

## Procédure de qualification Assistante/Assistant du commerce de détail AFP

Epreuve 2 : Connaissances profession	onnelles EP - oral			
État le 31.08.2025				
Date de l'examen	Nom de la personne en formation, resp. candidate	Candidat n°	Classe	

Analyse d'entretien				
Critère d'évaluation	Points obtenus	Points possibles		
DCO A : Reconnaître la communication non verbale		3		
DCO A : Reconnaître la communication verbale		3		
DCO A : Evaluer les mé- thodes et techniques utili- sées dans la vente		3		
DCO A : Justifier les évalua- tions, resp. les erreurs identi- fiées		3		

Cette épreuve analyse d'entretien 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
Seuls des points entiers sont attribués (0 - 1 - 2 - 3).

Nom	<nom a="" expert-e=""></nom>	< Nom expert-e B>
Signature		 
Date		

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

<sup>\*</sup>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 Assistante/Assistant du commerce de détail AFP

## Epreuve : Analyse d'entretien

DCO A : Identifier les erreurs (non verbal)	Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 1 : Reconnaître la communication non verbale  Question principale : L'apprenti-e identifie-t-il/elle toutes les erreurs de la communication non verbale ?	Observation				
L'apprenti-e identifie (pratiquement) toutes les erreurs de la communication non verbale. Il/elle identifie les erreurs dans l'expression, la gestuelle et la posture.					
L'apprenti-e identifie la plupart des erreurs de la communication non verbale.					
L'apprenti-e identifie partiellement les erreurs de la communication non verbale.					
L'apprenti-e n'identifie guère, voire pas du tout, les erreurs de la communication non verbale.  0					
Justification					



				F	<b>C</b> 5
DCO A : Identifier les erreurs (verbal)	Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 2 : Reconnaître la communication verbale  Question principale : L'apprenti-e identifie-t-il/elle toutes les erreurs de la communication verbale ?	Observation		'		
L'apprenti-e identifie (pratiquement) toutes les erreurs de la communication verbale. Il/elle identifie les erreurs dans le vocabulaire choisi, le ton utilisé, la façon de s'exprimer, la compréhension.					
L'apprenti-e identifie la plupart des erreurs de la communication verbale.					
L'apprenti-e identifie partiellement les erreurs de la communication verbale.					
L'apprenti-e n'identifie guère, voire pas du tout, les erreurs de la communication verbale.					
Justification					



DCO A : Evaluer les méthodes et techniques utilisées	Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 1 : Evaluer les méthodes et techniques utilisées dans la vente Question principale : L'apprenti-e évalue-t-il/elle correctement les méthodes et techniques utilisées dans la vente ?	Observation				
L'apprenti-e évalue correctement les méthodes et techniques utilisées dans la vente. Il/elle identifie les erreurs dans la structure de l'entretien, les méthodes de conseils et de vente et le storytelling.					
L'apprenti-e identifie la plupart des erreurs dans les méthodes et techniques utilisées.					
L'apprenti-e identifie partiellement les erreurs dans les méthodes et techniques utilisées.					
L'apprenti-e n'identifie guère, voire pas du tout les erreurs dans les méthodes et techniques utilisées.  0					
Justification					



					= /	
DCO A : Evaluer les méthodes et techniques utilisées		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 2 : Justifier les évaluations, resp. les erreurs identifiées  Question principale : L'apprenti-e justifie-t-il/elle ses évaluations, resp. les erreurs identifiées de façon correcte et réaliste ? /	1	Observation				
L'apprenti-e justifie de façon complète ses évaluations et les erreurs identifiées. Il justifie son évaluation des erreurs dans la communication verbale et non verbale ainsi que celles en rapport avec les techniques et méthodes utilisées	3					
L'apprenti-e identifie la plupart des évaluations et erreurs.	2					
L'apprenti-e identifie partiellement les évaluations et erreurs.	1					
	0					
Justification						



## Explication quant aux niveaux de qualité des critères d'évaluation

3 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.
2 points	La réponse montre de petits écarts par rapport à une solution complète. Cela est mis en évidence p.ex. par les points suivants :  • 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.
1 point	La réponse montre de grands écarts par rapport à la solution complète. Cela est mis en évidence p.ex. par les points suivants :  • 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 :  • L'erreur d'interprétation de la question (pas répondu à la question).  • Les déclarations et/ou les justifications, pour la plupart, fausses.  • Les réponses non structurées et non systématiques.