



DESCRIPTION DU CONCOURS QUÉBÉCOIS 2012

55 – VENTE-CONSEIL

1. INTRODUCTION

1.1. But de l'épreuve

Évaluer la compétence des participants¹ dans la maîtrise des outils et des techniques de vente.

1.2. Durée du concours

Douze (12) heures.

2. DESCRIPTION DU CONCOURS

2.1. Documents qui seront fournis et date à laquelle les concurrents y auront accès

DOCUMENT	OUI	NON	DATE
Aperçu de l'examen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Examen complet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 mois avant les Olympiades
Projet de l'édition précédente	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Grille d'évaluation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 mois avant les Olympiades
Liste des produits	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Autres (Fiches techniques des produits)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 mois avant les Olympiades

1. Le masculin est employé afin d'alléger le texte.

2.2. Tâches que les concurrents pourraient avoir à effectuer durant l'épreuve

L'épreuve se déroule en quatre (4) phases :

- ▶ Application des techniques de service à la clientèle et de service après-vente;
- ▶ Réalisation d'un kiosque;
- ▶ Présentation orale d'un dossier produit et service devant le jury;
- ▶ Prestation de vente devant consommateurs et jury.

1^{ère} phase

Le candidat disposera de trois (3) heures pour démontrer ses compétences en service à la clientèle. Le candidat devra prendre un appel de service et appliquer ses techniques de communication dans les deux (2) langues. Par la suite, il devra rédiger une lettre pour faire suite à son appel. Cent cinquante (150) points seront accordés pour l'ensemble de cette étape.

Note :

Le candidat ne sera pas jugé sur sa façon de communiquer en langue seconde. Cela afin de ne pas favoriser les candidats bilingues. Cependant, lors de la conversation téléphonique, le client transmettra aux candidats quelques informations de base en anglais.

2^e phase

Le candidat doit monter un kiosque pour faire l'étalage des produits qui lui auront été assignés (par tirage au sort le premier jour des compétitions). Le candidat pourra accéder au kiosque, aux accessoires de mise en place et aux produits dès 13 h le premier jour des compétitions et devra le quitter à 15 h (au plus tard). Le jury inspectera les kiosques à compter de 15 h.

Le candidat devra donc se retirer de son kiosque à 15 h pour une durée de quinze (15) minutes afin de laisser la place à l'évaluation de son kiosque. Deux cents cinquante (250) points seront accordés pour la préparation du kiosque.

3^e phase

Le candidat disposera d'un maximum de quinze (15) minutes pour faire la présentation d'un dossier produit et service qui lui aura été fourni deux (2) semaines avant le début des compétitions (le 21 avril 2012) devant un groupe potentiel d'acheteurs que forme les membres du jury. L'ordre de passage sera tiré au sort le matin de la deuxième journée des compétitions. Deux cents (200) points seront accordés pour la préparation et la présentation du dossier produit.

4^e phase

Le candidat devra démontrer sa maîtrise des techniques de vente par deux (2) types de simulation de vente lors desquelles il doit conduire une relation d'affaires avec une cliente ou un client dans le but de conclure positivement tout le cycle de la vente en cours.

Une première série de simulations aura lieu en fin de journée (jour 1) avec des consommateurs auxquels des scénarios d'achat auront été conférés. Les consommateurs seront présents aux kiosques de 15 h 15 à 16 h. Ils évalueront chaque candidat auquel se rapporte leur scénario d'achat. Cent (100) points seront accordés à l'évaluation de l'application des techniques de vente.

La deuxième série de simulations aura lieu devant jury où chaque candidat réalisera une vente à un client jouant un rôle déterminé. Le jury évaluera la performance de chaque candidat qui disposera d'un maximum de vingt (20) minutes pour conduire l'ensemble du cycle de la vente. Le candidat doit tenter de conclure positivement la vente d'un produit (il s'agira du même produit pour tous les candidats et sera déterminé le matin même de la compétition) à un client dont le scénario d'achat est défini. L'ordre de passage sera tiré au hasard le matin de la deuxième journée de compétitions.

Une période de pratique et de préparation sera disponible de 13 h 15 à 13 h 45. Par la suite, le candidat devra se présenter quinze (15) minutes avant l'heure prévue dans une antichambre où lui sera dévoilé le produit à vendre. Il disposera donc de cette période pour sa préparation finale avant de procéder à la simulation devant le jury. Les autres candidats ne pourront assister à la prestation de l'un ou l'autre des candidats. Trois cents (300) points seront accordés pour cette évaluation.

3. ÉQUIPEMENT, MATÉRIEL, TENUE VESTIMENTAIRE

3.1. Équipement et matériel fournis par l'organisation

- ▶ La fiche technique de chaque produit;
- ▶ L'accès au produit physique;
- ▶ La possibilité de poser des questions à une personne responsable de la connaissance technique du produit;
- ▶ Un ordinateur doté de la suite Microsoft Office 2007 afin de réaliser les travaux demandés;
- ▶ Tout le matériel didactique traitant de chaque étape de vente évaluée (matériel parvenu lors de l'inscription du centre de formation invité);
- ▶ Une calculatrice;
- ▶ Un calepin de note;
- ▶ Un téléphone;
- ▶ Factures utilisées pour finaliser la vente.

3.2. Équipement et matériel que doivent apporter les concurrents et les concurrentes :

Nil.

3.3. Tenue vestimentaire obligatoire (fournie par les concurrents)

- ▶ Chaque concurrent doit être en tenue professionnelle.

4. EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

4.1. Pièces d'équipement de protection individuelle que doivent apporter les concurrents et les concurrentes

Aucun ÉPI ne sera requis

4.2. Pièces d'équipement de protection individuelle obligatoire que fournira Compétences Québec

Aucun ÉPI ne sera fourni par Compétences Québec

4.3. Notation en SST

Nil.

5. ÉVALUATION

5.1. Composition du jury

Le jury est composé d'enseignants et de spécialistes de l'industrie.

5.2. Répartition des points

RÉPARTITION DES POINTS SUR /1000 TOTAL		
CONTENU DE L'ÉVALUATION	MODULES DU PROGRAMME DE FORMATION ASSOCIÉS	POINTS
Présentation d'un dossier produit	Présentation orale, devant jury, d'un dossier produit (200 points)	200
Service à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> - Communication orale et traitement des plaintes (40 points) - Communication anglaise (10 points) - Application correcte des règles de grammaires et mise en page (75 points) - Utilisation appropriée des fonctions de base du logiciel de traitement de texte (25 points) 	150
Préparation du kiosque	<ul style="list-style-type: none"> - Réception des marchandises (35 points) - Étiquetage des produits (40 points) - Étalage des produits (150 points) - Préparation des factures de vente (25 points) 	250
Simulations de vente <ul style="list-style-type: none"> - avec consommateurs - avec jury 	<ul style="list-style-type: none"> - Qualité du discours de vente (100 points) - Qualité du discours de vente (300 points) 	400

6. EXPERT

Sylvain Demers

École professionnelle de Saint-Hyacinthe

Courriel :

s.demers@competencesquebec.com

ANNEXE

Compétences du programme rattachées à chacune des phases :

PHASES	OBJECTIFS DE RÉALISATION	COMPÉTENCES RATTACHÉES
1	Application des techniques de service à la clientèle et de service après-vente;	<ul style="list-style-type: none">- 2 : Relations professionnelles- 4 : Service à la clientèle- 7 : Organisation du temps- 11 : Service après-vente- 12 : Langue seconde
2	Réalisation d'un kiosque;	<ul style="list-style-type: none">- 10 : Lois et règlements- 14 : Approvisionnement- 15 : Présentation visuelle- 16 : Marketing
3	Présentation orale d'un dossier produit et service devant le jury;	<ul style="list-style-type: none">- 2 : Relations professionnelles- 3 : Comportements de la clientèle- 5 : Vente- 13 : Produits et services
4	Prestation de vente devant consommateurs et jury;	<ul style="list-style-type: none">- 2 : Relations professionnelles- 5 : Vente- 6 : Transactions liées à la vente- 13 : Produits et services