

CCPQ

Bd Pachéco - 19 - boîte 0
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 55 33

Email : ccpq@profor.be

www.enseignement.be

5. HABILLEMENT ET TEXTILE

CONFECTION

VENDEUR – RETOUCHEUR / VENDEUSE - RETOUCHEUSE

PROFIL DE FORMATION (CQ6 P)

Accord du Conseil Général

Le 29 juin 2000

Confirmation du Parlement

Le 19 juillet 2001

LE METIER

On retrouve les vendeurs – retoucheurs/vendeuses – retoucheuses dans des cadres légèrement différents:

- dans les ateliers de retouche:

- * de boutique de vêtements haut de gamme où les retoucheurs/retoucheuses ne sont pas souvent, sinon jamais, appelé(e)s à la vente,
- * de boutique de prêt-à-porter moyenne gamme, où ils/elles travaillent à la fois à l'atelier ou dans la boutique selon les nécessités du moment.

- dans les ateliers de retouche où les clients apportent des vêtements pour lesquels ils souhaitent une réparation ou une modification qui peut aller jusqu'au démontage et remontage du vêtement.

Ce métier demande:

- un sens certain de l'accueil et de la communication;
- une grande adaptabilité à tout type de client;
- une bonne connaissance de la mode;
-

Les compétences

La formation développera les compétences qui permettront au vendeur – retoucheur/à la vendeuse – retoucheuse:

- d'argumenter ses propositions avec tact et efficacité;
- de maîtriser les techniques de vente;
- de maîtriser les techniques de mesure;
- de suggérer les corrections éventuelles;
- d'appliquer les techniques de pliage et de stockage;
- d'utiliser ses connaissances d'étalagiste;
- de s'informer des styles et tendances de la mode;
- de vérifier la réception des marchandises et leur qualité;
- de réaliser les retouches et réparations dans le respect du caractère initial du vêtement;
- de travailler en équipe;
- ...

REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux représentants des formateurs, des associations et organismes professionnels, des syndicats qui, tant dans les groupes de travail qu'au sein des commissions, nous ont aidés à construire le présent profil de formation correspondant au CQ6 de l'enseignement secondaire professionnel.

ROLAND GITS
PRÉSIDENT DE LA COMMISSION CONSULTATIVE
« Textile et Habillement »

JOËLLE PIEDBOEUF – BONFOND
NICOLE MONTIGNY – MILLING
Chargées de mission

Ont collaboré à l'élaboration du profil :

- des représentants :
 - des organisations syndicales interprofessionnelles et professionnelles ;
 - de l'Inspection de la Communauté française ;
 - de l'Enseignement secondaire ;
 - de l'Enseignement spécial ;
 - de l'Enseignement de promotion sociale ;
 - de l'Institut de Formation permanente pour les classes moyennes et les petites et moyennes entreprises (IFPME),
 - de l'IREC et des experts d'ateliers de couture.

TABLE DES MATIERES

	Page	
Le métier	2	
Remerciements	3	
Table des matières	4	
A. FONCTIONS TECHNIQUES		
I. VENDRE		
Fonction 01	Accueillir la clientèle	6
Fonction 02	Orienter le choix du client	7
Fonction 03	Sélectionner la taille adéquate du vêtement	10
Fonction 04	Cibler les corrections éventuelles lors de l'essayage	11
Fonction 05	Rédiger la fiche client	12
Fonction 06	Appliquer le tarif des retouches et préciser le délai de livraison de l'article retouché	13
Fonction 07	Conclure la vente	14
Fonction 08	Assurer le suivi de la vente	15
Fonction 09	Ranger les vêtements	16
Fonction 10	Gérer les zones de présentation	17
Fonction 11	S'occuper des réclamations	18
Fonction 12	Participer aux achats	19

Fonction 13	Gérer la réception des marchandises	20
Fonction 14	S'adapter à la politique de vente	21

II. RETOUCHER

Fonction 01	S'adapter à la politique de vente	22
Fonction 02	Réaliser les retouches et les réparations	23

B. FONCTIONS TRANSVERSALES

Fonction 01	Travailler en équipe	25
Fonction 02	Entretenir	26
Fonction 03	Respecter les normes de sécurité et d'hygiène	27
Fonction 04	Planifier son travail	28

A. FONCTIONS TECHNIQUES.

I. VENDRE.

FONCTION 01 : Accueillir la clientèle.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
1.1. Saluer le client, proposer ses services.	1.1.1. Evaluer le style de la boutique et analyser sa clientèle.	CM	L'apprenant(e) répertorie les caractéristiques de la boutique et de la clientèle.
	1.1.2. <i>Adapter sa présentation et ses comportements au style de la boutique et à sa clientèle.</i>	CEF/CEP	
	1.1.3. Appliquer les règles de politesse.	CM	
	1.1.4. <i>Mémoriser le nom des clients réguliers.</i>	CEP	
1.2. Etablir une bonne relation avec le client.	1.2.1. Appliquer les règles de courtoisie à tout moment.	CM	
	1.2.2. Montrer sa disponibilité à l'égard du client.	CM	Il/elle est attentif à la demande du client et agit avec diligence.
	1.2.3. <i>Respecter sa liberté.</i>	CEF/CEP	
	1.2.4. Intervenir au moment adéquat.	CM	Il/elle intervient de façon pertinente en fonction du type de clientèle.

FONCTION 02 : Orienter le choix du client.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
2.1. S'informer des besoins du client, de ses souhaits.	2.1.1. Utiliser un langage compréhensible (vocabulaire, ...).	CM	Il/elle possède un vocabulaire usuel et technique suffisant pour l'adapter à la situation.
	2.1.2. Posséder des notions relatives au métier dans une autre langue nationale ou étrangère.	CM	Il/elle possède un vocabulaire usuel de base (néerlandais, anglais, allemand).
	2.1.3. <i>S'exprimer dans une autre langue.</i>	CEF/ CEP	
	2.1.4. <i>Sélectionner le type de communication appropriée (type visuel, type auditif, type kinesthésique ...).</i>	CEF/ CEP	
	2.1.5. Poser des questions qui suscitent un dialogue.	CM	La (les) question(s) posée(s) est (sont) ciblée(s).
	2.1.6. Ecouter le client.	CM	Il/elle est attentif aux demandes du client.
	2.1.7. <i>Découvrir les priorités du client (prestige, facilité d'entretien...), son style de vie.</i>	CEP	
	2.1.8. <i>Évaluer la gamme de prix dans laquelle le client se situera.</i>	CEP	
	2.1.9. Adapter son comportement à tout type de client.	CM	Il/elle identifie les situations standard et le type de client et applique les conduites réactionnelles adéquates
2.2. Suggérer un article.	2.2.1. Actualiser ses connaissances professionnelles.	CM	Il/elle développe des connaissances en matière de <ul style="list-style-type: none"> - style - tendances - fibres textiles.

	2.2.2. Identifier et mémoriser les différents vêtements que le magasin propose.	CM	Il/elle répertorie les différents types de vêtements.
	2.2.3. Sélectionner un article.	CM	Le choix est pertinent en fonction de la demande du client.
	2.2.4. Formuler des propositions pertinentes.	CM	Il/elle justifie son choix en fonction de la morphologie du client, de son style, de son âge, des circonstances dans lesquelles le vêtement sera porté, de la couleur et des imprimés des vêtements avec lesquels il faut harmoniser le nouvel article.
	2.2.5. S'informer du stock disponible (succursales et fournisseurs) pour l'article souhaité.	CM	Il/elle utilise les différents moyens de communication (outils et formulation du message).
	2.2.6. Procéder avec tact et courtoisie.	CM	
	2.2.7. Informer des styles et tendances à la mode.	CM	
2.3. Argumenter les propositions ¹ .	2.3.1. Maîtriser les harmonies de couleurs et de matières.	CM	Il/elle utilise le nuancier et tient compte des tendances de la mode.
	2.3.2. <i>Utiliser des notions d'esthétique appliquée et de colorimétrie.</i>	CEF	
	2.3.3. Informer le client sur les modalités d'entretien.	CM	Il/elle décode et traduit les étiquettes (entretien, composition) au client.
	2.3.4. Conseiller en fonction de la morphologie et de la personnalité du client.	CM	Il/elle répertorie les types de morphologie et cible les différents styles de clients(classique, sportif...).

¹ Les arguments, les techniques de vente que l'on peut utiliser doivent être réfléchis et donc sélectionnés en fonction du profil du client, du type de boutique,...

	2.3.5. Utiliser des techniques de vente.	CM	Il/elle découvre les motivations et s'y adapte.
	2.3.6. <i>Susciter la confiance, amener à dire oui...</i>	CEF/ CEP	
2.4. Proposer des accessoires complémentaires.	2.4.1. Maîtriser les harmonies de couleurs et de matières.	CM	Il/elle utilise le nuancier et tient compte des tendances de la mode.
	2.4.2. S'assurer de l'adéquation entre l'accessoire proposé, le vêtement, la physionomie et la personnalité du client.	CM	Il/elle justifie ses choix.

FONCTION 03 : Sélectionner la taille adéquate du vêtement.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
3.1. Déterminer la taille du client.	3.1.1. Déterminer la taille ou l'entre- taille en fonction de la silhouette globale ou sur base de mesures.	CM	Il/elle apprécie la morphologie du client.
	3.1.2. Comprendre et utiliser les différents tableaux de tailles et leurs rapports.	CM	
3.2. Prendre les mesures.	3.2.1. Déterminer la (les) mesure(s) dont on a besoin.	CM	Il/elle répertorie la (les) différente(s) mesure(s) à prendre en fonction du choix de l'article.
	3.2.2. Utiliser les techniques de prise de mesures.	CM	Il/elle utilise l'outil adéquat (mètre-ruban...).

FONCTION 04 : Cibler les corrections éventuelles lors de l'essayage

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
4.1. Vérifier l'adéquation du vêtement à la silhouette et à la morphologie du client.	4.1.1. Vérifier le bien-être du vêtement.	CM	Il/elle contrôle l'aplomb et l'emboîtement.
	4.1.2. Identifier les retouches à effectuer.	CM	Il/elle répertorie la (les) différente(s) retouche(s).
4.2. Préciser les corrections à faire et vérifier si celles-ci sont réalisables.	4.2.1. Déterminer la longueur.	CM	Il/elle sélectionne en fonction de la mode, de l'esthétique (silhouette du client), des souhaits du client.
	4.2.2. Analyser la manière dont le vêtement a été confectionné.	CM	Il/elle vérifie les réserves disponibles pour les retouches à effectuer.
	4.2.3. <i>Décider si la correction est possible.</i>	CEP	
	4.2.4. Suggérer la correction à effectuer.	CM	Il/elle transmet les informations au client lui permettant de se visualiser dans le produit fini.
4.3. Se préoccuper du confort du client.	4.3.1. Identifier un désagrément.	CM	Il/elle répertorie les désagréments liés à l'essayage (techniques, physiques...).
	4.3.2. Réagir de manière adaptée.	CM	Il/elle développe un comportement adapté (geste adéquat, sûreté du geste et rapidité d'exécution).
4.4. Marquer la retouche.	4.4.1. Utiliser les outils adéquats.	CM	Il/elle sélectionne l'outil (arrondisseur...).
	4.4.2. Employer les gestes techniques.	CM	Il/elle travaille avec précision.

FONCTION 05 : Rédiger la fiche client.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
5.1.Compléter la fiche de retouche.	5.1.1. Utiliser les codes et symboles appropriés.	CM	Il/elle répertorie les différents types de symboles de retouche propres à la boutique.
	5.1.2. Noter correctement le nom du client et ses coordonnées.	CM	Il/elle écrit lisiblement.

FONCTION 06 : Appliquer le tarif des retouches et préciser le délai de livraison de l'article retouché.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
6.1. Evaluer les travaux à réaliser au niveau timing et prix.	6.1.1. <i>Evaluer le temps nécessaire pour effectuer la retouche.</i>	CEF/ CEP	
	6.1.2. <i>Calculer le prix.</i>	CEF	
	6.1.3. Appliquer le tarif des retouches standard.	CM	Il/elle maîtrise les opérations de base en arithmétique.

FONCTION 07 : Conclure la vente.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
7.1. Encaisser le montant de l'acompte ou de l'achat; calculer les ristournes, gérer les cartes de fidélité, délivrer une pièce justificative au client(bon de retouche...).	7.1.1. Calculer le montant de la vente.	CM	Il/elle maîtrise les différentes modalités d'enregistrement de paiement (calculette, caisse enregistreuse, crayon optique, ...).
	7.1.2. Calculer les ristournes.	CM	Il/elle maîtrise les calculs de pourcentage.
	7.1.3. Gérer les cartes de fidélité.	CM	Il/elle maîtrise le classement alphabétique.
	7.1.4. Utiliser les différents modes de paiement.	CM	Il/elle répertorie et identifie les différents modes de paiement..
7.2. Rappeler aux clients les informations relatives à l'entretien.	7.2.1. Comprendre les codes et symboles internationaux d'entretien et les expliquer.	CM	Il/elle décrypte les codes et les symboles. Il/elle utilise un langage compréhensible.
	7.2.2. Suggérer les modes d'entretien sur base de la connaissance des fibres textiles.	CM	Il/elle utilise ses connaissances en matière de fibres textiles traditionnelles et innovantes.
7.3. Emballer le vêtement et/ ou les accessoires	7.3.1. Enlever soigneusement les étiquettes et/ou les antivols.	CM	Il/elle manipule correctement les systèmes d'antivols.
	7.3.2. Utiliser les emballages.	CM	Il/elle sélectionne l'emballage adapté à la taille de l'achat. Il/elle plie et emballe de façon courante ou élaborée.
7.4. Prendre congé du client.	7.4.1. Appliquer les règles de politesse.	CM	
	7.4.2. Utiliser les techniques de vente.	CM	Il/elle sélectionne la technique adaptée à la circonstance (ancrage...).

FONCTION 08 : Assurer le suivi de la vente.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
8.1. Faire parvenir le vêtement à retoucher à l'atelier.	8.1.1. Donner et expliquer les consignes à l'atelier.	CM	Les consignes sont claires et précises.
8.2. Passer la commande de l'article manquant.	8.2.1. Lire et comprendre les catalogues des fournisseurs.	CM	Il/elle interprète correctement les références.
	8.2.2. Utiliser les moyens de communication.	CM	Il/elle utilise le téléphone, le fax, l'outil informatique,...
8.3. S'assurer que la marchandise rentre.	8.3.1. <i>Exercer un suivi quant au respect des délais de livraison et à la conformité des produits.</i>	CEP	
8.4. Recontacter le client.	8.4.1. Utiliser les moyens de communication adéquats.	CM	Il/elle utilise le téléphone, le fax, l'outil informatique,...
	8.4.2. Appliquer les règles de courtoisie.	CM	
	8.4.3. Utiliser le dialogue adapté à la situation.	CM	Le message est clairement formulé, il est concis et bien exprimé.

FONCTION 09 : Ranger les vêtements.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
9.1. Ranger les vêtements dans les rayons et dans les réserves.	9.1.1. Appliquer les techniques de pliage.	CM	Il/elle applique les consignes de pliage conformes à l'article.
	9.1.2. Appliquer les critères de rangement.	CM	Il/elle respecte les consignes spécifiques à l'unité de vente.

FONCTION 10 : Gérer les zones de présentation.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
10.1. Réactualiser ou réassortir un étalage.	10.1.1. Utiliser les connaissances techniques et esthétiques pour compléter un étalage.	CM	/elle respecte un équilibre au niveau - couleur - forme et volume - matière.
	10.1.2. <i>Composer un ensemble coordonné par assortiment harmonieux de vêtements et accessoires.</i>	CEF	

FONCTION 11 : S'occuper des réclamations.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
11.1. Accueillir la réclamation avec tact et décider du bien fondé de la réclamation.	11.1.1. Connaître les points faibles des articles vendus.	CM	Il/elle répertorie les faiblesses des articles.
	11.1.2. <i>Tenir compte des critères objectifs, mais aussi du point de vue du client.</i>	CEP	
11.2. Argumenter les décisions prises.	11.2.1. <i>Procéder avec tact et diplomatie.</i>	CEP	
11.3. Faire appel au gérant de la boutique ou à son délégué.	11.3.1. Évaluer la situation.	CM	Il/elle connaît ses limites.

FONCTION 12 : Participer aux achats.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
12.1. Participer au choix des vêtements à acheter; suggérer les articles susceptibles de répondre: <ul style="list-style-type: none"> - aux goûts de la clientèle - aux mensurations de la clientèle habituelle. 	12.1.1. S'informer des styles et des tendances de la mode.	CM	Il/elle actualise ses connaissances
	12.1.2. <i>Analyser les collections présentées en prenant de la distance par rapport à ses goûts personnels.</i>	CEP	
	12.1.3. <i>Identifier les goûts et les besoins de la clientèle.</i>	CEP	
	12.1.4. Répertorier, analyser les tailles les plus souvent demandées.	CM	Il/elle fait le bilan des articles les plus vendus et des invendus.
	12.1.5. Connaître exactement l'état des stocks existants	CM	Il/elle réactualise ses informations (consulter la fiche des stocks existants: mise à jour).

FONCTION 13 : Gérer la réception des marchandises.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
13.1. Réceptionner les colis.	13.1.1. Vérifier la quantité de colis par rapport au document de transport.	CM	Il/elle décode les documents de transport.
	13.1.2. Vérifier la qualité de l'emballage.	CM	Il/elle contrôle si l'emballage n'a pas été endommagé en cours de transport.
	13.1.3. Procéder au tri des emballages.	CM	Il/elle sépare les papiers des cartons et autres matériaux d'emballage.
	13.1.4. <i>Identifier les documents à signer , leur conformité.</i>	CEP	
	13.1.5. <i>Assurer le suivi.</i>	CEP	
13.2. Réceptionner la marchandise et vérifier la conformité par rapport au bon de commande et par rapport au bon de livraison et / ou à la facture.	13.2.1. <i>Vérifier la qualité.</i>	CEP	
	13.2.2. Vérifier les quantités.	CM	Il/elle contrôle l'adéquation entre le bon de commande et le bon de livraison.
	13.2.3. <i>Assurer le suivi.</i>	CEP	
13.3. Déballer et ranger la marchandise dans la surface de vente ou dans les réserves.	13.3.1. Respecter les consignes ou le plan de rangement.	CM	Il/elle respecte les critères de rangement de la boutique.
13.4. Référencer les articles et les étiqueter.	13.4.1. Encoder les articles.	CM	Il/elle utilise l'outil informatique et autres moyens d'étiquetage.

FONCTION 14 : S'adapter à la politique de vente.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
14.1.Faire "tourner" la marchandise.	14.1.1. <i>Etre conscient que la marchandise ne doit pas rester dans les rayons.</i>	CEF/ CEP	

II. RETOUCHER.

FONCTION 01 : S'adapter à la politique de vente.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
1.1. Evaluer le niveau de qualité exigé par la boutique.	1.1.1. Sélectionner la technique la plus appropriée en fonction de la politique de travail de l'atelier :retouches très élaborées, très soignées ou retouches rapides et soignées.	CM	Il/elle visualise le degré de qualité à obtenir pour garder le caractère initial du vêtement.

FONCTION 02 : Réaliser les retouches et les réparations.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
2.1. Observer le vêtement fini et comprendre la modification demandée.	2.1.1. Comprendre les codes et symboles utilisés pour identifier la retouche.	CM	
2.2. Analyser la manière dont le vêtement a été monté et évaluer les réserves dont on peut disposer.	2.2.1. Répertorier, pour chaque type de vêtement, toutes les techniques de montage.	CM	Il/elle actualise ses connaissances techniques.
2.3. Décider comment retravailler le vêtement pour obtenir la modification: soit une retouche, soit une réparation.	2.3.1. Respecter le caractère initial du vêtement.	CM	Il/elle identifie, apparie fournitures, matières de renforcement et modes de fixation, selon la diversité des tissus et les types de vêtements.
	2.3.2. Analyser les différentes techniques par lesquelles on obtiendra la modification.	CM	Il/elle a une bonne connaissance des procédés de fabrication des vêtements. Il adapte la technique qui donnera le meilleur résultat.
2.4. Appliquer la technique choisie.	2.4.1. Découdre et coudre de manière soignée : <ul style="list-style-type: none"> – raccourcir ou allonger par le bas ou par la taille tout vêtement doublé ou non – raccourcir ou allonger une manche doublée ou non avec fente, avec poignet, avec revers – modifier les largeurs d'un vêtement doublé ou non (taille...) – ajouter, supprimer, modifier des pinces(les renforcer ou les déforcer) – effectuer les retouches liées à la conformation du client (poser des épaulettes, adapter le vêtement à une épaule basse, à un dos voûté, diminuer les montants des pantalons,...) – rectifier l'aplomb – poser, remplacer des doublures, des sacs de poches 	CM	Il/elle fait preuve de patience, dextérité, rigueur, précision, soin et minutie.

	<ul style="list-style-type: none"> - réparer les coutures toutes situations, toutes matières - remplacer tout système de fermeture: boutons, pressions, fermoirs à glissière,... - ajouter une boutonnière - masquer une déchirure, une usure, ... - réparer une fente - rectifier un montage de manches pour raccourcir une épaule - ajouter, rectifier un col, un poignet, un biais... - réactualiser un vêtement par la pose d'un accessoire ou d'une garniture 		
	<p>2.4.2. Sélectionner, utiliser, régler: matériel, outillage et attachements spécifiques, selon les opérations de piquage, repassage et finition.</p>	CM	

B. FONCTIONS TRANSVERSALES.

FONCTION 01 : Travail en équipe.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
1.1. Se répartir le travail.	1.1.1. Distribuer le travail en fonction des compétences spécifiques des uns et des autres.	CM	Il/elle connaît sa propre dextérité et accepte celle des autres.
	1.1.2. Instaurer de bonnes relations avec les autres membres du personnel.	CM	Il/elle respecte le règlement d'ordre intérieur de la boutique ou de l'atelier.
	1.1.3. Exprimer clairement ses attentes.	CM	Il/elle développe les qualités de savoir-être en milieu de travail.
	1.1.4. Comprendre les attentes des autres.	CM	
	1.1.5. S'adapter à un groupe, collaborer avec les autres membres.	CM	
	1.1.6. Transmettre des informations.	CM	Il/elle s'informe des nouveaux articles, des commandes des clients...

FONCTION 02 : Entretien.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
2.1. Assurer la maintenance des postes de travail.	2.1.1. Utiliser les produits d'entretien.	CM	Il/elle identifie et utilise les différents produits d'entretien.
2.2. Entretien des outils de travail.	2.2.1. Appliquer les techniques d'entretien.	CM	Il/elle identifie et applique les différentes techniques d'entretien.
2.3. Appeler le technicien, si l'entretien et la réparation ne relèvent pas des compétences du retoucheur.	2.3.1. Evaluer la situation et décider de faire appel ou pas.	CM	Il/elle détermine les pannes qu'il/elle peut réparer et prend les décisions pertinentes.

FONCTION 03 : Respecter les normes de sécurité et d'hygiène.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
3.1. Respecter les règles de sécurité, d'ergonomie et d'hygiène.	3.1.1. Appliquer les règles de sécurité, d'ergonomie et d'hygiène personnelle et corporelle.	CM	Le respect de ces règles permet un travail accompli en toute sécurité en limitant la fatigue.

FONCTION 04 : Planifier son travail.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLAS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
4.1. Etablir le planning de son temps de travail.	4.1.1. <i>Répertorier les différentes activités.</i>	CEP	
	4.1.2. <i>Déterminer le temps nécessaire à chaque activité.</i>	CEP	
	4.1.3. <i>Prendre en considération le souhait d'un client qui demande un service non prévu.</i>	CEP	
	4.1.4. Déterminer la chronologie des opérations.	CM	Il/elle applique une logique de travail en tenant compte des impératifs liés aux matières, aux fournitures et aux techniques.