

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

5.1. CONFECTION

VENDEUR – RETOUCHEUR / VENDEUSE - RETOUCHEUSE

PROFIL DE QUALIFICATION

Validation par la C.C.P.Q.

Le 1^{er} mars 2000

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;
- ...

FONCTIONS	ACTIVITES	COMPETENCES
I. FONCTIONS TECHNIQUES: A. VENDRE		
1. ACCUEILLIR LA CLIENTELE	1.1. saluer le client, proposer ses services <hr/> 1.2. établir une bonne relation avec le client	<ul style="list-style-type: none"> • adapter sa présentation et ses comportements au style de la boutique et à sa clientèle • appliquer les règles de politesse • mémoriser le nom des clients réguliers <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • appliquer les règles de courtoisie à tout moment • être à la disposition du client en respectant sa liberté • intervenir au moment adéquat
2. ORIENTER LE CHOIX DU CLIENT	2.1. s'informer des besoins du client, de ses souhaits <hr/> 2.2. suggérer un article	<ul style="list-style-type: none"> • utiliser un langage compréhensible (langues étrangères, vocabulaire, ...) • sélectionner le type de communication appropriée (type visuel, type auditif, type kinesthésique ...) • poser des questions qui suscitent un dialogue • écouter le client • découvrir les priorités du client (prestige, facilité d'entretien...), son style de vie • évaluer la gamme de prix dans laquelle le client se situera • s'adapter à tout type de client (client sur la défensive, etc. ...) <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • actualiser ses connaissances professionnelles • identifier et mémoriser les différents vêtements que le magasin propose • sélectionner un article • faire des propositions adaptées en fonction de la morphologie du client, de son style, de son

		<p>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, des souhaits du client, et du stock disponible: succursales et fournisseurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • procéder avec tact et courtoisie.
	2.3. argumenter les propositions ¹	<ul style="list-style-type: none"> • informer des styles et tendances à la mode • maîtriser les harmonies de couleurs et de matières • informer le client sur les modalités d'entretien • conseiller en fonction de la morphologie et de la personnalité du client • utiliser des notions d'esthétique appliquée (coloris en adéquation avec la teinte de cheveux...) • utiliser des techniques de vente (susciter la confiance, amener à dire oui...)
	2.4. proposer des accessoires complémentaires	<ul style="list-style-type: none"> • maîtriser les harmonies de couleurs et de matières • s'assurer de la parfaite adéquation entre l'accessoire proposé, le vêtement , la physiologie et la personnalité du client
3. SELECTIONNER LA TAILLE ADEQUATE DU VETEMENT	3.1. déterminer la taille du client	<ul style="list-style-type: none"> • déterminer la taille ou l'entre- taille en fonction de la silhouette globale ou sur base de mesure si c'est nécessaire • comprendre et utiliser les différents tableaux de tailles et leurs rapports
	3.2. prendre les mesures	<ul style="list-style-type: none"> • déterminer la (les) mesure(s) dont on a besoin • utiliser les techniques de prise de mesures

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,...

4. CIBLER LES CORRECTIONS EVENTUELLES LORS DE L'ESSAYAGE	4.1. vérifier l'adéquation du vêtement à la silhouette et la morphologie du client	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier le bien-aller du vêtement • Identifier les retouches à effectuer
	4.2. préciser les corrections à faire et vérifier si celles-ci sont réalisables	<ul style="list-style-type: none"> • déterminer la longueur en fonction de la mode, de l'esthétique (silhouette du client), des souhaits du client • analyser la manière dont le vêtement a été construit, la réserve disponible et décider si la correction est possible • suggérer la correction à effectuer
	4.3. se préoccuper du confort du client (au cours des essayages)	<ul style="list-style-type: none"> • identifier un désagrément • réagir de manière adaptée :sûreté du geste et rapidité d'exécution
	4.4. marquer la retouche	<ul style="list-style-type: none"> • utiliser les outils adéquats (arrondisseur ...) • employer les gestes techniques
5. REDIGER LA FICHE CLIENT	5.1.compléter la fiche de retouche	<ul style="list-style-type: none"> • utiliser les codes et symboles appropriés • écrire lisiblement • noter correctement le nom du client et ses coordonnées
6. APPLIQUER LE TARIF DES RETOUCHES ET PRECISER LE DELAI DE LIVRAISON DE L'ARTICLE RETOUCHE	6.1. évaluer les travaux à réaliser au niveau timing, prix	<ul style="list-style-type: none"> • évaluer le temps nécessaire pour effectuer la retouche • calculer le prix
7. CONCLURE LA VENTE	7.1. encaisser le montant de l'acompte ou de l'achat; gérer les ristournes, les cartes de fidélité, délivrer une pièce justificative au client(bon de retouche...)	<ul style="list-style-type: none"> • calculer le montant de la vente • gérer les ristournes • utiliser les différents modes de paiement
	7.2. rappeler aux clients les informations relatives à l'entretien	<ul style="list-style-type: none"> • comprendre les codes et symboles internationaux d'entretien • utiliser un langage compréhensible • suggérer les modes d'entretien sur base de la connaissance des fibres textiles

	7.3. emballer le vêtement et/ ou les accessoires	<ul style="list-style-type: none"> • enlever les étiquettes, les antivols • utiliser les emballages adaptés à la taille de l'achat • plier, emballer de façon courante ou élaborée un vêtement ou un accessoire
	7.4. prendre congé du client	<ul style="list-style-type: none"> • appliquer les règles de politesse • utiliser les techniques de vente(ancrage...)
8. ASSURER LE SUIVI DE LA VENTE	8.1. faire parvenir le vêtement à retoucher à l'atelier	<ul style="list-style-type: none"> • donner et expliquer les consignes à l'atelier
	8.2. passer la commande de l'article manquant	<ul style="list-style-type: none"> • lire et comprendre les catalogues des fournisseurs • Utiliser les moyens de communication
	8.3. s'assurer que la marchandise rentre	<ul style="list-style-type: none"> • exercer un suivi quant au respect des délais de livraison et à la conformité des produits
	8.4. recontacter le client	<ul style="list-style-type: none"> • utiliser les moyens de communication adéquats • appliquer les règles de courtoisie • utiliser le dialogue adapté à la situation
9. RANGER LES VETEMENTS	9.1. ranger les vêtements dans les rayons et dans les réserves	<ul style="list-style-type: none"> • appliquer les techniques de pliage • appliquer les critères de rangement spécifiques à l'unité de vente
10. GERER LES ZONES DE PRESENTATION	10.1. réactualiser ou réassortir un étalage	<ul style="list-style-type: none"> • utiliser les connaissances étalagistes • composer un ensemble coordonné par assortiment harmonieux de vêtements et accessoires
11. S'OCCUPER DES RECLAMATIONS	11.1. accueillir la réclamation avec tact décider du bien fondé de la réclamation	<ul style="list-style-type: none"> • connaître les points faibles des articles vendus • tenir compte des critères objectifs, mais aussi du point de vue du client
	11.2. argumenter les décisions prises	<ul style="list-style-type: none"> • procéder avec tact et diplomatie

	11.3. décider de faire appel au patron de la boutique	
12. PARTICIPER AUX ACHATS	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 	<ul style="list-style-type: none"> • s'informer des styles et des tendances de la mode • analyser les collections présentées en prenant une distance par rapport à ses goûts personnels • identifier les goûts et les besoins de la clientèle • répertorier, analyser les tailles les plus souvent vendues • avoir une connaissance exacte des stocks existants
13. GERER LA RECEPTION DES MARCHANDISES	13.1. réceptionner les colis	<ul style="list-style-type: none"> • vérifier la quantité de colis par rapport au bon de transport • vérifier la qualité de l'emballage • identifier les documents à signer , leur conformité • assurer le suivi
	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	<ul style="list-style-type: none"> • vérifier la qualité • vérifier les quantités • assurer le suivi
	13.3. déballer et ranger la marchandise dans la surface de vente ou dans les réserves	<ul style="list-style-type: none"> • respecter les consignes ou le plan de rangement
	13.4. référencer les articles et les étiqueter	<ul style="list-style-type: none"> • utiliser l'outil informatique et autres moyens d'étiquetage
14. S'ADAPTER A LA POLITIQUE DE VENTE	14.1.faire "tourner" la marchandise	<ul style="list-style-type: none"> • être conscient que la marchandise ne doit pas rester dans les rayons
B. RETOUCHER		
1. S'ADAPTER A LA POLITIQUE DE VENTE	1.1. évaluer le niveau de qualité exigé par la boutique.	<ul style="list-style-type: none"> • 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
2. REALISER LES RETOUCHES ET LES REPARATIONS	2.1. observer le vêtement fini et comprendre la modification demandée	<ul style="list-style-type: none"> comprendre les codes et symboles utilisés pour identifier la retouche répertorier, pour chaque type de vêtement, toutes les techniques de montage
	2.2. analyser la manière dont le vêtement a été monté et évaluer les réserves dont on peut disposer	
	2.3.1. décider comment retravailler le vêtement pour obtenir la modification soit une retouche, soit une réparation 2.3.2.. identifier, apparier fournitures, matières de renforcement et modes de fixation, selon la diversité des tissus et les types de vêtements	<ul style="list-style-type: none"> respecter le caractère initial du vêtement analyser les différentes techniques par lesquelles on obtiendra la modification <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 <ul style="list-style-type: none"> ☉ 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 veston à une épaule basse, à un dos voûté, diminuer les montants des pantalons,...) rectifier l'aplomb poser, remplacer des doublures, des sacs de poches 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, ...

		<ul style="list-style-type: none"> - 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
	2.4. appliquer la technique choisie	<ul style="list-style-type: none"> • découdre et coudre de manière soignée • sélectionner, utiliser, régler: matériel, outillage et attachements spécifiques, selon les opérations de piquage, repassage et finition.
II. FONCTIONS TRANSVERSALES		
1. TRAVAIL EN EQUIPE	1.1. se répartir le travail	<ul style="list-style-type: none"> • instaurer de bonnes relations avec les autres membres du personnel • exprimer clairement ses attentes • comprendre les attentes des autres • s'adapter à un groupe, collaborer avec les autres membres • transmettre des informations concernant les nouveaux articles, les commandes des clients...
2. ENTRETENIR	2.1. assurer la maintenance des postes de travail	<ul style="list-style-type: none"> • utiliser les produits d'entretien
	2.2. entretenir les outils de travail	<ul style="list-style-type: none"> • appliquer les techniques d'entretien
	2.3. appeler le technicien, si l'entretien et la réparation ne relèvent pas des compétences du retoucheur	<ul style="list-style-type: none"> • évaluer la situation et décider de faire appel ou pas
3. RESPECTER LES NORMES DE SECURITE ET D'HYGIENE	3.1. respecter les règles de sécurité et d'hygiène	<ul style="list-style-type: none"> • appliquer les règles de sécurité, d'ergonomie et d'hygiène personnelle
4. PLANIFIER SON TRAVAIL	4.1. établir le planning de son temps de travail	<ul style="list-style-type: none"> • répertorier les différentes activités • déterminer le temps nécessaire à chaque activité

		<ul style="list-style-type: none">• prendre en considération le souhait d'un client qui demande un service non prévu• déterminer la chronologie des opérations
--	--	---