

Procédure de qualification Gestionnaires du commerce de détail CFC

Epreuve 2 : Connaissances professionnelles EP - oral

État le 10 décembre 2021

Date de l'examen _____ Nom de la personne en formation, resp. candidat-e _____ Candidat n° _____ Classe _____

Jeu de rôle (langue étrangère)		
Critère d'évaluation	Points obtenus	Points possibles
DCO A : S'exprimer dans la langue étrangère		3
DCO A: Utiliser les termes techniques corrects la langue étrangère		3
DCO A: Agir en fonction de son rôle (langue étrangère)		3
DCO A: Répondre aux demandes clients (langue étrangère)		3

Cette épreuve jeu de rôle contrôle les aptitudes des compétences opérationnelles suivantes :

Compétence opérationnelle a1 : Créer le premier contact avec le client du commerce de détail

Compétence opérationnelle a2 : Analyser les besoins du client du commerce de détail et présenter des solutions

Compétence opérationnelle a3 : Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi

Compétence opérationnelle a5 : Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux

Compétence opérationnelle a6 : Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail

Seuls des points entiers sont attribués (0 - 1 - 2 - 3).

Nom _____ <Nom expert-e A> _____ < Nom expert-e B>

Signature _____

Date _____

Veillez remettre le formulaire d'évaluation et d'observation, dûment signé, au secrétariat des examens.

* Nous parlons dans ce formulaire de l'apprenti-e. Cette formulation comprend aussi bien la personne en formation que la personne candidate à la procédure de qualification.

Procédure de qualification pour les gestionnaires du commerce de détail CFC

Epreuve : Jeu de rôle (langue étrangère)

DCO A : Gestion des relations avec les clients		Evaluation			
		0	1	2	3
Critère d'évaluation 1 : S'exprimer dans la langue étrangère Question principale : L'apprenti-e s'exprime-t-il/elle dans la langue étrangère de façon correcte et compréhensible (niveau B1) ?		Observation			
L'apprenti-e s'exprime dans la langue étrangère de façon correcte et compréhensible. Sa prononciation est compréhensible et les propos sont cohérents.	3				
La prestation de l'apprenti-e présente de petits écarts quant à une réponse compréhensible et cohérente.	2				
La prestation de l'apprenti-e présente de grands écarts quant à une réponse compréhensible et cohérente.	1				
La prestation de l'apprenti-e ne peut être évaluée ou s'écarte complètement d'une réponse compréhensible et cohérente.	0				
Justification					

DCO A : Gestion des relations avec les clients	Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 2 : Utiliser les termes techniques corrects de la langue étrangère Question principale : L'apprenti-e utilise-t-il/elle correctement les termes techniques spécifiques à la branche ?		Observation			
L'apprenti-e utilise correctement les termes techniques spécifiques à la branche. Il/elle utilise correctement les termes techniques en rapport avec les offres et les évolutions de la branche.	3				
La prestation de l'apprenti-e présente de petits écarts quant à la réponse correcte.	2				
La prestation de l'apprenti-e présente de grands écarts quant à la réponse correcte.	1				
La prestation de l'apprenti-e ne peut être évaluée ou s'écarte complètement de la réponse correcte.	0				
Justification					

DCO A : Gestion des relations avec les clients		Evaluation			
		0	1	2	3
Critère d'évaluation 3 : Agir en fonction de son rôle		Observation			
Question principale : L'apprenti-e agit-il/elle en fonction de son rôle ?					
L'apprenti-e agit en fonction de son rôle. Il/elle fait preuve d'un esprit d'ouverture vis-à-vis de la cliente / du client. Il/elle utilise correctement les techniques de la communication verbale et non verbale.	3				
La prestation de l'apprenti-e présente de petits écarts quant à son rôle.	2				
La prestation de l'apprenti-e présente de grands écarts quant à son rôle.	1				
La prestation de l'apprenti-e ne peut être évaluée.	0				
Justification					

DCO A : Gestion des relations avec les clients		Evaluation			
		0	1	2	3
Critère d'évaluation 4 : Répondre aux demandes clients (langue étrangère) Question principale : L'apprenti-e répond-il/elle correctement aux demandes des client(e)s ?		Observation			
L'apprenti-e répond correctement aux demandes des clients. Il/elle répond à toutes les questions de la cliente / du client. Il/elle fournit des renseignements corrects sur la branche et l'entreprise.	3				
La réponse de l'apprenti-e présente de petits écarts quant à une réponse correcte.	2				
La réponse de l'apprenti-e présente de grands écarts quant à une réponse correcte.	1				
La réponse de l'apprenti-e ne peut être évaluée ou s'écarte complètement d'une réponse correcte.	0				
Justification					

Explication quant aux niveaux de qualité des critères d'évaluation

6 points	La réponse à la question est complète. Tous les aspects requis ont bien, voire très bien été traités et avec qualité. La personne en formation fournit une prestation solide.
4 points	La réponse montre de petits écarts par rapport à une solution complète. Cela est mis en évidence p.ex. par les points suivants : <ul style="list-style-type: none">• Les déclarations présentent quelques lacunes.• Les déclarations sont en partie superficielles et générales.• Les réponses sont principalement correctes, mais peu justifiées.• Les justifications ne sont en partie pas réalistes.• Les réponses ne se réfèrent pas assez spécifiquement à la question.
2 points	La réponse montre de grands écarts par rapport à la solution complète. Cela est mis en évidence p.ex. par les points suivants : <ul style="list-style-type: none">• Les déclarations présentent de nombreuses lacunes.• Les déclarations sont pour la plupart superficielles et générales.• Les réponses sont principalement correctes, mais pas justifiées.• Les justifications sont incomplètes ou peu réalistes.• Les réponses sont ponctuellement fausses.• Les réponses ne se réfèrent pas spécifiquement aux interlocuteurs.
0 points	La réponse de la personne en formation est inutilisable et s'écarte complètement de la réponse globale. Cela est mis en évidence p.ex. par : <ul style="list-style-type: none">• L'erreur d'interprétation de la question (pas répondu à la question).• Les déclarations et/ou les justifications, pour la plupart, sont fausses.• Les réponses non structurées et non systématiques.