Examen professionnel Spécialiste du commerce de détail

Épreuve 5

Incidents critiques (oral)

Base : règlement d'examen du 14 juin 2022

SÉRIE 0

Situation initiale

Ce document décrit l'exercice de l'épreuve Incidents critiques pour l'examen professionnel Spécialiste du commerce de détail.

Vous traitez un incident critique à l'oral (situation critique pour la réussite) pour chacun des domaines de compétences pratiques. Les incidents critiques sont une description de situations pratiques complexes rencontrées dans la vie de l'entreprise, pour lesquelles il est particulièrement important que les candidates et candidats agissent vite et correctement. Vous décrivez votre réaction dans la situation exigeante et critique pour l'entreprise concernée.

Cet exercice dure 30 minutes au total.

Objectif principal

L'objectif principal est de maîtriser la réaction à des situations difficiles et problématiques.

Domaine de compétences pratiques

Cette épreuve se base sur les domaines de compétences pratiques A - E conformément au profil de qualification de spécialiste du commerce de détail (voir directives relatives au règlement d'examen).

Évaluation

Critères d'évaluation	Points
Critère 1 : domaine de compétences pratiques A	3
Critère 2 : domaine de compétences pratiques B	3
Critère 3 : domaine de compétences pratiques C	3
Critère 4 : domaine de compétences pratiques D	3
Critère 5 : domaine de compétences pratiques E	3
Total	**15**

SÉRIE 0

Tâche

Incident critique 1

Domaine de compétences pratiques A - Entreprise et environnement

Situation initiale

En raison d'un mauvais hiver et d'une arrivée précoce du printemps, l'entreprise souhaite mettre en place la promotion « Jardin familial » dès la semaine prochaine. Vous voulez faire participer votre équipe activement en lui demandant d'apporter des idées. Vous avez donc convoqué le personnel à une réunion avant l'ouverture du magasin. Comment procédez-vous pour motiver votre personnel, recueillir des idées créatives et quelle est la suite de la procédure après la réunion ?

Résultats attendus

Décrivez votre manière de faire pour les cinq premières mesures que vous prenez et justifiez-la. Tenez compte de l'ordre des mesures.

Incident critique 2

Domaine de compétences pratiques B – Conduite et développement du personnel

Situation initiale

Vous venez d'arriver dans une petite entreprise et en votre qualité de spécialiste du commerce de détail, on vous demande de diriger la réunion d'équipe hebdomadaire. Vous constatez rapidement que votre personnel n'apporte presque aucune idée et qu'il ne comprend pas certains des termes que vous utilisez.

Comment procédez-vous pour changer les choses et rendre la réunion d'équipe plus productive ?

Résultats attendus

Décrivez votre manière de faire pour les cinq premières mesures que vous prenez et justifiez-les. Tenez compte de l'ordre des mesures.

SÉRIE 0

Incident critique 3

Domaine de compétences pratiques C – Finances et comptabilité

Situation initiale

Vous travaillez dans un magasin de sport de détail avec trois filiales. Récemment, vous avez terminé la formation continue de spécialiste du commerce de détail avec succès et avez désormais pu prendre en charge la conduite de la plus petite filiale qui compte trois employé·e·s. Vous constatez que les pertes consignées dans l'inventaire de votre point de vente ont énormément augmenté depuis l'année passée. Dans ce contexte, le propriétaire vous demande d'analyser les raisons à ces pertes. Élaborez des propositions afin de réduire les pertes au minimum.

Résultats attendus

Décrivez votre manière de faire pour les cinq premières mesures que vous prenez et justifiez-les. Tenez compte de l'ordre des mesures.

Incident critique 4

Domaine de compétences pratiques D – Approvisionnement et logistique

Situation initiale

Vous travaillez aux achats de la division Jardin d'une grande entreprise de détail. Au début du printemps, beaucoup de publicité a été faite en amont et diverses offres spéciales ont été proposées. À partir de lundi prochain, votre entreprise propose un gril haut de gamme à un prix imbattable et vous vous attendez à beaucoup de fréquentation. Le matériel marketing a déjà été envoyé aux filiales. Une newsletter envoyée hier a attiré l'attention des clients sur la promotion. Mais malheureusement, malgré les promesses du fournisseur, le gril n'est toujours pas arrivé en stock trois jours ouvrés avant la promotion.

Votre responsable des achats est dépité et vous a prié de présenter une solution lors de la réunion d'achats aujourd'hui sur la suite à donner.

Résultats attendus

Décrivez votre manière de faire pour les cinq premières mesures que vous prenez et justifiez-les. Tenez compte de l'ordre des mesures.

SÉRIE 0

Incident critique 5

Domaine de compétences pratiques E – Ventes et marketing

Situation initiale

Vous êtes chef/fe des ventes régional·e de cinq filiales. Votre entreprise vient d'inaugurer une nouvelle filiale sur votre territoire. Les ventes sont timides et la fréquentation n'est pas encore conforme à vos attentes. Votre supérieur·e a mis le point « Augmentation de la notoriété de la nouvelle filiale » à l'ordre du jour de la prochaine réunion et attend de votre part des idées sur une nouvelle manière de faire pour votre nouvelle filiale.

Résultats attendus

Décrivez votre manière de faire pour les cinq premières mesures que vous prenez et justifiez-les. Tenez compte de l'ordre des mesures.

SÉRIE 0

Échelle de notation et critères d'évaluation épreuve 5 – Incidents critiques

Les incidents critiques sont toujours évalués selon les mêmes critères, cités plus bas. Trois points sont possibles pour chaque incident critique.

Critère : incident critique – domaine de compétences pratiques A - E

Critères	Le/La candidat/e ☐ décrit les principaux éléments d'une façon de faire idéale dans la situation décrite. ☐ Il/Elle agit selon son rôle. ☐ L'ordre chronologique des différents éléments est judicieux. ☐ La façon de faire est motivée de manière compréhensible.
3 points	Le/La candidat/e répond à **quatre** critères.
2 points	Le/La candidat/e répond à **trois** critères.
1 point	Le/La candidat/e répond à **deux** critères.
0 points	Le/La candidat/e répond à **un ou à aucun** des critères cités.

SÉRIE 0

Solution

Incident critique 1

Domaine de compétences pratiques A

- Brainstorming
- Mindmap
- Tableaux avec punaises
- 6-5-3

Suite de la procédure :
- Définir les mandats/responsabilités
- Clarifier les compétences
- Plan de mesures

Incident critique 2

Domaine de compétences pratiques B - Conduite et développement du personnel

Approches possibles :
- Communication claire sur vos représentations/souhaits pour cette réunion, définition de règles de réunion.
- Mettre en place un ordre du jour et l'envoyer plusieurs jours avant en préparation.
- Désigner chaque semaine des personnes qui se chargent d'une partie de la présentation.
- Utiliser différents supports pour rendre la réunion plus intéressante.
- Ajouter des apprentissages : sur un thème/un problème sur lequel tout le monde réfléchit, faire une mini-formation (astuces Excel, astuces ERP, présentation précise de nouveaux produits, etc.).
- Interpeller activement le personnel passif pendant la réunion.
- Animer la réunion, choisir des endroits différents.
- Rédiger un compte-rendu et définir des actions à réaliser, les déléguer et en reparler à la prochaine réunion.

Incident critique 3

Domaine de compétences pratiques C

<u>Mesures</u>
- Contrôle rigoureux de la réception de marchandises
- Contrôle des déroulements de travail
- Formation du personnel sur les points concernés
- Maniement rigoureux des produits vendus
- Prévention contre le vol

SÉRIE 0

Incident critique 4

Domaine de compétences pratiques D – Approvisionnement et logistique

- Informer les filiales du retard et définir la terminologie pour informer les clients de la situation sur le point de vente.
- Choisir une offre alternative dans l'assortiment à proposer au prix de la promotion pour la clientèle qui ne souhaite pas attendre.
- Demander au marketing d'établir des bons de réduction pour la clientèle venue exprès et qui souhaite attendre le gril de la promotion.
- Clarifier les nouveaux délais de livraison avec le fournisseur et négocier un rabais de retard et de perte de chiffre.
- Organiser une livraison express dans les filiales avec la logistique dès que la livraison arrive.
- Chercher un produit de substitution chez un autre fournisseur et annuler l'article initialement prévu.
- Envoyer une newsletter pour informer du retard.

Incident critique 5

Domaine de compétences pratiques E

- Publicité à la radio, dans le journal, dans les annonces, sur des affiches, sur les réseaux sociaux.
- Sponsoring
- Mesures de promotion des ventes
- Aménager des vitrines bien voyantes
- Décoration
- Flyers
- Événement d'inauguration
- Événement dans une filiale existante pour faire la publicité du nouveau site

SÉRIE 0