

Les Jurys de la Communauté Française de l'enseignement secondaire ordinaire

Consignes d'examens

Cycle	2017-2018/2
Titre	CESS Professionnel Vendeur
Matières	Techniques de vente T.P. Vente Etalage – Promotion des marchandises Informatique de gestion

**Direction de l'organisation
des jurys**
Rue Adolphe Lavallée, 1
1080 Bruxelles

jurys@cfwb.be
Tél : +32 (0)2 690 85 86
enseignement.be/jurys

I. Informations générales

●●● Identification des matières

Technique de vente (6h/semaine)

Travaux pratiques de vente (6h/semaine)

Etalage (6h/semaine),

Informatique de gestion (2h/semaine)

●●● Programme

Le numéro du programme : 3D PROF Vendeurs(deuses) : 112P/2006/249

Rappel : ces consignes ne se substituent pas au programme de la fédération Wallonie Bruxelles. Ce document complète le programme et précise notamment les modalités d'évaluation.

●●● Titre visé, type d'enseignement et l'option

Titre :

Le Certificat d'enseignement secondaire supérieur pour l'enseignement secondaire général, technique de transition, technique de qualification, artistique de transition, artistique de qualification et professionnel (CESS).

II. Grille horaire de l'option

Rappel de la grille horaire si nécessaire. Important pour les consignes d'une OBG.

Documents commerciaux
Techniques de vente
T.P. Vente
Etalage – Promotion des marchandises
Informatique de gestion
Secrétariat-Dactylographie-Bureautique

III. Organisation de(s) l'examen(s)

●●● Modalité d'évaluation d'examen(s)

Techniques de vente	}	Examen pratique
T.P. Vente		
Étalage – Promotion des marchandises		
Informatique de gestion		
Secrétariat-Dactylographie-Bureautique		

Nombre d'heure : 6 heures

●●● Conditions pour présenter l'épreuve pratique

L'examen pratique se déroulera à Liège* : Ecole EC2, rue Lairesse 101 4020 Liège pour 10H avec son matériel.

Cet examen pratique intégrera diverses situations en application de la théorie. Bien entendu, la tenue vestimentaire, l'attitude physique, comportementale et sociale seront prises en compte.

Travaux pratiques de vente : analyser un produit et le mettre en valeur (promotion).

Étalage : réaliser un étalage proposant un produit local ou régional sur le thème du printemps dans un box d'environ 0,98 x 0,60 x 0,4m

Matériel autorisé : calculatrice, ciseaux, colle, papier de déco, ...

Matériel refusé : clous, agrafes et épingles

Secrétariat : accueillir des clients en face à face ou au téléphone et défendre ou proposer le produit de l'étalage. En un mot, un entretien de vente.

Info de gestion :

Réaliser la fiche budget de l'étalage, la fiche d'un des produits de l'étalage mis en valeur et son affiche publicitaire réalisée par vos soins au moyen d'un logiciel informatique. (en Word ou Excel : voir modèle dans le programme)

Ces documents doivent être réalisés pour se présenter à l'épreuve et ils seront également sauvegardés sur une clé USB et transmis lors de l'épreuve.

** En venant de la Gare des Guillemins, prendre le bus 17 vers Droixhe et descendre à l'arrêt Médiacité, continuez la rue Gretry vers la droite sur environ 300 m et au feu rouge, prendre à gauche rue Lairesse. Il est possible de prendre aussi le bus 4 dans le sens Pont de Fragnée puis descendre aussi à la Médiacité ensuite c'est le même chemin.*

●●Ce qui est attendu du candidat = consignes d'examens ?

- Répondre aux questions théoriques ou pratiques
- Réaliser un entretien de vente
- Réaliser l'étalage avec les produits et matériels apportés
- Présenter les fiches produits et budget ainsi que l'affiche publicitaire sur papier et clé USB
- Utiliser les logiciels Word et EXCEL

Ci-dessous, une liste non exhaustive des compétences et matières envisagées :

Technique de Vente :

1. La consommation, son évolution
2. Le vendeur, ses qualités
3. Le client, sa typologie, son budget, son comportement
4. Les méthodes de vente, directe, par téléphone, ...
5. Les relations, communication, éloquution
6. La vente, présentation, offre, persuasion, conclusion
7. L'après-vente, vente manquée, invendus, réclamation, fidélisation, garantie
8. Le produit, famille, groupe, classement
9. Les caractéristiques physiques, techniques, commerciales, affectives, cycle de vie, méthodes de distribution
10. L'étude de produits, sa vie, sa connaissance
11. Les promotions, techniques, actions, manifestations commerciales
12. La publicité, supports, objectifs, messages publicitaires
13. La fiche analytique de produit, budget, médias,

Travaux pratiques de vente :

1. Positionnement du point de vente selon sa forme de vente, sa taille, sa spécialisation, sa façon de vendre, son approvisionnement
2. Organisation du point de vente, organigramme, conditions d'efficacité, présentation
3. Tenue des rayons, réception des marchandises, mise en rayon, propreté, stockage
4. Nouvelles techniques d'organisation, de tenue de caisse
5. Sécurité, pictogrammes, normes
6. Connaissance du produit
7. Réalisation d'une campagne publicitaire
8. Positionnement du métier sur le marché du travail

Informatique de gestion :

1. Matériel
2. Système d'exploitation
3. Internet
4. Utilisation de logiciels, Excel,

Secrétariat bureautique :

1. Utilisation de logiciel de traitement de texte, Word, mise en page, ...
2. Tenue de documents administratifs, commerciaux, ...
3. Communication directe, par téléphone
4. Utilisation de logiciel tableur, mise en page, transfert, ...

Étalage et promotion des marchandises

1. L'étalage et son évolution, son rôle, sa publicité
2. Les types d'étalages
3. Les aptitudes requises pour la promotion des marchandises
4. Le matériel et son utilisation
5. Les gestes spécifiques
6. Le lettrage et les étiquettes
7. Les buts et principes généraux de l'étalage comme moyen de promotion des marchandises
8. Les espaces promotionnels de la marchandise
9. Le groupement et intervalles, organisation visuelle, complémentarité,
10. Préparation et projet d'étalage, plan, ...
11. Les emballages
12. La conception et stratégie de la promotion des marchandises, objectifs, méthodologie
13. Les mannequins
14. L'éclairage
15. Les coûts
16. Les implantations hors vitrine

IV. Evaluation et sanction des études

●●●Pondération

Chaque matière sera évaluée sur 20

●●●Dispense

Rappel des conditions de dispenses : être présent à l'ensemble des examens. Pas de dispenses partielles si une matière = plusieurs examens

●●●Rappel du règlement

En cas d'absence non justifiée à deux épreuves lors d'un même cycle, la Direction de l'organisation des jurys pénalisera le candidat en se donnant le droit de ne pas organiser pour ce candidat les épreuves pour lesquelles il a été absent lorsqu'il s'inscrit à un autre cycle suivant ou en attribuant toute autre sanction qu'elle jugera opportune.

V. Annexes

●●●Exemple d'anciens examens

La direction de l'organisation des Jurys ne souhaite pas diffuser d'anciens examens. Ceci pour des raisons pédagogiques. La composition d'un examen est fonction en partie du comité d'examineurs qui les rédige. Un changement d'examineur peut donc entraîner un changement de forme. De plus, les questions ne portent que très rarement sur l'ensemble des UAA du programme.

Cependant, pour certaines matières les examinateurs peuvent donner quelques pistes d'interrogations.