

**S1 Choix du modèle**

- 1) Analyse des besoins.
- 2) Conseils aux clients.

**S2 Connaissance du produit**

- 1) Produit.
- 2) Solutions technologiques liées aux produits.

**S3 Utilisation des matériels**

- 1) Fonctionnement des matériels.
- 2) Maintenance des matériels.

**S4 Procédés de préparation et de réalisation**

- 1) Essayage du vêtement.
- 2) Matérialisation de la proposition.
- 3) Organisation de l'atelier de retouches.
- 4) Techniques de retouches.

**S5 Gestion des réalisations**

- 1) Coût des réalisations.
- 2) Contrôle de qualité.

**S6 Communication**

- 1) Valorisation de l'image personnelle.
- 2) Valorisation du client.
- 3) Réalisation de la vente.
- 4) Intégration dans l'entreprise.

## SAVOIRS ASSOCIES

<b>S1</b>	<b>Choix du modèle</b>	
	<b>CONNAISSANCES</b>	<b>ETRE CAPABLE DE</b>
<b>S1-1</b>	<b>Analyse des besoins</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collection</li> <li>- Stock</li> <li>- Harmonie des couleurs</li> <li>- Notions de volumes :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• moulage</li> <li>• tableau des mesures</li> <li>• correspondance des tailles</li> </ul> </li> <li>- Règles d'esthétique</li>   <li>- Outil informatique</li> <li>- Logiciel(s) :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• stock</li> <li>• fournitures</li> <li>• fichier clients</li> <li>• terminal point de vente</li> <li>• retouches</li> </ul> </li>   <li>- Techniques de fabrication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estimer :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• le style</li> <li>• la taille</li> <li>• le coloris du vêtement et des articles complémentaires</li> </ul> </li>   <li>- Traiter les données informatiques</li>   <li>- Evaluer les limites de retouches</li> </ul>
<b>S1-2</b>	<b>Conseils aux clients</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Règles d'esthétique</li> <li>- Collection</li> <li>- Stock</li> <li>- Notion de volumes</li> <li>- Forme des éléments</li> <li>- Vocabulaire correspondant (technologie de spécialité)</li>   <li>- Prise de mesures</li> <li>- Lecture du tableau de mesures</li> <li>- Correspondance des tailles</li>   <li>- Techniques de vente</li> <li>- Connaissance des produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablir l'adéquation entre la morphologie et les styles du vêtement</li>   <li>- Prendre les mesures du client</li>   <li>- Proposer une sélection et adapter l'argumentation aux motivations du client</li> </ul>

## SAVOIRS ASSOCIES

<b>S2</b>	<b>Connaissance du produit</b>	
	<b>CONNAISSANCES</b>	<b>ETRE CAPABLE DE</b>
<b>S2-1</b>	<b>Produit</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissances textiles (composition, marque)</li> <li>- Barème et correspondances des tailles</li>   <li>- Code d'entretien</li> <li>- Prix</li> <li>- Origine du produit</li> <li>- Les griffes (marque)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traduire les caractéristiques en avantage pour la clientèle</li>   <li>- Respecter la codification dans les travaux de retouches</li> </ul>
<b>S2-2</b>	<b>Solutions technologiques liées aux produits</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Techniques de marquage</li> <li>- Caractéristiques des matériaux et connaissances pratiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer les retouches</li> </ul>

## SAVOIRS ASSOCIES

<b>S3</b>	<b>Utilisation des matériels</b>	
	<b>CONNAISSANCES</b>	<b>ETRE CAPABLE DE</b>
<b>S3-1</b>	<b>Fonctionnement des matériels</b>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Machines :<ul style="list-style-type: none"><li>• points noués</li><li>• surfil 3 ou 5 fils</li><li>• points invisibles</li><li>• boutonnières</li><li>• fer</li><li>• presse</li></ul></li><li>- Fonction des matériels</li><li>- Fiches constructeur</li> <li>- Notice des fabricants</li><li>- Identification des organes de réglage</li><li>- Caractéristiques des matériaux et des fournitures</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sélectionner le matériel en fonction des opérations à réaliser</li>     <li>- Préparer le / les matériels</li></ul>
<b>S3-2</b>	<b>Maintenance des matériels</b>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nettoyage</li><li>- Lubrification</li><li>- Interventions pratiques</li> <li>- Fonctionnement du matériel</li><li>- Mesure de la gravité de l'incident</li>  <li>- Respect des règles de sécurité, d'ergonomie</li><li>- Application des symboles</li><li>- Conformité de l'installation dans le respect des normes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Effectuer les opérations de 1er niveau</li>  <li>- Identifier, localiser et consigner :<ul style="list-style-type: none"><li>• les anomalies</li><li>• les dysfonctionnements</li></ul></li> <li>- Actionner les arrêts d'urgence et intervenir en cas d'accident</li></ul>

## SAVOIRS ASSOCIES

<b>S4</b>	<b>Procédés de préparation et de réalisation</b>	
	<b>CONNAISSANCES</b>	<b>ETRE CAPABLE DE</b>
<b>S4-1</b>	<b>Essayage du vêtement</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posture et mouvements habituels</li> <li>- Manipulation et respect du vêtement</li> <li>- Accessoirisation</li>   <li>- Appréciation visuelle et tactique</li> <li>- Base de l'essayage :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• aplomb</li> <li>• aisance</li> </ul> </li>   <li>- Techniques de retouches</li> <li>- Connaissance des matériaux</li> <li>- Connaissance des matériels</li>   <li>- Analyse du modèle                (limite des ressources techniques)</li> <li>- Analyse du produit</li> <li>- Contraintes d'antériorité</li>   <li>- Analyse comparative :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• temps</li> <li>• coût</li> <li>• qualité</li> <li>• complexité de la tâche</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Positionner et mettre en valeur le produit sur le client</li>   <li>- Repérer les anomalies</li> <li>- Juger du bien aller</li>   <li>- Définir les techniques de retouches</li>   <li>- Vérifier la faisabilité de la retouche</li>   <li>- Choisir la technique appropriée</li> </ul>
<b>S4-2</b>	<b>Matérialisation de la proposition</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moulage</li>   <li>- Techniques d'essayage                (tous types de vêtements)</li> <li>- Techniques d'épinglage</li> <li>- Moyens : craie, mètre ruban, arrondisseur miroir, ...</li> <li>- Caractéristiques des matériaux et connaissances pratiques :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• réaction</li> <li>• tombant</li> <li>• fragilité, ...</li> </ul> </li>   <li>- Utilisation des fiches de retouches</li> <li>- Vocabulaire technique</li> <li>- Rédaction et transmission d'un message</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rétablir les aplombs</li>   <li>- Réaliser l'essayage</li>   <li>- Compléter la fiche de retouches</li> </ul>

## SAVOIRS ASSOCIES

<b>S4</b>	<b>Procédés de préparation et de réalisation</b>	
	<b>CONNAISSANCES</b>	<b>ETRE CAPABLE DE</b>
<b>S4-3</b>	<b>Organisation de l'atelier de retouches</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planning de livraison</li> <li>- Fiches de retouches</li>   <li>- Techniques de fabrication</li>   <li>- Gamme opératoire</li> <li>- Planning manuel et / informatisé :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• qualité</li> <li>• tableau de bord, ...</li> </ul> </li>   <li>- Ergonomie</li> <li>- Règles de sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordonnancer les retouches</li>   <li>- Lister chronologiquement les opérations de démontage</li>   <li>- Etablir les opérations de montage</li>   <li>- Aménager le poste</li> </ul>
<b>S4-4</b>	<b>Techniques de retouches</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse de produit</li> <li>- Grille de contraintes d'antériorité</li>   <li>- Mise à plat</li> <li>- Repassage</li> <li>- Symétrie</li> <li>- Techniques de marquage</li> <li>- Techniques de coupe</li>   <li>- Gamme opératoire</li> <li>- Plan de travail et / contraintes d'antériorité</li> <li>- Techniques de fabrication (machine et / main)</li> <li>- Techniques de repassage et / de pressage en cours et fin de réalisation</li>   <li>- Reprise de boutons, broderies, surpiqûres, repose de boutons, d'étiquettes, ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Démontez la ou les parties du vêtement à retoucher</li>   <li>- Régler les éléments</li>   <li>- Remonter la ou les parties du vêtement à retoucher</li>   <li>- Restituer l'aspect initial du vêtement</li> </ul>

## SAVOIRS ASSOCIES

<b>S5</b>	<b>Gestion des réalisations</b>	
	<b>CONNAISSANCES</b>	<b>ETRE CAPABLE DE</b>
<b>S5-1</b>	<b>Coût de réalisation</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tableau de bord</li> <li>- Planning</li> <li>- Barème des temps de retouches</li> <li>- Grade de qualité</li>   <li>- Prix des fournitures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablir le coût de la retouche par rapport au grade de qualité</li>    <li>- Fixer le coût de la retouche</li> </ul>
<b>S5-2</b>	<b>Contrôle de qualité</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle comparatif entre commande et livraison</li>   <li>- Indicateur de qualité</li> <li>- Aspect esthétique :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• présentation générale</li> <li>• image de marque (griffe)</li> </ul> </li> <li>- Aspect technique :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• repassage</li> <li>• réalisation</li> <li>• détails</li> <li>• finition (netteté, précision et soin)</li> </ul> </li>   <li>- Contrôle du bien aller</li> <li>- Manipulation et respect du vêtement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier l'adéquation du produit retouché et de la fiche de retouches</li>   <li>- Vérifier la qualité de la retouche</li>     <li>- Effectuer éventuellement un nouvel essayage</li> </ul>

## SAVOIRS ASSOCIES

<b>S6</b>	<b>Communication</b>	
	<b>CONNAISSANCES</b>	<b>ETRE CAPABLE DE</b>
<b>S6-1</b>	<b>Valorisation de l'image personnelle</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Règles d'hygiène</li> <li>- Règles d'esthétique</li> <li>- Harmonisation, soin de la tenue</li>   <li>- Voix</li> <li>- Vocabulaire</li> <li>- Syntaxe</li> <li>- Elocution</li>   <li>- Règles de savoir-vivre</li>   <li>- Organigramme structurel et fonctionnel (respect des autres)</li> <li>- Capacité d'écoute</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir une présentation adaptée au contexte</li>   <li>- Utiliser le bon vocabulaire et l'intonation appropriée</li>   <li>- Contrôler ses réactions</li>   <li>- Participer au travail de l'équipe</li> </ul>
<b>S6-2</b>	<b>Valorisation du client</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etude des motivations et des freins</li>   <li>- Techniques de questionnement</li> <li>- Ecoute et reformulation</li>   <li>- Connaissance des caractéristiques du produit (avantages, inconvénients)</li> <li>- Maîtrise du vocabulaire spécifique</li> <li>- Gestuelle de l'essayage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre les besoins et motivations du client</li>   <li>- Estimer le pouvoir d'achat (sans préjugé)</li>   <li>- Choisir l'argumentaire appropriée</li> </ul>



## SAVOIRS ASSOCIES

<b>S6</b>	<b>Communication</b>	
	<b>CONNAISSANCES</b>	<b>ETRE CAPABLE DE</b>
<b>S6-3</b>	<b>Réalisation de la vente</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réfutation des objections</li> <li>- Vente additionnelle</li>   <li>- Différents services à proposer aux clients :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• retouches gratuites ou payantes</li> <li>• échanges</li> <li>• livraison</li> <li>• facilités de paiement</li> </ul> </li>   <li>- Techniques de questionnement, d'écoute et de reformulation</li> <li>- Réglementation d'étiquetage des prix</li>   <li>- Techniques d'annonce de prix</li>   <li>- Modes de paiement</li> <li>- Utilisation du matériel d'encaissement</li> <li>- Preuves du paiement</li>   <li>- Techniques de prise de congé :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• remerciements</li> <li>• accompagnement</li> <li>• civilité, ...</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Répondre aux besoins du client</li>   <li>- Satisfaire le client</li>   <li>- Prévoir la livraison en fonction des besoins du client</li>   <li>- Encaisser</li>   <li>- Contrôler la validité du paiement</li>   <li>- Prendre congé du client</li> </ul>
<b>S6-4</b>	<b>Intégration dans l'entreprise</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance de l'entreprise :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• historique</li> <li>• résultats</li> <li>• clientèle cible</li> <li>• objectifs et politique commerciale</li> <li>• étude de la concurrence</li> </ul> </li>   <li>- Législation commerciale (soldes, liquidation, ....)</li> <li>- Techniques de vente spécifiques</li> <li>- Présentations visuelles</li> <li>- Animations</li> <li>- Moyens de promotion et d'information</li>   <li>- Gestion des conflits et suivi du service après-vente</li> <li>- Réglementation de la défense du consommateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre les orientations de l'entreprise</li>   <li>- S'adapter à vendre en période de forte activité commerciale</li>   <li>- Accueillir et traiter les réclamations clientèle</li> </ul>