

GUIDE FORMATEUR

Déroulés horaires
Corrigés et barèmes
Contrôles terrain



Scène métier illustrative — support de formation



Connaître le produit. Comprendre le projet. Proposer une solution utile. Vérifier avant de s'engager.

DOCUMENT DE PILOTAGE • VERSION À VALIDER

Supports, contrôles et progression préparés.
Leur utilisation ne vaut pas autorisation de diffusion.



LE SUPPORT ET LA VALIDATION

Ce document prépare la pratique en magasin. Il ne remplace ni le contrôle des produits réels, ni les validations commerciales et techniques.

Édition à valider avant diffusion aux équipes. Aucune attestation de maîtrise automatique.

PRÉPARER LE TERRAIN

La séance s'appuie sur des produits identifiés et des situations réalistes, pas sur la seule lecture.



Scène métier illustrative

AVANT LA SESSION

Vérifier les quinze références d'apprentissage, localiser les expositions et préparer l'accès aux notices, colis autorisés et prix magasin. Contrôler les photos et étiquettes ; une absence en exposition n'est pas une rupture confirmée.

PENDANT LES BLOCS PRODUITS

Faire observer puis expliquer. Montrer la différence entre désignation publiée, vérification terrain et conseil pédagogique. Interdire toute mise sous tension, mise en eau, démontage ou déplacement lourd non autorisés.

ORGANISATION

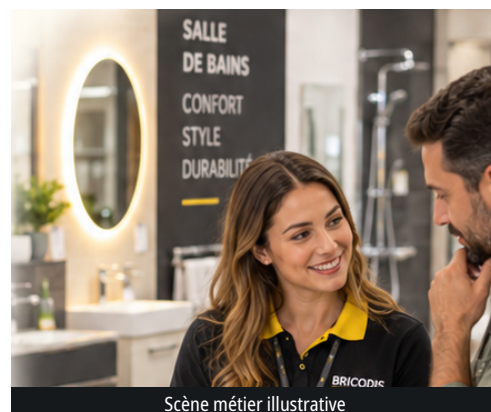
Prévoir deux apprenants pour le créneau d'évaluation finale décrit. Si plus nombreux, ajouter un évaluateur ou un créneau avant toute annonce de validation. Les autres travaillent sur un cas écrit pendant les passages individuels.

À METTRE EN PRATIQUE

Matériel : fiches, exemplaires produits, mètre, formulaires, accès à l'outil de vente et aux notices. Aucun accès électrique ou hydraulique n'est improvisé.

COMMENT VALIDER UN PRODUIT

Cinq dimensions sur deux points ; une maîtrise observée et des limites clairement comprises.



Scène métier illustrative

I / U / F / V / C — CHACUN SUR 2

I : identifier nom et référence. U : expliquer usage et bénéfice pertinent. F : restituer les faits publiés et distinguer les données inconnues. V : poser les bonnes questions et contrôler les compatibilités. C : proposer les compléments sous condition, sans doublon.

0 / 1 / 2

0 : réponse absente, erronée ou action inadaptée. 1 : réponse partielle ou obtenue avec aide. 2 : réponse juste, autonome et adaptée au cas. Le prix mémorisé reste un repère ; le contrôle du tarif applicable est exigé.

VALIDATION ET POURCENTAGES

Produit validé : au moins 8/10, aucune dimension à 0 et aucune erreur engageante. Pourcentage de maîtrise = produits validés / produits contrôlés × 100. Le total des notes mesure autre chose : ne pas le présenter comme un nombre de produits maîtrisés.

À METTRE EN PRATIQUE

Une compatibilité inventée, une promesse technique non documentée ou une décision hors autorisation impose correction et recontrôle.

COMMENT OBSERVER LA VENTE

Évaluer séparément huit compétences, chacune sur deux points.



Scène métier illustrative

LES HUIT COMPÉTENCES

Accueil ; découverte spécifique ; reformulation ; argumentation sourcée ; compléments ; objections ; conclusion avec accord ; contrôle et organisation de la suite.

CRITÈRES

0 : absent, erroné ou contre-productif. 1 : partiel ou obtenu après intervention. 2 : réalisé de manière autonome et adapté au client. Noter un fait ou une phrase observée, pas seulement une impression.

DÉCISION

Validation proposée à 13/16 ou plus, aucune compétence à 0 et aucune erreur engageante. Calcul du pourcentage : $\text{total} / 16 \times 100$. Une note globale ne compense pas une promesse fausse ou un dépassement d'autorité.

À METTRE EN PRATIQUE

Le cas final doit contenir une information à vérifier, une objection et au moins un complément à justifier.

JOUR 1

DÉROULÉ FORMATEUR

Trois produits avant le travail commercial ; aucune mise en service technique improvisée.



HORAIRE	SÉQUENCE	ACTION DU FORMATEUR
08:30–08:45	Réactivation	Questions courtes sans support sur les acquis précédents ; J1 : diagnostic sans notation éliminatoire.
08:45–09:25	P01 · YB-2024-008	Observer et manipuler ; expliquer usage, faits publiés, contrôles et compléments conditionnels.
09:25–10:05	P02 · YB-2024-029-100	Même démarche, puis comparaison utile avec le premier produit.
10:05–10:20	Pause	15 minutes.
10:20–11:00	P03 · YB-2025-034	Découverte du produit réel ; phrase vendeur et limites.
11:00–11:30	Manipulation	Identifier les trois références, vérifier le lot ou les mesures et noter les données manquantes.
11:30–12:00	Oral / reprise	Restitution des trois produits du jour, puis correction et réactivation des anciens.
14:00–14:40	M01 • Accueil	Démontrer l'accueil, la disponibilité et l'écoute ; faire pratiquer la carte M01.
14:40–15:15	Observation	En rayon : écouter une découverte et relever des faits précis, sans gêner les clients.
15:15–15:30	Pause	15 minutes.
15:30–16:10	Application	Cas du livret ; manipulations et jeux de rôle courts avec les produits étudiés.
16:10–16:45	Contrôle	Oral sans support + observation commerciale ; décision par compétence.
16:45–17:00	Bilan	Fixer l'action corrective et la date de recontrôle ; préparer la réactivation du lendemain.

BRICODIS • ANIMATION J01 • 08:30–12:00 / 14:00–17:00

*Plus proches
de vos projets*

CAPACITÉ D'ÉVALUATION

Le créneau final est dimensionné pour deux apprenants. Au-delà, prévoir un second évaluateur ou un créneau complémentaire, sans réduire les 15 produits contrôlés.

Les 40 minutes par produit incluent observation, explication, manipulation autorisée et rappel sans fiche.

JOUR 2

DÉROULÉ FORMATEUR

Trois produits avant le travail commercial ; aucune mise en service technique improvisée.



HORAIRE	SÉQUENCE	ACTION DU FORMATEUR
08:30–08:45	Réactivation	Questions courtes sans support sur les acquis précédents ; J1 : diagnostic sans notation éliminatoire.
08:45–09:25	P04 • TUTKU	Observer et manipuler ; expliquer usage, faits publiés, contrôles et compléments conditionnels.
09:25–10:05	P05 • Y202	Même démarche, puis comparaison utile avec le premier produit.
10:05–10:20	Pause	15 minutes.
10:20–11:00	P06 • ML-230-30	Découverte du produit réel ; phrase vendeur et limites.
11:00–11:30	Manipulation	Identifier les trois références, vérifier le lot ou les mesures et noter les données manquantes.
11:30–12:00	Oral / reprise	Restitution des trois produits du jour, puis correction et réactivation des anciens.
14:00–14:40	M02 • Découverte	Pratiquer les questions adaptées à la vasque, au meuble et au miroir, puis les vérifications.
14:40–15:15	Observation	En rayon : écouter une découverte et relever des faits précis, sans gêner les clients.
15:15–15:30	Pause	15 minutes.
15:30–16:10	Application	Cas du livret ; manipulations et jeux de rôle courts avec les produits étudiés.
16:10–16:45	Contrôle	Oral sans support + observation commerciale ; décision par compétence.
16:45–17:00	Bilan	Fixer l'action corrective et la date de recontrôle ; préparer la réactivation du lendemain.

BRICODIS • ANIMATION J02 • 08:30–12:00 / 14:00–17:00

*Plus proches
de vos projets*



CAPACITÉ D'ÉVALUATION

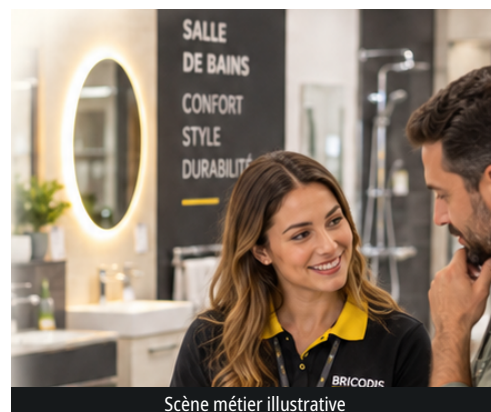
Le créneau final est dimensionné pour deux apprenants. Au-delà, prévoir un second évaluateur ou un créneau complémentaire, sans réduire les 15 produits contrôlés.

Les 40 minutes par produit incluent observation, explication, manipulation autorisée et rappel sans fiche.

JOUR 3

DÉROULÉ FORMATEUR

Trois produits avant le travail commercial ; aucune mise en service technique improvisée.



HORAIRE	SÉQUENCE	ACTION DU FORMATEUR
08:30–08:45	Réactivation	Questions courtes sans support sur les acquis précédents ; J1 : diagnostic sans notation éliminatoire.
08:45–09:25	P07 · 1051	Observer et manipuler ; expliquer usage, faits publiés, contrôles et compléments conditionnels.
09:25–10:05	P08 · 1011B	Même démarche, puis comparaison utile avec le premier produit.
10:05–10:20	Pause	15 minutes.
10:20–11:00	P09 · 2311-B	Découverte du produit réel ; phrase vendeur et limites.
11:00–11:30	Manipulation	Identifier les trois références, vérifier le lot ou les mesures et noter les données manquantes.
11:30–12:00	Oral / reprise	Restitution des trois produits du jour, puis correction et réactivation des anciens.
14:00–14:40	M03 + M04	20 minutes de reformulation, puis 20 minutes pour relier fait, bénéfice et vérification.
14:40–15:15	Observation	En rayon : écouter une découverte et relever des faits précis, sans gêner les clients.
15:15–15:30	Pause	15 minutes.
15:30–16:10	Application	Cas du livret ; manipulations et jeux de rôle courts avec les produits étudiés.
16:10–16:45	Contrôle	Oral sans support + observation commerciale ; décision par compétence.
16:45–17:00	Bilan	Fixer l'action corrective et la date de recontrôle ; préparer la réactivation du lendemain.

BRICODIS • ANIMATION J03 • 08:30–12:00 / 14:00–17:00

*Plus proches
de vos projets*

CAPACITÉ D'ÉVALUATION

Le créneau final est dimensionné pour deux apprenants. Au-delà, prévoir un second évaluateur ou un créneau complémentaire, sans réduire les 15 produits contrôlés.

Les 40 minutes par produit incluent observation, explication, manipulation autorisée et rappel sans fiche.

JOUR 4

DÉROULÉ FORMATEUR

Trois produits avant le travail commercial ; aucune mise en service technique improvisée.



HORAIRE	SÉQUENCE	ACTION DU FORMATEUR
08:30–08:45	Réactivation	Questions courtes sans support sur les acquis précédents ; J1 : diagnostic sans notation éliminatoire.
08:45–09:25	P10 · MNKS-10	Observer et manipuler ; expliquer usage, faits publiés, contrôles et compléments conditionnels.
09:25–10:05	P11 · F-85	Même démarche, puis comparaison utile avec le premier produit.
10:05–10:20	Pause	15 minutes.
10:20–11:00	P12 · Y0001-B	Découverte du produit réel ; phrase vendeur et limites.
11:00–11:30	Manipulation	Identifier les trois références, vérifier le lot ou les mesures et noter les données manquantes.
11:30–12:00	Oral / reprise	Restitution des trois produits du jour, puis correction et réactivation des anciens.
14:00–14:40	M05 + M06	20 minutes sur les compléments sans doublon, puis 20 minutes de traitement d'objections.
14:40–15:15	Observation	En rayon : écouter une découverte et relever des faits précis, sans gêner les clients.
15:15–15:30	Pause	15 minutes.
15:30–16:10	Application	Cas du livret ; manipulations et jeux de rôle courts avec les produits étudiés.
16:10–16:45	Contrôle	Oral sans support + observation commerciale ; décision par compétence.
16:45–17:00	Bilan	Fixer l'action corrective et la date de recontrôle ; préparer la réactivation du lendemain.

BRICODIS • ANIMATION J04 • 08:30–12:00 / 14:00–17:00

*Plus proches
de vos projets*

CAPACITÉ D'ÉVALUATION

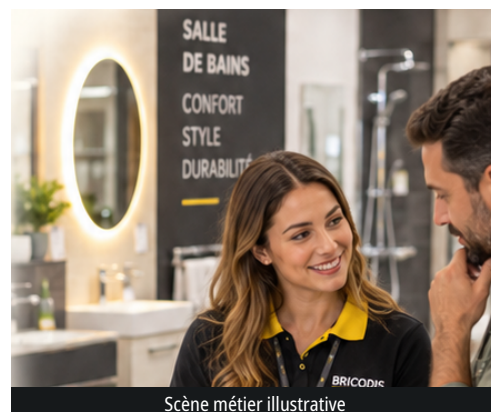
Le créneau final est dimensionné pour deux apprenants. Au-delà, prévoir un second évaluateur ou un créneau complémentaire, sans réduire les 15 produits contrôlés.

Les 40 minutes par produit incluent observation, explication, manipulation autorisée et rappel sans fiche.

JOUR 5

DÉROULÉ FORMATEUR

Trois produits avant le travail commercial ; aucune mise en service technique improvisée.



Scène métier illustrative

HORAIRE	SÉQUENCE	ACTION DU FORMATEUR
08:30–08:45	Réactivation	Questions courtes sans support sur les acquis précédents ; J1 : diagnostic sans notation éliminatoire.
08:45–09:25	P13 · 6846B	Observer et manipuler ; expliquer usage, faits publiés, contrôles et compléments conditionnels.
09:25–10:05	P14 · 8045B	Même démarche, puis comparaison utile avec le premier produit.
10:05–10:20	Pause	15 minutes.
10:20–11:00	P15 · HCP25-01G	Découverte du produit réel ; phrase vendeur et limites.
11:00–11:30	M07 • Conclusion	Faire démontrer la conclusion avec réserves et vérification du prix local.
11:30–12:00	M08 • Suite	Contrôle final et transmission ; préparer le cas de vente complet.
14:00–15:10	Oral final	35 minutes par apprenant, deux apprenants : les 15 produits, sans support.
15:10–15:25	Pause	15 minutes.
15:25–16:05	Ventes complètes	20 minutes par apprenant : cas, observation et questions de contrôle.
16:05–16:45	Corrections	Reprise ciblée des erreurs ; noter le recontrôle à organiser.
16:45–17:00	Bilan individuel	Distinguer acquis, à revoir et périmètre autorisé ; annoncer la suite sans attestation automatique.

BRICODIS • ANIMATION J05 • 08:30–12:00 / 14:00–17:00

*Plus proches
de vos projets*

CAPACITÉ D'ÉVALUATION

Le créneau final est dimensionné pour deux apprenants. Au-delà, prévoir un second évaluateur ou un créneau complémentaire, sans réduire les 15 produits contrôlés.

Les 40 minutes par produit incluent observation, explication, manipulation autorisée et rappel sans fiche.

JOUR 1

RÉPONSES ATTENDUES

**Corriger la compréhension, pas seulement les mots.
Aucun fait absent de la source ne doit être exigé.**



Photo catalogue BRICODIS

P01 • YB-2024-008



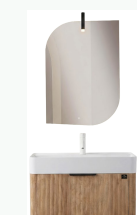
FAITS : Bois massif annoncé. Miroir LED, vasque et rangement annoncés. Format publié : 1200 × 520 ; unité non précisée.
CAS CLIENT : Confirmer les unités et les cotes hors tout. Unité des cotes, fixation, branchement LED ou raccordement non confirmé.
ERREUR : Transformer 1200 × 520 en millimètres sans preuve, ou promettre tous les accessoires visibles.

P02 • YB-2024-029-100



FAITS : Bois massif annoncé. Miroir LED, vasque et rangement annoncés. Format publié : 1000 × 520 ; unité non précisée.
CAS CLIENT : Confirmer les unités ; ne pas déduire les cotes de la référence. Le meuble paraît adapté mais les mesures ou les raccordements restent inconnus.
ERREUR : Dire que le modèle moins cher est moins solide : aucune comparaison de résistance n'est publiée.

P03 • YB-2025-034



FAITS : Bois massif annoncé. Miroir LED, vasque et rangement annoncés. Format publié : 800 × 400 ; unité non précisée.
CAS CLIENT : Faire confirmer les unités et les dimensions réelles. La place est très limitée, le mur est douteux ou l'alimentation du miroir n'est pas définie.
ERREUR : Promettre que le meuble passe parce que son nom contient « 800 ».

CONTRÔLE DE LA RÉPONSE

Attendre aussi une question de découverte pertinente et un complément justifié. Une compatibilité inconnue doit conduire à une vérification, pas à une affirmation.

Les prix sont des repères datés ; le réflexe exigé est le contrôle de la référence et du tarif applicable.

JOUR 2

RÉPONSES ATTENDUES

**Corriger la compréhension, pas seulement les mots.
Aucun fait absent de la source ne doit être exigé.**



Photo catalogue BRICODIS

P04 • TUTKU



FAITS : Marque annoncée : ARMADEO. Désignation : meuble de salle de bains et miroir. Format annoncé : 65 cm.

CAS CLIENT : 65 cm ne remplace pas toutes les cotes de pose. Une colonne, une vasque ou un accessoire visible est supposé inclus sans confirmation.

ERREUR : Vendre comme inclus chaque meuble ou accessoire visible sur la mise en situation.

P05 • Y202



FAITS : Vasque ronde blanche. Pose sur un plan annoncée. Origine Chine indiquée ; dimensions non publiées sur la fiche.

CAS CLIENT : Mesurer la vasque et vérifier le plan porteur. Le client veut percer ou modifier le plan sans cotes ni validation de pose.

ERREUR : Vendre une bonde ou un robinet comme universel sans contrôler la configuration.

P06 • ML-230-30



FAITS : Format annoncé : 600 × 800 mm. Lampe LED annoncée. Commande tactile annoncée.

CAS CLIENT : Vérifier fixation, poids et orientation dans la notice. Absence de notice, doute électrique ou demande d'installation près d'une zone d'eau.

ERREUR : Promettre une fonction antibuée, une résistance à l'eau ou un branchement universel.

CONTRÔLE DE LA RÉPONSE

Attendre aussi une question de découverte pertinente et un complément justifié. Une compatibilité inconnue doit conduire à une vérification, pas à une affirmation.

Les prix sont des repères datés ; le réflexe exigé est le contrôle de la référence et du tarif applicable.

JOUR 3

RÉPONSES ATTENDUES

**Corriger la compréhension, pas seulement les mots.
Aucun fait absent de la source ne doit être exigé.**



Photo catalogue BRICODIS

P07 • 1051



FAITS : WC monobloc blanc. Sortie horizontale annoncée. Dimensions publiées : 700 × 370 × 760 mm.

CAS CLIENT : Comparer l'axe de sortie et l'évacuation réelle. Sortie au sol, axe incompatible ou adaptation non définie par l'installateur.

ERREUR : Confondre WC horizontal et WC vertical, ou garantir qu'un raccord corrigera toute différence.

P08 • 1011B



FAITS : WC monobloc noir. Sortie horizontale annoncée. Dimensions publiées : 720 × 380 × 790 mm.

CAS CLIENT : Comparer les cotes, pas seulement la couleur. Le client veut réutiliser un abattant ou un raccord sans mesures.

ERREUR : Dire que les deux WC ont les mêmes dimensions ou le même abattant parce qu'ils sont monoblocs.

P09 • 2311-B



FAITS : WC suspendu noir. Sortie horizontale annoncée. Dimensions publiées : 480 × 360 × 320 mm.

CAS CLIENT : Faire valider l'ensemble support / cuvette / sortie. Support, entraxes ou conditions de pose non identifiés.

ERREUR : Promettre qu'une cuvette suspendue se fixe directement sur n'importe quel mur.



CONTRÔLE DE LA RÉPONSE

Attendre aussi une question de découverte pertinente et un complément justifié. Une compatibilité inconnue doit conduire à une vérification, pas à une affirmation.

Les prix sont des repères datés ; le réflexe exigé est le contrôle de la référence et du tarif applicable.

JOUR 4

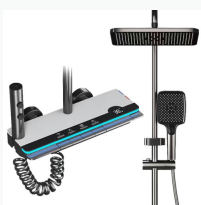
RÉPONSES ATTENDUES

**Corriger la compréhension, pas seulement les mots.
Aucun fait absent de la source ne doit être exigé.**



Photo catalogue BRICODIS

P10 • MNKS-10



FAITS : Barre de douche thermostatique annoncée. Pommeau annoncé dans la désignation. Référence catalogue : MNKS-10.

CAS CLIENT : Faire confirmer les conditions de service dans la notice. Conditions de pression, de température ou de raccordement inconnues.

ERREUR : Dire que « thermostatique » garantit à lui seul la compatibilité avec toute installation.

P11 • F-85



FAITS : Tête haute carrée annoncée. Flexible et douchette (« téléphone ») annoncés. Référence catalogue : F-85.

CAS CLIENT : Contrôler la robinetterie réellement fournie. Besoin d'adaptation, absence de notice ou support de fixation douteux.

ERREUR : Présenter F-85 comme thermostatique ou livré avec un mitigeur sans preuve.

P12 • Y0001-B



FAITS : Douchette noire. Flexible annoncé. Robinet annoncé dans la désignation.

CAS CLIENT : Contrôler les raccords et la longueur réelle du flexible. Raccordement non identifié, protection du réseau ou consignes de fermeture inconnues.

ERREUR : Ajouter d'office un robinet ou un flexible déjà annoncé, ou promettre un filetage universel.

CONTRÔLE DE LA RÉPONSE

Attendre aussi une question de découverte pertinente et un complément justifié. Une compatibilité inconnue doit conduire à une vérification, pas à une affirmation.

Les prix sont des repères datés ; le réflexe exigé est le contrôle de la référence et du tarif applicable.

JOUR 5

RÉPONSES ATTENDUES

**Corriger la compréhension, pas seulement les mots.
Aucun fait absent de la source ne doit être exigé.**



Photo catalogue BRICODIS

P13 • 6846B



FAITS : Évier inox noir, simple bac. Dimensions annoncées : 800 × 460 mm. Siphon annoncé dans la désignation.

CAS CLIENT : 800 × 460 mm ne donne pas la découpe de pose. Découpe inconnue, meuble trop étroit ou doute sur le lot livré.

ERREUR : Dire que la découpe doit être exactement de 800 × 460 mm.

P14 • 8045B



FAITS : Évier inox noir, double bac. Dimensions annoncées : 800 × 450 mm. Siphon annoncé dans la désignation.

CAS CLIENT : Se fier au titre et à la référence : l'URL contient un ancien libellé. Raccords d'appareils, découpe ou configuration du vidage non confirmés.

ERREUR : Présenter 8045B comme un simple bac à partir du seul texte de son lien internet.

P15 • HCP25-01G



FAITS : Mitigeur de cuisine annoncé. Modèle rotatif annoncé. Finition grise annoncée.

CAS CLIENT : Contrôler le perçage, l'épaisseur et le dégagement. Hauteur, filetage, pression admissible ou montage non documenté.

ERREUR : Promettre une rotation de 360°, des flexibles inclus ou une matière non publiés.

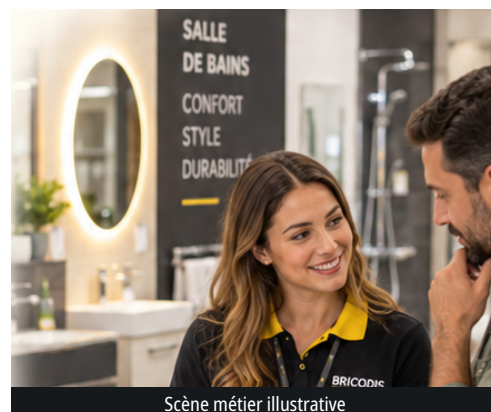
CONTRÔLE DE LA RÉPONSE

Attendre aussi une question de découverte pertinente et un complément justifié. Une compatibilité inconnue doit conduire à une vérification, pas à une affirmation.

Les prix sont des repères datés ; le réflexe exigé est le contrôle de la référence et du tarif applicable.

CONTRÔLE PRODUIT NOMINATIF

Noter chaque dimension de 0 à 2, sans fiche ni téléphone ; voir le barème du guide.



Scène métier illustrative

Nom : _____ Évaluateur : _____ Date : _____

RÉFÉRENCE	I	U	F	V	C	/10	VALIDÉ
P01 · YB-2024-008	—	—	—	—	—	—	—
P02 · YB-2024-029-100	—	—	—	—	—	—	—
P03 · YB-2025-034	—	—	—	—	—	—	—
P04 · TUTKU	—	—	—	—	—	—	—
P05 · Y202	—	—	—	—	—	—	—
P06 · ML-230-30	—	—	—	—	—	—	—
P07 · 1051	—	—	—	—	—	—	—
P08 · 1011B	—	—	—	—	—	—	—
P09 · 2311-B	—	—	—	—	—	—	—
P10 · MNKS-10	—	—	—	—	—	—	—
P11 · F-85	—	—	—	—	—	—	—
P12 · Y0001-B	—	—	—	—	—	—	—
P13 · 6846B	—	—	—	—	—	—	—
P14 · 8045B	—	—	—	—	—	—	—
P15 · HCP25-01G	—	—	—	—	—	—	—

I Identité • U Usage • F Faits / limites • V Vérifications / découverte • C Compléments
Maîtrise par produit : au moins 8/10, aucune dimension à 0, aucune erreur engageante.

BRICODIS • CONTRÔLE ORAL • AUCUN RÉSULTAT PRÉREMPLI

*Plus proches
de vos projets*



APRÈS LE CONTRÔLE

Nombre de produits validés : _____ / 15. Maîtrise produit = produits validés ÷ produits évalués × 100.

Ne pas confondre ce pourcentage avec la note totale. Un produit non validé a une action corrective et un recontrôle.

OBSERVER UNE VENTE COMPLÈTE

L'observation commerciale complète le contrôle produit ; elle ne le remplace pas.



COMPÉTENCE	NOTE	FAIT OBSERVÉ
Accueil / posture	0 / 1 / 2	_____
Découverte spécifique	0 / 1 / 2	_____
Reformulation	0 / 1 / 2	_____
Argumentation sourcée	0 / 1 / 2	_____
Compléments pertinents	0 / 1 / 2	_____
Traitement d'objection	0 / 1 / 2	_____
Conclusion avec accord	0 / 1 / 2	_____
Vérification / suite	0 / 1 / 2	_____

Total : _____ / 16 • Pourcentage : $\text{total} \div 16 \times 100$

Validation proposée : au moins 13/16, aucune compétence à 0, aucune erreur engageante.

TRAÇABILITÉ

Apprenant : _____ Cas / références : _____ Date : _____

À reprendre : _____ Action : _____ Recontrôle : _____

UN ÉCART UNE ACTION PRÉCISE

Dire quoi retravailler et quand le vérifier à nouveau, sans noter un acquis non démontré.



Scène métier illustrative

ÉLÉMENT	À RENSEIGNER
Produit / compétence	_____
Fait ou erreur observée	_____ _____
Conséquence / risque	_____
Action de reprise	_____ _____
Responsable et date de recontrôle	_____
Résultat au recontrôle	Acquis / À revoir — preuve : _____



EXEMPLE DE CONSIGNE

Revoir 6846B : distinguer dimension extérieure, découpe et contenu du lot. Restitution sans fiche au prochain contrôle.

Ne pas écrire seulement « doit progresser » ; définir une action observable.

DEUX CAS POUR L'ÉVALUATION

Le formateur joue le client, retient certaines données et vérifie si le vendeur les demande.



Scène métier illustrative

CAS A • CUISINE EN RÉNOVATION

Le client veut 6846B et HCP25-01G. Il connaît seulement la largeur extérieure de son ancien évier, garde son meuble et hésite sur le prix. Attendre : découverte découpe / support / raccords ; réserve explicite ; lot contrôlé ; comparaison honnête ; prochaine action convenue.

CAS B • SALLE DE BAINS

Le client veut YB-2025-034 et un WC 2311-B à la place d'un WC posé. Il n'a pas les mesures, pense que tout est inclus et veut une pose sans travaux. Attendre : pas d'unité de cote inventée ; contrôle du lot ; validation du support suspendu ; demande de mesures / relais installateur.

TEMPS ET NOTATION

Par apprenant : environ 12 minutes de vente, 3 minutes de questions puis 5 minutes de retour. Utiliser la grille /16. Changer le rôle ou l'ordre du cas pour le second apprenant ; ne pas lui donner le corrigé avant passage.



À METTRE EN PRATIQUE

Refuser de valider une solution fautive de données peut être la bonne réponse professionnelle.

VISIBILITÉ

POINTS À OBSERVER

Les réponses doivent distinguer observation, action autorisée, validation et suivi.



Scène métier illustrative

V01 • RÔLE COMMERCIAL

Attendu : Client, puis vente, puis visibilité. Je suis rattaché au Responsable Commercial. Mon autonomie dépend des acquis et des autorisations.

Contrôle : Ne pas manager ou corriger les vendeurs à la place du RC.

Relais : Priorités contradictoires, absence de relais ou consigne hors périmètre : voir le RC.

V02 • OUVERTURE

Attendu : Un parcours court, toujours dans le même ordre. Je corrige seulement les anomalies simples autorisées. Je note et transmets les autres.

Contrôle : Contrôler état, poussière et rangement.

Relais : Produit instable, casse, allée dangereuse ou anomalie de prix : responsable concerné sans délai.

V03 • PRIX ET RÉFÉRENCES

Attendu : Une référence identifiée pour chaque exposition. Un prix vérifié, jamais reconstitué de mémoire. Une correction tracée et contrôlée.

Contrôle : Ne pas recopier un prix d'une autre ville.

Relais : Prix contradictoire, remise ou référence incertaine : RC et relais opérationnel selon le circuit magasin.

V04 • ÉTAT DES PRODUITS

Attendu : État du produit et visibilité des fonctions. Nettoyage adapté et autorisé. Aucune réparation improvisée.

Contrôle : Ne pas démonter un produit pour le nettoyer.

Relais : Casse, fuite, alimentation ou fixation : sécurisation et relais compétent.

À METTRE EN PRATIQUE

Conserver un fait observé et la preuve du résultat ; ne pas valider sur la seule récitation.

VISIBILITÉ

POINTS À OBSERVER

Les réponses doivent distinguer observation, action autorisée, validation et suivi.



Scène métier illustrative

V05 • IMPLANTATION

Attendu : Je compare à l'implantation autorisée. Je rends les compléments visibles aux emplacements validés. Je garde un passage client dégagé.

Contrôle : Ne pas déplacer seul un produit vers une autre zone.

Relais : Changement de plan, déplacement lourd ou besoin d'arbitrage commercial.

V06 • COMMUNICATION

Attendu : Le siège ou le marketing valide les supports. Je contrôle version, dates et produits concernés. Je signale les écarts avant toute adaptation.

Contrôle : Aucune promotion locale créée seul.

Relais : Support non validé, promotion expirée ou consigne contradictoire : RC puis siège / marketing.

V07 • MANQUES / RÉASSORT

Attendu : Une zone vide n'est pas une preuve de rupture stock. Je relève la référence et le besoin d'exposition. Je demande au dépôt via le circuit autorisé.

Contrôle : Ne pas annoncer un stock sans vérification.

Relais : Écart de stock, produit introuvable ou réassort bloqué : dépôt / coordinateur / RC selon le sujet.

V08 • ANOMALIES

Attendu : Un fait précis et localisé. Un responsable identifié et une échéance convenue. Un contrôle de clôture.

Contrôle : Employer « ouvert », « en cours », « bloqué » ou « clos après contrôle ».

Relais : Échéance dépassée, risque client ou aucun responsable identifié.



À METTRE EN PRATIQUE

Conserver un fait observé et la preuve du résultat ; ne pas valider sur la seule récitation.

VISIBILITÉ

POINTS À OBSERVER

Les réponses doivent distinguer observation, action autorisée, validation et suivi.



Scène métier illustrative

V09 • DANS LA JOURNÉE

Attendu : Client prioritaire. Contrôles courts après passage ou manipulation. Reprise de la tâche laissée en attente.

Contrôle : Reprendre rangement, lisibilité et accès.

Relais : Affluence sans relais ou action incompatible avec la sécurité et la vente.

V10 • CLÔTURE

Attendu : Rangement et présentation dans le périmètre autorisé. Anomalies ouvertes mises à jour. Priorités du lendemain transmises.

Contrôle : Vérifier les corrections annoncées.

Relais : Anomalie à risque, absence de relais ou blocage sans solution.

V11 • AUDIT HEBDOMADAIRE

Attendu : Le même périmètre contrôlé chaque semaine. Des références identifiées, pas une impression générale. Des écarts suivis jusqu'à correction.

Contrôle : Contrôler présence, état, référence, prix et présentation autorisée.

Relais : Baisse répétée, anomalie récurrente ou arbitrage nécessaire.

V12 • AUTONOMIE

Attendu : Le socle vendeur reste évalué.

L'observation terrain confirme les acquis. Le RC précise les autorisations réellement accordées.

Contrôle : L'assiduité seule ne valide pas la maîtrise.

Relais : Doute sur une autorisation ou difficulté répétée : RC avant d'agir.



À METTRE EN PRATIQUE

Conserver un fait observé et la preuve du résultat ; ne pas valider sur la seule récitation.

ÉVALUER LA VISIBILITÉ

Cinq dimensions sur deux points ; le respect des responsabilités est une condition indispensable.



Scène métier illustrative

LES CINQ DIMENSIONS

Priorité client ; fiabilité du contrôle ; respect du périmètre ; traçabilité et qualité du relais ; contrôle réel du résultat. Utiliser 0 absent/erroné, 1 partiel/aidé, 2 autonome et adapté.

MISE EN SITUATION

Faire réaliser une routine et un contrôle prix/référence. Introduire une anomalie fictive clairement désignée comme exercice. Demander qui décide, qui agit et comment le résultat sera vérifié. Ne pas provoquer un vrai danger pour tester le salarié.

VALIDATION

Au moins 8/10, aucune dimension à 0, aucune promotion ou implantation non autorisée. Inscrire les actions réellement autorisées, les points accompagnés et le prochain contrôle. La validation du socle vendeur reste séparée.



À METTRE EN PRATIQUE

Le responsable commercial décide du périmètre accordé ; ce livret n'attribue pas une autorité générale.

DIX QUESTIONS DE VÉRIFICATION

À utiliser après la pratique. Ce QCM ne remplace ni l'oral produit ni la vente observée.



Scène métier illustrative

QUESTIONS 1 À 5 — VRAI OU FAUX

1. Un prix web est le prix garanti de Tamatave.
2. La photo prouve tout le contenu du lot.
3. 1051 annonce une sortie horizontale.
4. 2311-B peut être proposé sans identifier le support.
5. F-85 est annoncé thermostatique.

QUESTIONS 6 À 10 — VRAI OU FAUX

6. 6846B annonce un siphon.
7. 800 × 460 mm donne automatiquement la découpe.
8. 8045B est décrit comme double bac.
9. Une anomalie est réglée dès qu'elle est transmise.
10. Le client reste prioritaire pendant un contrôle de visibilité.



À METTRE EN PRATIQUE

Demander de justifier chaque réponse en une phrase ; noter la source ou la vérification utile.

LES RÉPONSES ET LEUR RAISON

Les justifications comptent davantage qu'une case cochée par hasard.



RÉPONSES 1 À 5

- 1 Faux : vérifier prix applicable et référence dans l'outil de vente.
- 2 Faux : contrôler descriptif, notice et colis.
- 3 Vrai : fait publié pour 1051.
- 4 Faux : support, entraxes et raccordements à valider.
- 5 Faux : cette fonction n'est pas annoncée pour F-85.

RÉPONSES 6 À 10

- 6 Vrai : siphon annoncé, colis à contrôler.
- 7 Faux : dimensions extérieures et découpe différent comme données à vérifier.
- 8 Vrai : titre et descriptif officiels, malgré un ancien libellé dans l'URL.
- 9 Faux : contrôle du résultat avant clôture.
- 10 Vrai : organiser le relais et reprendre la tâche ensuite.

À METTRE EN PRATIQUE

Une mauvaise justification technique déclenche une reprise, même si la case Vrai / Faux est correcte.

PRÉPARER LA CONTINUITÉ

Le suivi à distance réutilise les mêmes fiches et les mêmes critères.



Scène métier illustrative

CHAQUE SEMAINE

Trois produits travaillés, pas nécessairement nouveaux. Deux passages sur la méthode. Le RC observe et renseigne le contrôle nominatif ; les erreurs donnent lieu à reprise et recontrôle.

SIX MOIS

Le plan couvre 26 semaines. Seule la première semaine est produite dans ce pack ; les semaines 2 à 26 sont un programme de production, pas des supports prétendument déjà prêts.

VALIDATION ET DIFFUSION

Pierre conserve la validation des supports et lettres. Aucune autorisation de diffusion n'est déduite d'un contrôle technique des PDF. Aucun envoi ni changement d'automatisation n'est effectué par ce pack.



À METTRE EN PRATIQUE

Utiliser la copie groupe pour les prochains magasins et la fiche session pour les informations locales.