseiller" (25pts.)					<p>Situation: Un client rapporte un pistolet à peinture acheté il y a peu chez vous, car il ne gicle pas Proprement. (Constat du client après la première utilisation)</p> <p>À disposition: produit de l'assortiment.</p> <p>Exercice pratique: Prendre note de la reclamation selon les directives de l'entreprise et à l'entière Satisfaction du client.</p> <p>Déroulement: - demander le motif de la reclamation - questioner le client et se montrer compréhensif - choisir un environnement adapté (par ex. Loin de la caisse) - proposer des solutions (attention aux conditions de reprise) - proposition réalisable (article de remplacement, remboursement) - prendre conge du client</p> <p>Instructions: L'expert joue le role du client.</p>	
	5.6.2 Je suis capable de recevoir posément les réclamations et de les traiter selon les directives de l'entreprise.	3	20	6			
	5.3.14 Je me montre serviable et m'implique dans mon travail.	3		6			
	1.2.1 Je suis capable d'argumenter en employant les mots qu'il faut.	3		7			
	Travail proposé: Traiter une réclamation. <i>(Remarque: si possible, se baser sur l'assortiment disponible)</i>						
CM	Techniques de travail et résolution des problèmes			2		L'apprenant/e conduit l'entretien de manière à trouver une solution.	
CM	Méthodes de conseil et de vente			2		L'apprenant/e reçoit les objections du client et répond en argumentant.	
CS	Aptitude à communiquer			1		L'apprenant/e est ouvert/e à la discussion.	
CS	Comportement vis-à-vis du client			1		L'apprenant/e cherche des solutions constructives.	
	Total des points partie 2			60		Report sur page 1	

Branche d'apprentissage et d'examen "Peinture" Série 0 2014

partie	Domaine de formation <u>Forme de l'examen</u>	taxonomie	Temps en minutes	points	évaluation	Ebauche de solutions dans la mise en pratique du PQ	N°
3.	Connaissances de l'assortiment		25	25			
3.1	6.2.1 (entretien orienté vers le client) Je possède une parfaite connaissance de l'assortiment de mon entreprise. Travail proposé: Expliquer la fonction, l'utilisation et les qualités de différents produits. <i>(Remarque: si possible, se baser sur l'assortiment disponible)</i>	3	10	10		<p>Question: Expliquez-moi.....</p> <p>Indication: L'expert se base sur l'assortiment existant et en choisit au moins cinq produits - d'assortiments différents</p> <p>Assortiments: 1. Peinture pour le bâtiment et l'industrie 2. Peinture pour beaux-art et arts décoratifs 3. Outils, ustensiles, accessoires</p> <p>Produits: - peintures pour parois et plafonds, laques opaque, vernis transparents, lasures pour bois, peintures automobiles, laques en spray, crépis, etc. - peinture pour les beaux-art, peinture pour décorateurs, craies et crayons, supports pour peindre, technique airbrush, etc. - matériels de protection, outils pour peintres, pinceaux et rouleaux, diluants et solvants, produits abrasifs.</p> <p>Exercices proposes: - Nommer correctement les différents produits. - Expliquer l'application de plusieurs couches de peinture sur différents supports (fonds). - Expliquer leurs qualités et possibilités d'applications. - Distinguer les différents matériaux et les applications appropriées.</p>	
3.2	6.3.1 (entretien orienté vers le client) Je peux expliquer aux clients les différences entre les produits. Travail proposé: Expliquer les produits et les outils et montrer leurs avantages et désavantages pour le client. <i>(Remarque: si possible, se baser sur l'assortiment disponible)</i>	2	6	6		<p>Situation: - Un client voudrait repeindre la façade de sa maison</p> <p>Questions: - Quels sont les besoins du client? (investissement, qualité, gamme de prix). - Quel est le bon système pour le client? Pourquoi? - Expliquez les différences entre les différentes peintures pour façades. - Expliquez comment choisir les différents couches. - Quels sont les points auxquels le client doit prêter une attention particulière en appliquant les couches de peinture. - Quels autres produits supplémentaires pourriez-vous recommander au client? - De quels outils le client a-t-il besoin pour ces travaux?</p>	
	Sous-total des points partie 3			16		Report sur la page suivante	

Branche d'apprentissage et d'examen "Peinture" Série 0 2014

partie	Domaine de formation <u>Forme de l'examen</u>	taxonomie	Temps en minutes	points	évaluation	Ebauche de solutions dans la mise en pratique du PQ	N°
	Report des points de la partie 3			16			
3.3	<p>6.3.2 (entretien orienté vers le client) Je connais les possibilités d'emploi des produits de mon entreprise et sais faire profiter les clients de mes connaissances.</p> <p>Travail proposé: Expliquer les possibilités d'utilisation de différents produits et outils. <i>(Remarque: si possible, se baser sur l'assortiment disponible)</i></p>	3	9	9		<p>Situation: Un client demande une peinture pour ses vieilles portes. Il les voudrait en couleurs.</p> <p>Question: - Quels pourraient être les besoins du client? - Quels sont les travaux préparatoires à exécuter par le client? - Expliquez la différence entre plusieurs produits de peinture et leur application en couches. - A quoi le client doit-il être spécialement attentif en utilisant les produits? Comment doit-il procéder? - Quels produits supplémentaires recommandez-vous? - Le client connaît-il nos systèmes de mélange de couleurs et les innombrables possibilités qui en résultent?</p>	
	Total des points partie 3			25		Report sur page 1	

Branche d'apprentissage et d'examen "Peinture" Série 0 2014

partie	Domaine de formation <u>Forme de l'examen</u>	taxonomie	Temps en minutes	points	évaluation	Ebauche de solutions dans la mise en pratique du PQ	N°
4.	Gestion		15	10			
4.1	<u>Etude de cas: gestion</u>					<p>Situation: Un fournisseur a livré la marchandise commandée.</p> <p>À disposition: Marchandise qui vient d'être livrée par un fournisseur. Documents pour le contrôle de la reception des marchandises, par exemple les documents de commande.</p> <p>Exercice pratique: 1. Contrôlez les produits livrés et - 2. intégrez-les dans le processus de vente. (alternative: faire expliquer la partie 2 par l'apprenant/e) -</p> <p>Questions: - De quoi avez-vous besoin pour contrôler la livraison? - Comment procédez-vous pour contrôler si la livraison est complète? - Que faites-vous si la livraison est complète/incomplète? - De quel genre de fournisseur s'agit-il? (grossiste, fabricant, importateur, etc.) - Où se trouve le siège du fournisseur et quelle incidence cela a-t-il sur une commande ou en cas de défauts? - Comme vous quitter le lieu de travail? - Comment éliminez-vous les matériaux d'emballage utilisés?</p> <p>Instructions: Les experts doivent s'assurer que lors de l'examen une livraison non réceptionnée soit disponible (consulter le maître d'apprentissage).</p> <p>Instructions pour le cas où aucune livraison non réceptionnée soit disponible au début de l'examen: - le maître d'apprentissage se procure un paquet approprié avant le début de cette partie de l'examen.</p>	
	5.10.1 Je suis capable de réceptionner, de contrôler et de ranger correctement les marchandises,	3	15	2			
	5.2.1 Je suis capable de présenter les marchandises de manière attrayante pour la clientèle selon les instructions de mon entreprise.	3		2			
	5.3.10 Je contribue dans mon travail au maintien de l'ordre et de la propreté dans mon entreprise.	2		2			
	5.8.1 Je respecte les principes écologiques lors de l'élimination des déchets.	3		2			
	Travail proposé: Contrôler la livraison et ranger la marchandise.						
CM	Techniques de travail et résolution des problèmes			1		L'apprenant/e travaille de manière efficace.	
CS	Résistance au stress			1		L'apprenant/e mène l'étude de cas avec calme.	
	Total des points partie 4			10		Report sur page 1	