

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

Entretien 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 du client <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • Technique interrogatoire • Appréhension du problème • Communication 			
Conseil <ul style="list-style-type: none"> • Argumentation sur le produit (avantages et inconvénients) • Présentation des avantages pour le client au moyen des arguments de vente • Rentabilité du concept de vente 	Critères conseil <ul style="list-style-type: none"> • Concept de vente 			
Objection <ul style="list-style-type: none"> • Je n'aimerais rien de chimique / naturel 	Critères objection <ul style="list-style-type: none"> • Est à l'écoute de l'objection • Désamorce habilement les objections 			
Présentation du produit <ul style="list-style-type: none"> • La candidate explique à la cliente l'utilisation correcte des produits. 	Critères de présentation du produit <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation, application, dosage corrects des produits • Bases de la présentation des marchandises 			

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	
<p>Informations du client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Age de la cliente: 30 ans • Durée des troubles: – • Nature des troubles: allaite encore 2x par jour • Symptômes associés: a eu des problème avec le premier enfant (inflammation, engorgement, a dû consulter le médecin) • Traitement précédent: – 	<p>Critères d'analyse des besoins</p> <ul style="list-style-type: none"> • Technique interrogatoire • Appréhension du problème • Communication 			
<p>Conseil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Argumentation sur le produit (avantages et inconvénients) • Présentation des avantages pour le client au moyen des arguments de vente • Objection du client • Rentabilité du concept de vente 	<p>Critères conseil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concept de vente 			
<p>Présentation du produit</p> <ul style="list-style-type: none"> • La candidate explique à la cliente l'utilisation correcte des produits. 	<p>Critères de présentation du produit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation, application, dosage corrects des produits • Bases de la présentation des marchandises 			

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	
<p>Informations du client</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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: – 	<p>Critères d'analyse des besoins</p> <ul style="list-style-type: none"> • Technique interrogatoire • Appréhension du problème • Communication 			
<p>Conseil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Argumentation sur le produit (avantages et inconvénients) • Présentation des avantages pour le client au moyen des arguments de vente • Objection du client • Rentabilité du concept de vente 	<p>Critères conseil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concept de vente 			
<p>Présentation du produit</p> <ul style="list-style-type: none"> • La candidate explique à la cliente l'utilisation correcte des produits. 	<p>Critères de présentation du produit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation, application, dosage corrects des produits • Bases de la présentation des marchandises 			

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	Anzahl Punkte	
			maximal	erreicht
<p>Informations du client</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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: – 	<p>Critères d'analyse des besoins</p> <ul style="list-style-type: none"> • Technique interrogatoire • Appréhension du problème • Communication 			
<p>Conseil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Argumentation sur le produit (avantages et inconvénients) • Présentation des avantages pour le client au moyen des arguments de vente • Objection du client • Rentabilité du concept de vente 	<p>Critères conseil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concept de vente 			
<p>Présentation du produit</p> <ul style="list-style-type: none"> • La candidate explique à la cliente l'utilisation correcte des produits. 	<p>Critères de présentation du produit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation, application, dosage corrects des produits • Bases de la présentation des marchandises 			

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 obtenu	
<p>Informations du client</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Critères d'analyse des besoins</p> <ul style="list-style-type: none"> • Technique interrogatoire • Appréhension du problème • Communication 			
<p>Conseil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Argumentation sur le produit (avantages et inconvénients) • Présentation des avantages pour le client au moyen des arguments de vente • Objection du client • Rentabilité du concept de vente 	<p>Critères conseil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concept de vente 			
<p>Présentation du produit</p> <ul style="list-style-type: none"> • La candidate explique à la cliente l'utilisation correcte des produits. 	<p>Critères de présentation du produit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation, application, dosage corrects des produits • Bases de la présentation des marchandises 			

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	
<p>Informations du client</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Critères d'analyse des besoins</p> <ul style="list-style-type: none"> • Technique interrogatoire • Appréhension du problème • Communication 			
<p>Conseil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Argumentation sur le produit (avantages et inconvénients) • Présentation des avantages pour le client au moyen des arguments de vente • Rentabilité du concept de vente 	<p>Critères conseil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concept de vente 			
<p>Objection</p> <ul style="list-style-type: none"> • J'ai peur pour mon tapis en laine véritable 	<p>Critères objection</p> <ul style="list-style-type: none"> • Est à l'écoute de l'objection • Désamorce habilement les objections 			
<p>Présentation du produit</p> <ul style="list-style-type: none"> • La candidate explique à la cliente l'utilisation correcte des produits. 	<p>Critères de présentation du produit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation, application, dosage corrects des produits • Bases de la présentation des marchandises 			

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	Date
.....

Durée 20 minutes pour 3 exercices

Evaluation **Exercice 1**

1 point: montré / répondu juste

0 point: pas montré / pas répondu

Exercices 2 + 3

5 points: très bonne réponse

4 points: bonne réponse

3 points: réponse suffisante

2 points: réponse insuffisante

1 point: réponse lacunaire

0 point: pas de réponse

Indication L'attribution de demi-points n'est pas autorisée.

Nombre maximal de points:	Nombre de points obtenus

Elaboré par: Groupe de travail CFC TP

Editeur: CSFO, unité procédure de qualification, Berne

Indications pour les candidats

Durée	20 minutes
Exercice	Le candidat aménage lui-même un 2 ^e point de vente qui interpelle et cible les clients. Le résultat doit être convaincant visuellement parlant et sur le plan du contenu. Les critères de présentation des marchandises doivent être compris et commentés.
Lieu de travail	Surface de vente / galerie marchande de la droguerie
Outils de travail	Table, comptoir, etc., produits, matériel de décoration, autres Le candidat peut utiliser les documents de cours et ceux des cours interentreprises comme outil de travail.
Indications	Le candidat reçoit les informations nécessaires pour l'aménagement du 2 ^e point de vente au plus tard 4 semaines avant la date de l'examen.
Déroulement de l'examen	
1. Présentation	1. Le candidat présente à l'expert son 2 ^e point de vente. Il énonce le sujet et le ou les groupes cibles de clients et explique quelles réflexions ont guidé son travail (sujet, mise en place et choix des produits). Durée indicative: 5 minutes
2. Entretien sur le 2 ^e point de vente du candidat	2. Le candidat répond aux questions de l'expert sur son 2 ^e point de vente. Durée indicative: 10 minutes
3. Entretien sur un autre modèle de présentation des marchandises	3. L'expert désigne un autre mode de présentation (gondole, étagère) au sein de la droguerie. Le candidat évalue le support de vente choisi en se basant sur l'exercice et répond aux autres questions de l'expert (p. ex. sur ses avantages et ses inconvénients, son potentiel d'amélioration, les autres possibilités de présentation, etc.). Durée indicative: 5 minutes
Compétences sociales, méthodologiques et spécialisées / Objectifs directeurs	
Compétences spécialisées	Objectif 5 Promotion des ventes et publicité Objectif 5.1 Promotion des ventes et présentation des marchandises
Compétences méthodologiques	1.1 Planification et techniques de travail 1.5 Stratégie d'information et de communication 1.8 Réflexion et action axées sur les processus et interconnectées 1.10 Techniques de présentation
Compétences sociales	2.1 Capacité à agir de manière indépendante et responsable 2.3 Capacité à communiquer

Tableau d'évaluation pour les experts

Promotion des ventes et présentation des marchandises 5: aménagement et présentation d'un 2^e point de vente. Objectif 5.1: promotion des ventes et présentation des marchandises Exercice 1: le candidat aménage un 2 ^e point de vente et présente son travail à l'expert. (5 minutes)				
CMSP: 1.1 Planification et technique de travail / 1.5 Stratégie d'information et de communication / 1.8 Réflexion et action axées sur les processus et interconnectées / 1.10 Techniques de présentation / 2.1 Agir de manière indépendante / 2.3 Capacité de communication				
Exercice	Evaluation 2 ^e point de vente	Motif de retrait des points	Nombre de pts	
			max.	obtenu
Mettez en place un 2 ^e point de vente consacré au thème de l' incontinence urinaire .	Critères d'évaluation du thème d'exposition			
	Critères d'évaluation du 2^e point de vente			
	Critères d'évaluation de la mise en place			

Tableau d'évaluation pour l'expert

Promotion des ventes et présentation des marchandises 5: aménagement et présentation d'un 2^e point de vente. Objectif 5.1: promotion des ventes et présentation des marchandises Exercice 1: le candidat aménage un 2 ^e point de vente et présente son travail à l'expert. (5 minutes)				
CMSP: 1.1 Planification et technique de travail / 1.5 Stratégie d'information et de communication / 1.8 Réflexion et action axées sur les processus et interconnectées / 1.10 Techniques de présentation / 2.1 Agir de manière indépendante / 2.3 Capacité de communication				
Exercice	Evaluation de la présentation	Motif de retrait des points	Nombre de pts	
			max.	obtenu
<ul style="list-style-type: none"> o Enoncez le sujet et le(s) groupe(s) cible de votre 2^e point de vente. o Présentez votre travail. o Expliquez quelles réflexions vous ont guidé sur le plan du sujet attribué, de la mise en place et de la sélection des produits. 	Critères d'évaluation de la présentation			

Tableau d'évaluation pour l'expert

Promotion des ventes et présentation des marchandises 5: questions de l'expert				
Objectif 5.1: promotion des ventes et présentation des marchandises				
Exercice 2: le candidat répond aux questions de l'expert sur son 2 ^e point de vente. (10 minutes)				
CMSP: 1.1 Planification et technique de travail / 1.5 Stratégie d'information et de communication / 1.8 Réflexion et action axées sur les processus et interconnectées / 1.10 Techniques de présentation / 2.1 Agir de manière indépendante / 2.3 Capacité de communication				
Exercice	Liste de réponses	Motif de retrait des points	Nombre de pts	
			max.	obtenu
Question 1: Quel(s) objectif(s) visez-vous avec votre promotion des ventes?	Réponse 1			
Question 2: Comment contrôlez-vous si vos mesures de promotion des ventes ont permis d'atteindre les objectifs fixés?	Réponse 2			
Question 3: Quelles conditions vos collègues doivent-ils satisfaire pour que vos mesures promotionnelles connaissent le succès?	Réponse 3			
Question 4: Avez-vous respecté les principes de graphisme en créant vos affiches/panneaux? Justifiez votre réponse.	Réponse 4			
Question 5: Pourquoi votre 2 ^e point de vente tel que vous nous le présentez aujourd'hui sera-t-il couronné de succès? Justifiez votre réponse.	Réponse 5			

Tableau d'évaluation pour l'expert

Promotion des ventes et présentation des marchandises 5: évaluation d'un autre support de présentation par le candidat.				
Objectif 5.1: promotion des ventes et présentation des marchandises				
Exercice 3: L'expert désigne un autre mode de présentation (gondole, étagère) au sein de la droguerie. Le candidat évalue le support de vente choisi en se basant sur l'exercice et répond aux autres questions de l'expert. (5 minutes)				
CMSP: 1.1 Planification et technique de travail / 1.5 Stratégie d'information et de communication / 1.8 Réflexion et action axées sur les processus et interconnectées / 1.10 Techniques de présentation / 2.1 Agir de manière indépendante / 2.3 Capacité de communication				
Exercice	Aide pour l'évaluation	Motif de retrait des points	Nombre de pts	
			max.	obtenu
Évaluez la présentation des marchandises sur cette gondole/cette étagère.	Ordre/propreté			
	Présentation			
	Pression pour inciter à l'achat			
	Ordre de placement des articles			
	Etablissement des priorités			
	Pondération			
	Groupes de besoin			
	Placement			
	Double placement			
	Placement selon la saison			