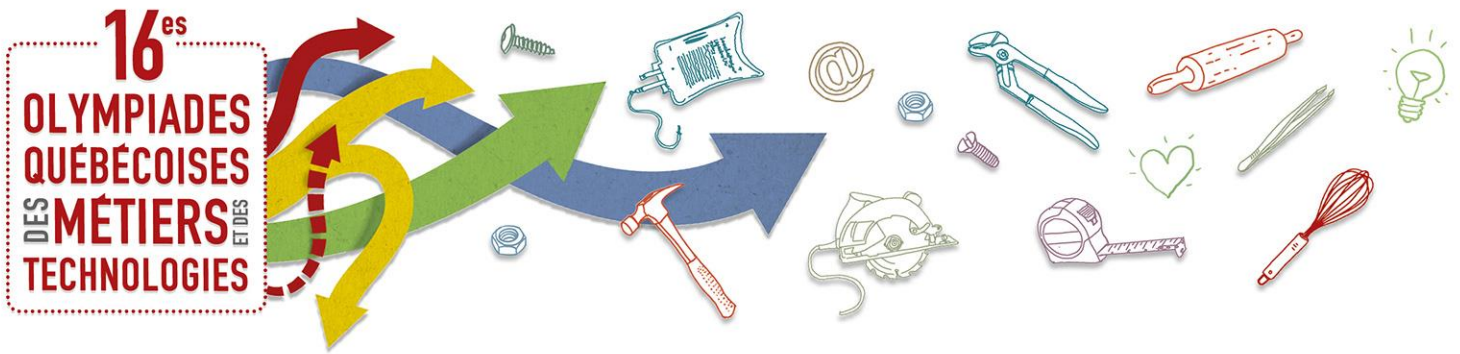


DESCRIPTION DU CONCOURS QUÉBÉCOIS 2021

S-55
VENTE-CONSEIL



1. DESCRIPTION DU CONCOURS

1.1 But de l'épreuve

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

1.2 Durée du concours

Douze (12) heures, réparties sur deux (2) jours.

1.3 Compétences et connaissances pouvant être évaluées

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

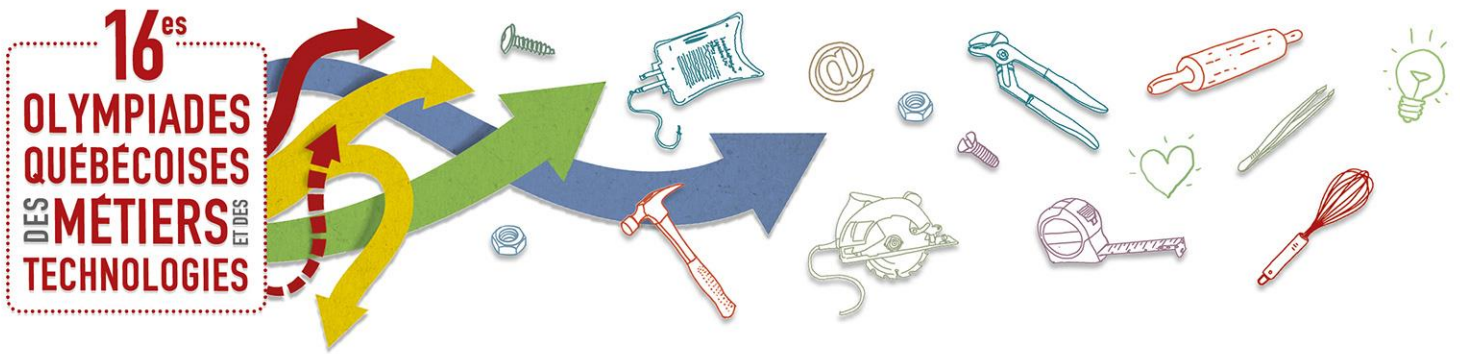
1.4 Tâches que les concurrents pourraient avoir à effectuer durant l'épreuve

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

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

1^{re} phase

Le candidat disposera de trois (3) heures pour démontrer ses compétences en service à la clientèle. Dans un premier temps, 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 concevoir un étalage promotionnel pour un produit qui lui aura été assigné (par tirage au sort le premier jour des compétitions) et faire la gestion du matériel fourni. Le candidat pourra accéder aux espaces de travail, aux accessoires de mise en place et aux produits dès 13 h le premier jour des compétitions et devra le quitter à 14 h 30 (au plus tard). Le jury inspectera les présentoirs par la suite afin d'en faire leur évaluation.

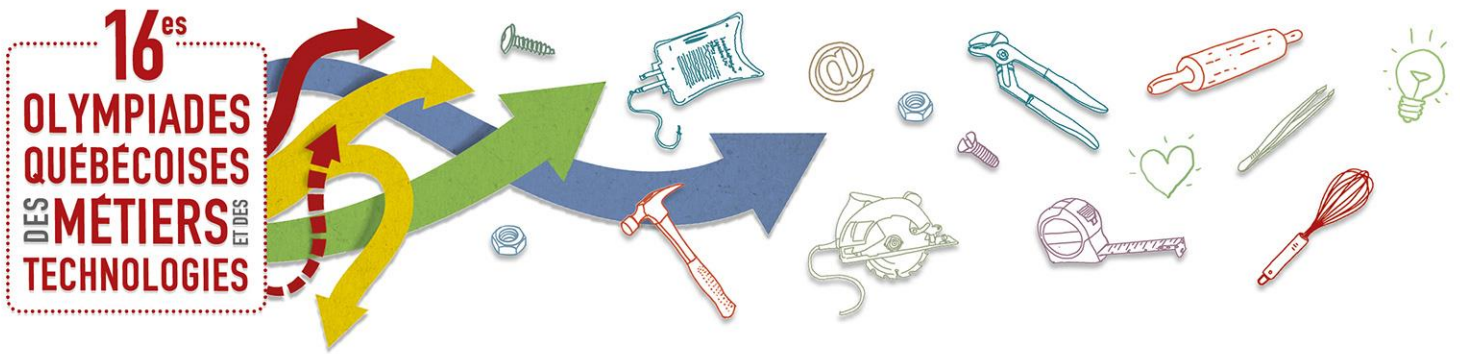
Les présentoirs devront inclure obligatoirement une affiche promotionnelle en relation avec le produit et le thème imposés. Cent cinquante (150) points seront accordés pour le présentoir promotionnel et soixante-quinze (75) points pour les différents documents en relation avec la gestion du matériel fourni.

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 devant un groupe potentiel d'acheteurs que forment les membres du jury. L'ordre de passage sera tiré au sort le matin de la deuxième journée des compétitions. L'épreuve débutera à 9 h. 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 à 16 h 30. Ils évalueront chaque candidat auquel se rapporte leur scénario d'achat. Cent-vingt-cinq (125) points seront accordés à l'évaluation de l'application des techniques de vente et la facturation.

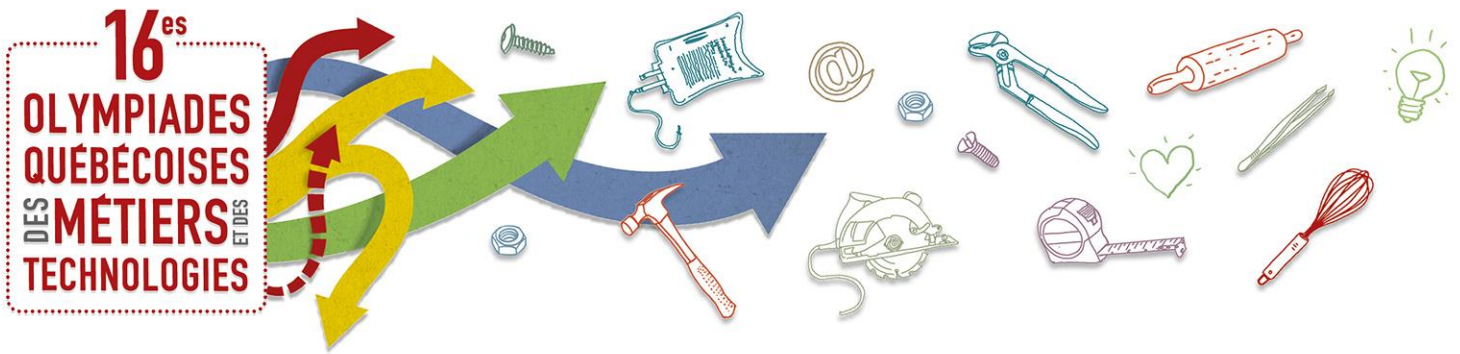
La deuxième série de simulations aura lieu devant jury où chaque candidat réalisera une vente à un client jouant un rôle déterminé. Le jury évaluera la performance de chaque candidat qui disposera d'un maximum de vingt (20) minutes pour conduire l'ensemble du cycle de la vente. Le candidat doit tenter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

Une période de pratique et de préparation sera disponible de 13 h à 13 h 30. Par la suite, le candidat sera amené dans une antichambre où il attendra son tour pour procéder à la simulation devant le jury. Les candidats ne pourront assister à la prestation des autres concurrents. Trois cents (300) points seront accordés pour cette évaluation.

2. DOCUMENTS FOURNIS SUR LE WEB

2.1 Documents qui seront fournis sur le site et les dates auxquelles 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"/>	15 septembre 2021
Grille de notation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15 septembre 2021
Liste des produits	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Autres (Fiches techniques des produits)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10 octobre 2021



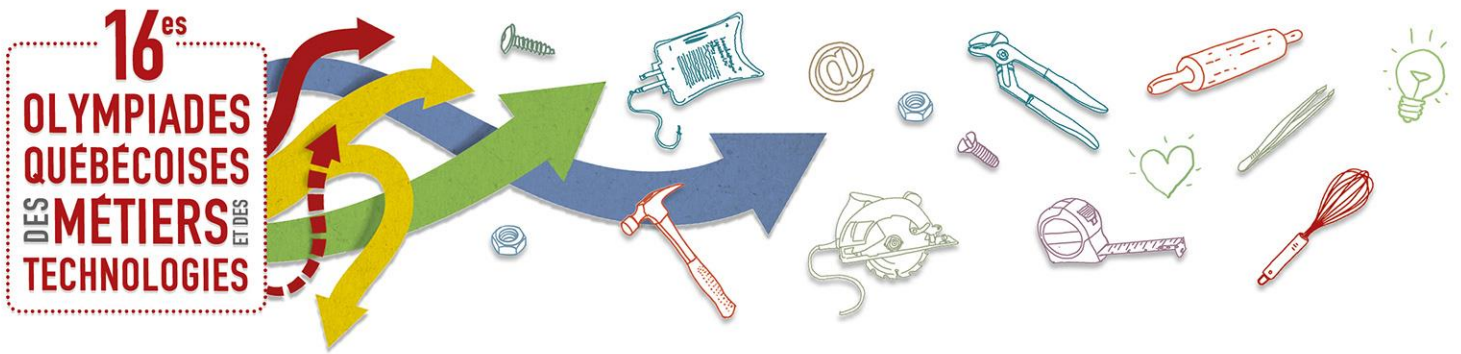
3. ÉQUIPEMENT, MATÉRIEL ET TENUE VESTIMENTAIRE

3.1 Équipement et matériel fournis par l'organisation

- La fiche technique de chaque produit;
- L'accès aux produits physiques;
- Tout le matériel didactique traitant de chaque étape de vente évaluée (matériel parvenu lors de l'inscription du centre de formation invité);
- Une calculatrice;
- Des éléments en relation avec la réalisation du présentoir promotionnel;
- Une imprimante;
- Factures utilisées pour finaliser la vente.

3.2 Équipement et matériel que doivent apporter les concurrents

- Micro-ordinateur (portable ou de table) possédant une carte réseau Ethernet, ainsi qu'un ou deux moniteurs au besoin, clavier, souris, câbles d'alimentation et/ou bloc(s) d'alimentation, un port USB fonctionnel et libre une fois tous les périphériques connectés et, au besoin, les câbles servant à effectuer la connexion entre le micro-ordinateur et le ou les moniteurs. Sur le micro-ordinateur, les compétiteurs doivent posséder un compte avec les droits d'administrateur et sont responsables du bon fonctionnement de leur équipement. D'autres composantes ou périphériques pourraient être demandés. La liste se trouve aussi dans le présent document.
- Le propriétaire du micro-ordinateur doit détenir légalement tous les droits d'utilisation du système d'exploitation et de tout logiciel utilisé dans le cadre de la compétition.
- Les compétiteurs doivent aussi veiller à ce que l'appareil soit « déverrouillé » afin que des documents puissent y être sauvegardés ou que des logiciels puissent y être installés sur le disque dur et qu'une assistance technologique puisse être fournie sur place. Cela pourrait nécessiter un accès aux paramètres du BIOS.
- L'équipement apporté ainsi que les logiciels doivent pouvoir démarrer et fonctionner normalement sans un accès à Internet à moins qu'il soit mentionné que l'accès à Internet sera autorisé pendant la compétition.
- Tout équipement apporté doit être bien identifié au nom du compétiteur.



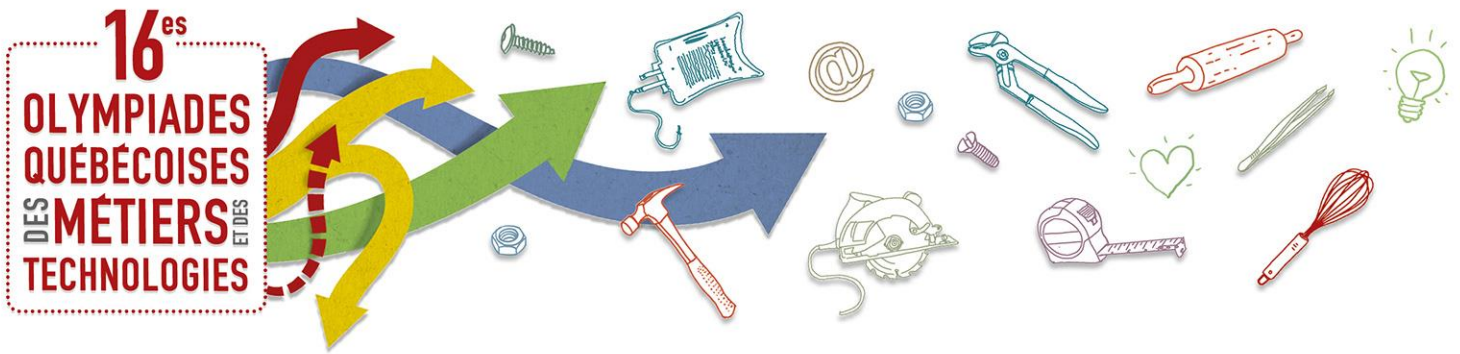
- Compétences Québec n'est pas responsable de la performance des ordinateurs fournis par les compétiteurs.

Le tableau ci-dessous affiche d'autres informations :

MATÉRIEL ET LOGICIEL AUTORISÉS	VERSION, REMARQUES	LANGUE
Système d'exploitation	Windows 10	Français
Logiciel(s)	La suite Office 2016	Français
Module(s) complémentaire(s)	—	—
Autre(s) composante(s) et/ou périphérique(s)	—	—
MATÉRIEL ET LOGICIEL INTERDITS	VERSION	LANGUE
Système d'exploitation	—	—
Logiciel(s)	Photoshop et Autocad	Fr- An
Module(s) complémentaire(s)	—	—
AUTRE INFORMATION		
Accès internet durant la compétition	<input type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Non
Accès à une imprimante durant la compétition	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

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

- Aucun ÉPI ne sera requis.

4.2 Pièces d'équipement de protection individuelle obligatoire que fournira Compétences Québec (ÉPI)

- Aucun ÉPI ne sera fourni.

4.3 Notation en SST

Ne s'applique pas.

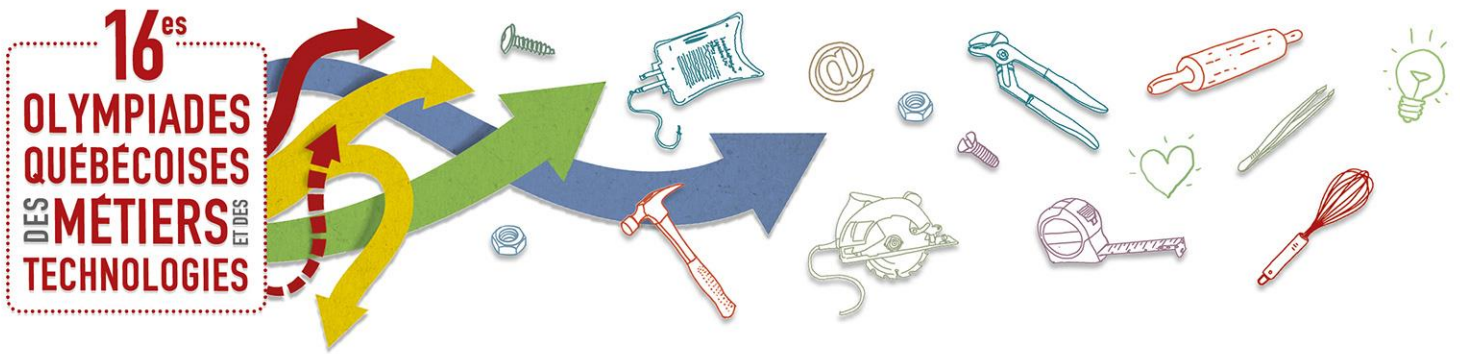
5. ÉVALUATION

5.1 Composition du jury

Le jury sera composé de spécialistes provenant de l'industrie ainsi que des enseignants inscrits qui auront accepté de faire partie du jury.

Les enseignants concernés évaluent seulement les étalages promotionnels et la première simulation de vente.

Compétences Québec contactera directement chacun des enseignants inscrits vers la mi-septembre pour connaître leur désir de faire partie de ce jury.



5.2 Répartition des points

RÉPARTITION DES POINTS SUR /1 000 TOTAL		
CONTENU DE L'ÉVALUATION	MODULES DU PROGRAMME DE FORMATION ASSOCIÉ	POINTS
Présentation d'un dossier produit	Présentation orale, devant jury, d'un dossier produit (200 points)	200
Service à la clientèle	Communication orale et traitement des plaintes (40 points) Communication anglaise (10 points) Application correcte des règles de grammaire et mise en page (75 points) Utilisation appropriée des fonctions de base du logiciel de traitement de texte (25 points)	150
Préparation du kiosque	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 - avec consommateurs - avec jury	Qualité du discours de vente (100 points) Qualité du discours de vente (300 points)	400

6. RENSEIGNEMENT SUPPLÉMENTAIRE

Dans ce concours, il est possible pour le candidat de dîner avec son entraîneur.

7. EXPERT

Courriel : olympiades@competencesquebec.com