



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

Domaine de qualification "travaux pratiques"

**Gestionnaire du commerce de détail "Gestion"**

**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: Gestion
Points partie 3:	(25)	Connaissances des l'assortiment
Points partie 4:	(10)	Conseil
Total des points	(100)	
<b>Note:</b>		

### 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 = Connaissance / 2 = Compréhension / 3 = Application / 4 = Evaluation)

CM = competences méthodologiques

CS = competences 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°
<b>1.</b>	<b>Connaissances de l'entreprise</b>		<b>5</b>	<b>5</b>			
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 principales 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.	
	<b>Total des points partie 1</b>			<b>5</b>		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°
<b>2.</b>	<b>Matière principale: Gestion</b>		<b>45</b>	<b>60</b>			
2.1	<b>1. Etude de cas "gestionner" (30pts.)</b>						
	5.20.1 Je suis capable de surveiller la conclusion des ventes de mon secteur et de prendre les mesures qui s'imposent.	4	25	10		<p>Situation: Vous êtes responsable du rayon <u>outils de peinture</u>.</p> <p>À disposition: Catalogue, carnet de commandes, PC de l'entreprise avec accessoires (par ex. lecteur de code barres)</p> <p>Exercice pratique: - Vérifiez la disponibilité de votre assortiment. - Effectuez une commande chez le fournisseur.</p> <p>Question: - Quels sont les critères et quel est le niveau de votre stock qui vous incitent à passer commande? - Avec quels délais de livraison comptez-vous et pourquoi?</p> <p>- Expliquer pas à pas les différentes étapes d'une commande. - A quoi prêtez-vous attention en ce qui concerne les unités de vente (quantité commandée, port, etc.)? - Quelles directives internes suivez-vous lors de la commande? (par ex. O.K. pour la commande, choix du fournisseur, date de la livraison, volume de la commande, ...) - Nommez des chiffres clés et ce qui les influence. (rotation des stocks, durée du stockage, ...)</p> <p>Instruction: -L'expert se base sur l'assortiment disponible.</p>	
	5.10.2 Je sais utiliser tous les systèmes d'exploitation et passer une commande supplémentaire de marchandises de l'assortiment selon les instructions de l'entreprise.	3		7			
	5.19.1 Je connais les chiffres-clés de mon groupe de produits et suis capable de les influencer.	3		7			
	<b>Travail proposé: vérifier la disponibilité et commander des marchandises. (Remarque: si possible, se baser sur l'assortiment disponible)</b>						
CM	Techniques de travail et résolution des problèmes			2		L'apprenant/e développe l'étude de cas en vue d'une solution.	
CM	Réflexion systémique			2		L'apprenant/e utilise les systèmes d'exploitation avec compétence.	
CS	Comportement vis-à-vis du client			1		L'apprenant/e adapte son comportement selon la situation.	
CS	Résistance au stress			1		L'apprenant/e développe son étude de cas avec calme.	
	<b>Sous-total des points partie 2.1</b>			30		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°
	<b>Report des points de la partie 2.1</b>			30			
2.2	<b>2. Etude de cas "gestionner" (30pts.)</b>					<p>Situation: La vente de <u>peinture pour les beaux-arts</u> stagne. On vous demande de prendre des mesures pour relancer la vente.</p> <p>À disposition: Les moyens que l'entreprise peut fournir, par ex. rayonnages, matériel de présentation.</p> <p>Exercice pratique: - Analysez la presentation actuelle de ces produits dans le magasin. - Décrivez quelles mesures sont à prendre pour la promotion des ventes.</p> <p>Questions: - Pourquoi ces produits sont-ils placés à cet endroit du magasin? - Pour quelle raison les produits ont-ils été disposés de cette manière jusqu'à présent? - Comment jugez-vous la situation actuelle? - Proposez des améliorations et réalisez-les (pour autant que cela soit possible pendant l'examen). - Expliquez les consignes et instructions de l'entreprise en ce qui concerne la présentation des marchandises. - Organiser une promotion des ventes de manière autonome (pour autant que cela soit possible pendant l'examen).</p> <p>Instructions: L'expert/e se base sur l'assortiment disponible.</p>	
	5.21.1 Je suis capable d'analyser une présentation de marchandises et de procéder à des améliorations.	4	20	10			
	5.2.1 Je suis capable de présenter les marchandises de manière attrayante pour la clientèle selon les instructions de mon entreprise.	3		7			
	5.21.2 Je suis capable de mettre sur pied des mesures de promotion des ventes de manière autonome	3		7			
	<b>Travail proposé:</b> présenter les marchandises de manière attrayante pour la clientèle. <i>(Remarque: si possible, se baser sur l'assortiment disponible)</i>						
CM	Créativité			2		L'apprenant/e contribue à la recherche de solutions nouvelles et innovatrices.	
CM	Réflexion systémique			2		L'apprenant/e distingue les implications de la présentation des produits.	
CS	Aptitude à communiquer			1		L'apprenant/e est sûr/e de lui/d'elle.	
CS	Résistance au stress			1		L'apprenant/e développe son étude de cas de manière réfléchie.	
	<b>Total des points partie 2</b>			<b>60</b>		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°
<b>3.</b>	<b>Connaissances de l'assortiment</b>		<b>25</b>	<b>25</b>			
3.1	<p>6.2.1 (entretien orienté vers le client) Je possède une parfaite connaissance de l'assortiment de mon entreprise.</p> <p><b>Travail proposé:</b> Expliquer la fonction, l'utilisation et les qualités de différents produits. <i>(Remarque: si possible, se baser sur l'assortiment disponible)</i></p>	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><b>Assortiments:</b> 1. Peinture pour le bâtiment et l'industrie 2. Peinture pour beaux-art et arts décoratifs 3. Outils, ustensiles, accessoires</p> <p><b>Produits:</b> - 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><b>Exercices proposés:</b> - 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	<p>6.3.1 (entretien orienté vers le client) Je peux expliquer aux clients les différences entre les produits.</p> <p><b>Travail proposé:</b> 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></p>	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>	
	<b>Sous-total des points partie 3</b>			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°
	<b>Report des points de la partie 3</b>			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><b>Travail proposé:</b> Expliquer les possibilités d'utilisation de différents produits et outils. <i>(Remarque: 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>	
	<b>Total des points partie 3</b>			<b>25</b>		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°
<b>4.</b>	<b>Conseil</b>		<b>15</b>	<b>10</b>			
4.1	<b><u>Jeu de role "conseiller"</u></b>						
	5.3.6 Je me comporte de manière aimable et correcte.	3	15	0.5		Situation: La cliente déclare être obligé de remplacer son ancien chevalet il est défectueux et irréparable.	
	5.3.9 Ma présentation correspond aux exigences de l'entreprise.	3		0.5		À disposition: Un chevalet approprié doit être disponible dans le local de vente. Sinon, l'entretien peut se faire sur la base d'un catalogue (avec liste des prix).	
	5.6.3 Je suis capable de mener un entretien de vente de manière autonome.	3		5		Exercice Pratique: Vous devez vendre à la cliente un chevalet adapté à ses besoins. Le chevalet doit - être livré.	
	5.7.1 Je suis capable d'exploiter judicieusement l'offre de prestations de mon entreprise.	3		2		Questions: - Connaissez-vous la technique de peinture de la cliente? - Justifiez les raisons qui vous ont fait recommander ce chevalet en particulier. - De quel budget dispose la cliente? - La cliente connaît-elle les délais de livraison et les conditions de garantie?	
	<b>Travail proposé: vente d'un chevalet et organisation de la livraison à domicile.</b> <b>(Remarque: se baser sur l'assortiment disponible)</b>					Questions: - Comment organisez-vous la livraison à domicile? - Quel conseil donnez-vous à la cliente pour éliminer le chevalet défectueux?	
						Instructios: L'expert joue le role du client / de la cliente.	
CM	Méthodes de conseil et de vente			1		L'apprenant/e pose des questions ciblées.	
SK	Aptitude à communiquer			1		L'apprenant/e s'exprime clairement.	
	<b>Total des points partie 4</b>			<b>10</b>		Report sur page 1	