

Série zéro
Droguiste CFC

Nom: _____ Prénom: _____

N° du candidat: _____ Date: _____

Signature de l'expert-e: _____

Signature de l'expert-e: _____

Travail pratique

Nombre maximal de points:

Modèle d'entretien pour les expert-e-s

Jeu de rôle:	Expert-e 1:	client-e
	Candidat-e:	droguiste
	Expert-e 2:	pas de rôle, prend note

Situation 1: entretien de vente: un enfant souffre de toux. Exercice: menez un entretien de vente et conseillez la cliente de manière adéquate.				
Exercice (soutien pour l'entretien)	Procès-verbal des experts	Justification du retrait de points	Nombre de points maximal obtenu	
Informations de la cliente - Age de l'enfant: 6 ans - Durée des troubles: 4 jours - Nature des troubles: crachats, pire la nuit - Symptômes associés: légère fièvre - Traitement précédent: sirop contre la toux (plantain)	Critères d'analyse des besoins - Technique interrogatoire - Appréhension du problème - Communication			
Conseil - Argumentation sur le produit (avantages et inconvénients) - Mise en place du concept de vente - Présentation des avantages pour la cliente au moyen des arguments de vente - Le "fil rouge" est identifiable	Critères conseil Concept de vente			
Objection Je n'aimerais rien de chimique / naturel	Critères objection - Est à l'écoute de l'objection - Désamorce habilement les objections			
Présentation du produit La candidate explique à la cliente l'utilisation correcte des produits.	Critères de présentation du produit - Utilisation, application, dosage corrects des produits - Bases de la présentation des marchandises - Conseils			

Situation 2: entretien de vente: la cliente / la femme du client aimerait quelque chose pour arrêter l'allaitement.

Exercice: menez un entretien de vente et conseillez la cliente de manière adéquate.

Exercice (soutien pour l'entretien)	Procès-verbal des experts	Justification du retrait de points	Nombre de points maximal obtenu	
Informations de la cliente • Age de la cliente: 30 ans • Durée des troubles: – • Nature des troubles: allaite encore 2 x par jour • Symptômes associés: a eu des problème avec le premier enfant (inflammation, engorgement, a dû consulter le médecin) • Traitement précédent: –	Critères d'analyse des besoins • Technique interrogatoire • Appréhension du problème • Communication			
Conseil • Argumentation sur le produit (avantages et inconvénients) • Mise en place du concept de vente • Présentation des avantages pour la cliente au moyen des arguments de vente • Le "fil rouge" est identifiable	Critères conseil • Concept de vente			
Présentation du produit • La candidate explique à la cliente l'utilisation correcte des produits.	Critères de présentation du produit • Utilisation, application, dosage corrects des produits • Bases de la présentation des marchandises • Conseils			

Situation 3: entretien de vente: Je suis / mon conjoint est épuisé, que pouvez-vous me proposer pour me / le fortifier? Exercice: menez un entretien de vente et conseillez le client de manière adéquate				
Exercice (soutien pour l'entretien)	Procès-verbal des experts	Justification du retrait de points	Nombre de points maximal obtenu	
Informations du client • Age de l'homme: 35 ans • Durée des troubles: 4 mois, depuis la naissance de son deuxième enfant • Nature des troubles: se sent épuisé et irritable • Symptômes associés: difficultés d'endormissement, situation alimentaire – pause de midi courte avec un lunch, peu de fruits et légumes • Traitement précédent: –	Critères d'analyse des besoins • Technique interrogatoire • Appréhension du problème • Communication			
Conseil • Argumentation sur le produit (avantages et inconvénients) • Mise en place du concept de vente • Présentation des avantages pour la cliente au moyen des arguments de vente • Le "fil rouge" est identifiable	Critères conseil • Concept de vente			
Présentation du produit • La candidate explique au client l'utilisation correcte des produits.	Critères de présentation du produit • Utilisation, application, dosage corrects des produits • Bases de la présentation des marchandises • Conseils			

Situation 4: entretien de vente: J'ai / mon mari a un taux de cholestérol élevé, que puis-je faire pour y remédier?

Exercice: menez un entretien de vente et conseillez le client de manière adéquate.

Exercice (soutien pour l'entretien)	Procès-verbal des experts	Justification du retrait de points	Nombre de points maximal	Nombre de points obtenu
Informations du client • Age de l'homme: 35 ans • Durée des troubles: depuis sa dernière consultation chez le médecin • Nature des troubles: taux légèrement élevé du LDL et du cholestérol en général • Symptômes associés: difficulté générale à digérer des repas gras avec une sensation de réplétion et des ballonnements, situation alimentaire – pause de midi courte avec lunch, peu de fruits et légumes, activité sportive – 1x par semaine 30 minutes (course, vélo) • Traitement précédent: –	Critères d'analyse des besoins • Technique interrogatoire • Appréhension du problème • Communication			
Conseil • Argumentation sur le produit (avantages et inconvénients) • Mise en place du concept de vente • Présentation des avantages pour la cliente au moyen des arguments de vente • Le "fil rouge" est identifiable	Critères conseil • Concept de vente			
Présentation du produit • La candidate explique au client l'utilisation correcte des produits.	Critères de présentation du produit • Utilisation, application, dosage corrects des produits • Bases de la présentation des marchandises			

	Conseils			
--	--	--	--	--

Situation 5: entretien de vente: J'ai / ma femme a la peau sèche, que puis-je faire pour y remédier? Exercice: menez un entretien de vente et conseillez la cliente de manière adéquate.				
Exercice (soutien pour l'entretien)	Procès-verbal des experts	Justification du retrait de points	Nombre de points maximal	Nombre de points obtenu
Informations de la cliente - Age de la femme: 30 ans - Durée des troubles: 2 semaines - Nature des troubles: peau sèche, qui se desquame parfois, avec des démangeaisons, sur tout le corps mais en particulier sur les tibias - Symptômes associés: sécheresse des muqueuses - Traitements précédents: lait corporel de la grande distribution, gel-douche habituel	Critères d'analyse des besoins - Technique interrogatoire - Appréhension du problème - Communication			
Conseil - Argumentation sur le produit (avantages et inconvénients) - Mise en place du concept de vente - Présentation des avantages pour la cliente au moyen des arguments de vente - Le "fil rouge" est identifiable	Critères conseil Concept de vente			
Présentation du produit La candidate explique à la cliente l'utilisation correcte des produits.	Critères de présentation du produit - Utilisation, application, dosage corrects des produits - Bases de la présentation des marchandises			

	Conseils			
--	--	--	--	--

Situation 6: entretien de vente: Mon enfant a vomi sur notre tapis. Comment puis-je éliminer la tache?**Exercice:** menez un entretien de vente et conseillez la cliente de manière adéquate.

Exercice (soutien pour l'entretien)	Procès-verbal des experts	Justification du retrait de points	Nombre de points	
			maximal	obtenu
Informations de la cliente • Date: hier soir • Nature du matériau: moquette, gris clair • Autres informations: taille de la tache 30 cm, odeur désagréable • Mesures déjà prises: nettoyage grossier à l'eau	Critères d'analyse des besoins • Technique interrogatoire • Appréhension du problème • Communication			
Conseil • Argumentation sur le produit (avantages et inconvénients) • Mise en place du concept de vente • Présentation des avantages pour la cliente au moyen des arguments de vente • Le "fil rouge" est identifiable	Critères conseil • Concept de vente			
Objection • J'ai peur pour mon tapis en laine véritable	Critères objection • Est à l'écoute de l'objection • Désamorce habilement les objections			
Présentation du produit • La candidate explique à la cliente l'utilisation correcte des produits.	Critères de présentation du produit • Utilisation, application, dosage corrects des produits • Bases de la présentation des marchandises • Conseils			

Lancement et conclusion d'une situation de vente				
Exercice: Concluez la vente et prenez congé du client.				
Exercice (soutien pour l'entretien)	Procès-verbal des experts	Justification du retrait de points	Nombre de points maximal obtenu	
Prise de contact				
Conclusion de la vente				
Encaissement				
Utilisation d'aides à la vente				
Fidélisation de la clientèle				
Départ du client				
Apparence				
Impression émotionnelle globale				
Conduite				
Communication				

Série zéro

Droguiste CFC

Travail pratique

Script pour les expert·e·s

Promotion des ventes et présentation des marchandises

Nom, prénom	N° du candidat/de la candidate	Date
.....		

Durée

20 minutes

Nombre maximal de points:	Points obtenus
	

Elaboré par:

Groupe de travail CFC TP

Editeur:

CSFO, unité procédure de qualification, Berne

Procédure de qualification Travail pratique – Promotion des ventes, présentation des marchandises et publicité

Directives pour les candidates et candidats

Durée: 20 minutes

Exercice:

1. Réalisez une promotion des ventes pendant votre semaine d'examen de manière autonome dans l'entreprise formatrice. Les critères de promotion des ventes, de présentation des marchandises et de publicité doivent être satisfaits et commentés dans la présentation.
2. Déterminez avec votre responsable de formation le thème de la promotion des ventes. (choix du thème, manifestation, idée)
3. Fixez au moins un objectif que vous souhaitez atteindre avec votre activité.
4. Déterminez votre groupe cible de client·e·s.
5. Fixez un budget en accord avec votre responsable de formation.
(de 0 franc à ... francs)
6. Choisissez les produits/groupes de besoin adaptés et motivez votre choix dans le document de planification.
7. Réalisez votre 2^e point de vente dans la droguerie.
 - Déterminez le lieu de l'exposition
 - Créez votre propre affiche
 - Utilisez le matériel de décoration adapté et embellissez votre exposition
 - Pour la construction du 2^e point de vente, une durée indicative de 30 minutes (hors planification) est fixée, qui ne doit pas être dépassée
 - Utilisez le matériel d'information et de décoration disponible dans votre entreprise formatrice
 - Lors de la conception, les législations cantonales concernant les emballages vides, etc. doivent être respectées
8. Effectuez au moins une autre mesure de promotion des ventes pour stimuler votre promotion des ventes. **(pas de vitrine!)**
9. Faites connaître votre activité avec au moins une mesure publicitaire. (publicité/RP)
10. Etablissez un document de planification écrit et commentez votre démarche au moyen des points mentionnés ci-dessus (points 2 à 9). A la fin du travail pratique, vous le remettez aux expert·e·s. Le document de planification n'a aucune influence sur l'évaluation.
11. Préparez votre présentation orale au moyen du document de planification.
(Durée indicative: 8 minutes)

Vous pouvez utiliser le document de planification, les documents d'apprentissage et les documents des cours interentreprises comme aides.

Déroulement de l'examen:

1. Les expert·e·s évaluent votre 2^e point de vente en votre absence.
(durée indicative: 5 minutes)
2. Présentez votre promotion des ventes aux expert·e·s. Commentez vos réflexions et la manière dont vous avez procédé pour faire l'exercice (points 2 à 9 du document de planification).
(Durée indicative: 8 minutes)
3. A la fin de l'examen oral, vous répondez aux questions des expert·e·s sur votre promotion des ventes, présentation des marchandises et publicité.
(Durée indicative: 7 minutes)
4. A la fin du travail pratique, vous remettez le document de planification aux expert·e·s. Le document n'a pas d'influence sur l'évaluation.

Compétences sociales, méthodologiques et spécialisées / objectifs généraux et particuliers	
Compétences professionnelles	Objectif général 5 Promotion et publicité Objectif particulier 5.1 Promotion des ventes et présentation des marchandises
Compétences méthodologiques	1.1 Planification et techniques de travail 1.5 Stratégies d'information et de communication 1.8 Pensée et action interdisciplinaires axées sur les processus 1.10 Techniques de présentation
Compétences sociales et personnelles	2.1 Autonomie et responsabilité 2.3 Capacité à communiquer

Bonne chance!