**Procédure de qualification pour les assistants du commerce de détail AFP – variante 1**

**Travail pratique prescrit (TPP)**

Procès-verbal d’examen conformément aux directives de la Commission suisse des examens dans le commerce de détail : <https://www.bds-fcs.ch/>

Les champs surlignés en jaune peuvent être adaptés à la branche par les branches de formation et d’examen.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lieu de l'examen** |  | **Candidat n°** |  | **Date/heure** |  |
| **Nom** |  | **Prénom** |  |
| **Nom, prénom & Signature de l'expert 1** |  | **Nom, prénom & Signature de l'expert 2** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Question de santé** | Vous sentez-vous capable de passer l’examen ? | Oui [ ]  | Non [ ]  |
| **Contrôle d’identité** | Carte d’identité contrôlée : | Oui [ ]  | Non [ ]  |
| **Evénements** **particuliers :** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Point d’appré-ciation selon OrFo**  | **Partie** | **Domaines d’examen** | **Durée** | **Score maximal** | **Score obtenu** | **Pondération** | **Note** |
| **1** | **1.1** | **Relations clients (DCO A+C)** | **40’** | **30** |  | **70%** |  |
| **2** | **1.2** | **Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)** | **20’** | **12** |  | **30%** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |   |  | **Note globale\*** |  |

\* La note globale correspond à la moyenne pondérée, arrondie à la première décimale, des parties 1.1 et 1.2.

**Aperçu des résultats**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Partie** | **Domaines d’examen** | **Durée** | **Points** | **Score** | **Note** |
| 1.1 | **Gestion des relations avec les clients (DCO A+C)** |
| Accueil : Créer le premier contact avec le client de façon appropriée | 40’ | 6 |  |  |  |
| Information 1 : Analyser le besoin du client et présenter des solutions | 6 |  |
| Information 2 : Conseiller le client de façon convaincante | 6 |  |
| Conclusion : Conclure la vente de façon professionnelle | 6 |  |
| Transverse : Agir de manière professionnelle avec les clients | 6 |  |
| 1.2 | **Option 1 : Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B) – Créer sa propre présentation de produits ou de prestations** |
| Présentation de produits ou de prestations : présenter en étant sensible aux besoins des clients | 20’ | 3 |  |  |  |
| Présentation de produits ou de prestations : préparer la présentation | 3 |  |
| Présentation de produits ou de prestations : motiver son approche de manière cohérente | 3 |  |
| Présentation de produits ou de prestations : agir de manière plausible dans une situation critique | 3 |  |
| **Option 2 : Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B) – Analyser une présentation existante de produits ou de prestations** |
| Présentation de produits ou de prestations : analyser la présentation de produits ou de prestations | 20’ | 3 |  |  |  |
| Présentation de produits ou de prestations : proposer des améliorations | 3 |  |
| Présentation de produits ou de prestations : motiver de façon cohérente les points forts et les points faibles des améliorations | 3 |  |
| Présentation de produits ou de prestations : agir de manière plausible dans une situation critique | 3 |  |

**Tableau de conversion / barème des notes**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Partie 1.1** | **Partie 1.2** |
| **6** | 29 – 30 | 12 |
| **5.5** | 26 – 28 | 11 |
| **5** | 23 – 25 | 9 – 10 |
| **4.5** | 20 – 22 | 8 |
| **4** | 17 – 19 | 7 |
| **3.5** | 14 – 16 | 6 |
| **3** | 11 – 13 | 5 |
| **2.5** | 8 – 10 | 3 – 4 |
| **2** | 5 – 7 | 2 |
| **1.5** | 2 – 4 | 1 |
| **1** | 0 – 1 | 0 |

**1.1 Relations clients**

**Entretien client**

**Informations préliminaires pour les apprentis**

|  |  |
| --- | --- |
| **Point de départ pour les apprentis (facultatif)** | * Description de la situation
* Description du magasin
* Cas échéant, explication des raisons de cet entretien ou cette situation exigeante
 |
| **Tâches des apprentis** | Réaliser l’entretien de vente avec la cliente ou le client.  |
| **Durée/organisation** | Réalisation de l’entretien client : 40 minutes |
| **Notes pour les apprentis** | * Veillez à appliquer les techniques de questionnement et d’entretien appropriées pendant cet entretien. L’objectif de l’entretien est de parvenir à une conclusion d'achat ou de trouver une solution appropriée pour le client, resp. de traiter le retour ou la réclamation dans le délai dont vous disposez.
* Vous pouvez prendre des notes durant l’entretien.
* L'entretien de vente commence lorsque le client entre dans le magasin.
* Le rôle du client est joué par l'expert aux examens.
* Cas échéant, à compléter par la F+E
 |

**Informations préliminaires pour les experts**

|  |  |
| --- | --- |
| **Notes pour les experts aux examens** | L'un des experts joue le rôle du client. L'autre expert note les observations dans la grille d'évaluation.L'expert qui joue le rôle du client se prépare pour le jeu de rôle et agit selon le schéma suivant :* L’expert-e doit rester strictement dans son rôle et ne poser que des questions qui pourraient également être posées par un vrai client (pas de questions techniques au sens d'un entretien professionnel).
* L’expert-e ne peut pas observer et évaluer le comportement de l'apprenti-e en parallèle. Il y a un risque que son vécu du jeu de rôle prenne le pas sur l'évaluation des compétences de l'apprenti-e.
* Le comportement de l’expert-e doit être aussi standardisé que possible. C'est le seul moyen de comparer le comportement des différents apprentis.
* La procédure fixée doit être suivie par l’expert-e. Sinon, il est difficile d'évaluer le jeu de rôle à l'aide de critères standardisés.
* Avec des experts inexpérimentés, il y a un risque qu'ils orientent trop la conversation et que l'apprenti-e ne soit pas en mesure de présenter ses compétences de manière adéquate. C'est toujours l'apprenti-e qui mène la conversation.

Fil rouge de l'entretien : Idéalement, l'entretien devrait suivre les séquences suivantes : * Accueil du client
* Recherche des besoins
* Conseil sur le produit/la prestation ainsi que sur les dernières évolutions et tendances et proposition de solutions
* Incitation active par l’apprenti-e à la décision d’achat
* Décision d'achat
* Traitement des retours et des réclamations
* Conclusion de la vente
* Globalement : interaction professionnelle avec le client
 |

**Situation du client pour l’expert**

|  |  |
| --- | --- |
| **Préoccupations et points de vue du client** | Description par le client de ses besoins et raisons de sa visite du magasin.Objections possibles du client. |
| **Comportement durant l’entretien** | * Quel est le comportement du client durant l’entretien ?
* Quelle est sa réaction aux conseils fournis ?
* Quels intérêts présente-t-il au produit/à la prestation et aux dernières évolutions et tendances ?
 |
| **Proposition de solution** **Note pour les experts :** Cet exemple de solution ne doit pas être considéré comme la seule solution correcte et sert uniquement de guide pour l'évaluation. | La conversation est structurée comme suit : | Expliquer par mots-clés la manière idéale de procéder de l'apprenti-e- dans la situation décrite et les points particulièrement importants à considérer. |
| Créer le premier contact avec le client de façon appropriée | * Accueil en ouvrant le dialogue de façon professionnelle
* Accueil proactif et cordial
* Toute l’attention est portée au client
 |
| Analyser le besoin du client et présenter des solutions | * Questions détaillées pour identifier les besoins du client
* Utiliser des questions orientée objectif et de diverses techniques d’interrogation
* Ecouter attentivement et de façon concentrée
* Ne pas interrompre le client
* Prendre des notes
 |
| Conseiller le client de façon convaincante | * Un conseil détaillé sur le produit/la prestation ainsi que les dernières évolutions et tendances
* Poser des questions ciblées, soutenir la décision d’achat en reprenant des contenus de l’entretien de vente
* Argumentation basée sur les besoins du client
* Utiliser le storytelling approprié
* Répondre/réfuter les objections
* Justification précise et compétente de la solution proposée
* Recueillir et intégrer les demandes du client
 |
| Conclure la vente de façon professionnelle | * Gérer la conclusion de vente de façon compétente
* Valoriser l’achat
* Prendre en compte le produit / la prestation achetée ainsi que de la marchandise retournée / réclamation
* Utiliser correctement le système de caisse / fidélisation des clients
 |
| Agir de manière professionnelle avec le client | * Comportement ouvert, aimable et orienté client
* Mise en œuvre des directives de l’entreprise
* Ventes additionnelles
* Utilisation efficace des outils disponibles
* Reconnaître et exploiter d’autres opportunités de conseil et de vente
 |

**1.1 Gestion des relations avec les clients :** grille d’évaluation

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** A+C « Accueil » | Evaluation | 0 | 2 | 4 | 6 |
| **Critère d’évaluation 1 : Créer le premier contact avec le client du commerce de détail** Question principale : L’apprenti-e-e organise-t-il/elle le premier contact avec le client de manière appropriée ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L'apprenti-e gère le premier contact avec le client de façon compétente. Il/elle accueille le client de manière proactive et amicale et lui accorde toute son attention. Il/elle gère efficacement les situations critiques et construit le premier contact avec le client tout en s’adaptant au type de client qu'il reçoit.  | 6 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un premier contact client professionnel.  | 4 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un premier contact client professionnel.  | 2 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inexistante.  | 0 |
| Observations |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** A+C « Information 1 » | Evaluation  | 0 | 2 | 4 | 6 |
| **Critère d'évaluation 1 : Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions**Question principale : L'apprenti-e s'informe-t-il/elle en détail des besoins du client et présente-t-il/elle des solutions adaptées ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L'apprenti-e s'informe en détail des besoins du client. Il/elle pose des questions axées sur les objectifs. Il/elle écoute avec attention et concentration. Il/elle laisse le client terminer ses phrases. Il/elle présente des solutions qui correspondent aux besoins du client. | 6 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une analyse ciblée des besoins et une présentation de solution appropriée. | 4 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une analyse ciblée des besoins et une présentation de solution appropriée. | 2 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e est inutilisable et s’écarte complètement d’une analyse ciblée des besoins du client. | 0 |
| Observations |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** A+C « Information 2 » | Evaluation | 0 | 2 | 4 | 6 |
| **Critère d'évaluation 3 : Conseiller le client de façon convaincante**Question principale : L'apprenti-e fournit-il/elle des conseils convaincants et orientés client ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L’apprenti-e conseille le client en détail sur les produits/prestations et sur les évolutions et les tendances. Il/elle intègre les besoins du client dans ses arguments tout en utilisant un storytelling approprié, efficace et adaptée à la situation. Il/elle justifie la solution proposée de manière détaillée et compétente. Il/elle fait preuve d'un traitement constructif des objections, des retours ou des réclamations client, les prend en compte et les incorpore dans son entretien en fonction de la situation. Il/elle applique les stratégies appropriées pour susciter une décision d'achat de la part du client. | 6 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un conseil professionnel et convaincant.  | 4 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un conseil professionnel et convaincant. | 2 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou incompréhensible.  | 0 |
| Observations |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** A+C « Conclusion » | Evaluation | 0 | 2 | 4 | 6 |
| **Critère d’évaluation 4 : Conclure la vente de façon professionnelle**Question principale : L'apprenti-e conclut-il/elle l'entretien avec le client de manière professionnelle ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L'apprenti-e fait preuve de professionnalisme lors du processus de paiement. Il/elle prend en compte le produit/la prestation achetée ou le retour/la réclamation. Il/elle utilise les outils de fidélisation en fonction des souhaits du client. | 6 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une conclusion professionnelle de la vente.  | 4 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une conclusion professionnelle de la vente. | 2 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou fausse.  | 0 |
| Observations |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** A+C « Transverse » | Evaluation  | 0 | 2 | 4 | 6 |
| **Critère d'évaluation 5 : Agir de manière professionnelle avec les clients**Question principale : L’apprenti-e entretient-il/elle des relations professionnelles avec le client ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L’apprenti-e fait preuve d’ouverture, est aimable et orienté-e client. Il/elle met en œuvre les directives de l’entreprise et utilise efficacement les outils à disposition. Il/elle reconnaît et exploite d’autres opportunités de vente. | 6 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un traitement professionnel de la clientèle (par exemple, il/elle ne met pas en œuvre les directives de l’entreprise ou n'utilise pas efficacement les outils à disposition ou ne profite pas de l'opportunité de vente additionnelle).  | 4 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un traitement professionnel du client (par exemple, il/elle ne met pas en œuvre les directives de l’entreprise et n'utilise aucune des aides disponibles). | 2 |
| **Incorrect/inexistant :** Laperformance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non professionnelle. | 0 |
| Observations |

**1.2 Option 1 : Gestion et présentation des produits et prestations**

**Avec travail préparatoire (point de départ adapté au niveau AFP)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Point de départ** | * Description du type des produits ou prestations planifié
* Quelles sont les conditions cadres, les objectifs, les raisons de la présentation ?
* Description des clients
* Remarques sur les éventuelles aides par tâche partielle
 |
| **Tâches des apprentis** | **Tâche partielle 1 :** | Créez un catalogue d'idées pour trouver et planifier la présentation de produits ou de prestations.Brèves instructions (p.ex. brochure, liens internet, instructions et aides) |
| **Tâche partielle 2 :** | Choisissez, avec votre formateur professionnel, les produits/prestations appropriés.Brèves instructions (p.ex. liste de l’assortiment, remarque sur le plan du magasin) |
| **Tâche partielle 3 :** | Réfléchissez à l'endroit où vous pouvez obtenir les produits ou les informations ou le soutien pour la présentation des produits ou des prestations et procurez-les-vous.Brèves instructions (p.ex. liste de contrôle pour le processus de l’acquisition de marchandises) |
| **Tâche partielle 4 :** | Préparez votre présentation pour le jour de l'examen. Réfléchissez : où, avec quoi et comment vous voulez concevoir votre présentation pour convaincre la clientèle ciblée ?Brèves instructions (p.ex. principes de la présentation) |
| **Tâche partielle 5 :** | Expliquez, avec vos propres mots, les points forts et les points faibles de votre présentation.Brèves instructions (p.ex. questions principales pour l’évaluation) |
| **Durée/organisation** | Réalisation de l’entretien : 20 minutes (présentation : 5 minutes; entretien : 15 minutes). |
| **Notes** | Réalisez ce travail préparatoire directement dans votre entreprise à l’aide d'une présentation concrète de produits ou de prestations. Si besoin, compléter avec des notes spécifiques de la F+E. |

**Entretien professionnel**

**Note pour les experts :**

* Cet exemple de solution ne doit pas être considéré comme la seule solution correcte et sert uniquement de guide pour l'évaluation.
* Un expert posera les questions et l'autre expert protocole les réponses des apprentis.
* **Au moins** une question, si possible davantage, de chaque groupe de questions doit être posée.

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.1 Questions concrètes possibles sur la procédure / la préparation** | **Proposition de solution** |
| 1.2.1.1 Où avez-vous commandé la marchandise ? | xxx |
| 1.2.1.2 Comment avez-vous procédé pour la planification ? | xxx |
| 1.2.1.3 Quels outils/documents/modèles avez-vous utilisé ? | xxx |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.2 Questions de justification possible** | **Proposition de solution** |
| 1.2.2.1 Pourquoi avez-vous choisi ce produit/cette prestation pour votre présentation ? | xxx |
| 1.2.2.2 Pourquoi avez-vous choisi cet emplacement pour votre présentation ?  | xxx |
| 1.2.2.3 Pourquoi avez-vous choisi ce support de produits/ce média pour votre présentation ? | xxx |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.3 Questions possibles relatives à des situations critiques** | **Proposition de solution** |
| 1.2.3.1 Vous vous apercevez que vous manquez de moyens auxiliaires (p.ex. flyer) pour votre présentation. | xxx |
| 1.2.3.2 Lorsque vous réceptionnez de la marchandise, vous constatez que le produit xy est défectueux.  | xxx |
| 1.2.3.3 Le fournisseur vous informe que le produit xy n’est plus livrable.  | xxx |
| Poser toujours la même question suite à une situation critique : **Comment gérer cette situation critique ?**  |

**1.2 Option 1 : Gestion et présentation des produits et prestations :** grille d’évaluation

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** B « Présentation de produits ou de prestations » | Evaluation  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 1 : Présenter en étant sensible aux besoins des clients**Question principale : L’apprenti-e présente-t-il/elle les produits ou les prestations en étant sensible aux besoins des clients ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L’apprenti-e présente les produits ou les prestations de manière judicieuse et compréhensible. La construction de sa présentation est logique. Il/elle présente les produits ou prestations de manière convaincante et enthousiasmante. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La présentation de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une présentation orientée clients. | 2 |
| **Insuffisant :** La présentation de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une présentation orientée clients. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La présentation de l'apprenti-e s’écarte complètement d’une présentation orientée clients.  | 0 |
| Observations |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** B « Présentation de produits ou de prestations » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 2 : Préparer la présentation**Question principale : L’approche de l’apprenti-e pour planifier et préparer la présentation des produits ou des prestations est-elle ciblée ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L'apprenti-e répond correctement aux questions relatives à la planification et la préparation de la présentation de produits ou de prestations. Les déclarations sont claires et compréhensibles. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** Les réponses de l'apprenti-e présentent de petits écarts par rapport à une réponse correcte. | 2 |
| **Insuffisant :** Les réponses de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une réponse correcte. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e est inutilisable ou incompréhensible.  | 0 |
| ObservationsQuestion n° xxx:Question n° xxx:Question n°. xxx:Question n°. xxx: |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** B « Présentation de produits ou de prestations » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 3 : Motiver son approche de manière cohérente**Question principale : L’apprenti-e motive-t-il/elle son approche pour la préparation et la mise en œuvre de la présentation des produits ou prestations de manière cohérente et compétente  | Justification |
| **Bien réalisé :** Les explications de l’apprenti-e sont cohérentes. L’apprenti-e argumente de façon compétente. Ses arguments sont compréhensibles et structurés. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** Les explications de l'apprenti-e présentent de petits écartspar rapport à une justification cohérente et compétente.  | 2 |
| **Insuffisant :** Les explications de l'apprenti-e présentent des écarts importants par rapport à une justification cohérente et compétente. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** Les explications de l'apprenti-e sont inutilisables et s’écartent complètement d’une justification cohérente et compétente. | 0 |
| ObservationsQuestion n° xxx:Question n° xxx:Question n°. xxx:Question n°. xxx: |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** B « Présentation de produits ou de prestations » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 4 : Agir de manière plausible dans une situation critique**Question principale : L'apprenti-e décrit-il/elle un plan d'action plausible dans les situations critiques décrites ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L'apprenti-e décrit les points clés d'une approche professionnelle de situations critiques. Ses explications sur la procédure sont cohérentes. L'ordre des différentes étapes est logique. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à la réponse complète. | 2 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e des écarts importants par rapport à la réponse complète. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e n’est pas utilisable et s’écarte complètement de la réponse complète. | 0 |
| ObservationsQuestion n° xxx:Question n° xxx:Question n°. xxx:Question n°. xxx: |

**1.3 Option 2 : Gestion et présentation de produits et prestations**

**Avec une présentation de produits ou prestations existante**

|  |  |
| --- | --- |
| **Point de départ** | Pour l’analyse, les experts choisissent une présentation de produits ou de prestations existante au magasin ou au guichet de l’apprenti-e. |
| **Tâches des apprentis** | **Tâche partielle 1 :** | Analysez la présentation de produits ou prestations sur les aspects suivants :* Les points forts et les points faibles
* Le groupe ciblé
* Objectif possible de la présentation de produits ou de prestations
 |
| **Tâche partielle 2 :** | Notez le potentiel d’amélioration de la présentation de produits ou prestations. |
| **Tâche partielle 3 :** | Présentez les résultats de votre analyse oralement et justifiez vos réponses. |
| **Durée/organisation** | Réalisation de l’entretien : 20 minutes (notes de l’apprenti-e : 5 minutes; présentation des résultats et questions : 10 minutes; gestion d’une ou de plusieurs situations critiques : 5 minutes). |
| **Remarques** | Vous pouvez prendre des notes pendant votre analyse. Si besoin, compléter avec des notes spécifiques de la F+E. |

**Entretien professionnel**

**Note pour les experts :**

* Cet exemple de solution ne doit pas être considéré comme la seule solution correcte et sert uniquement de guide pour l'évaluation.
* Un expert posera les questions et l'autre expert protocole les réponses des apprentis.
* **Au moins** une question, si possible davantage, de chaque groupe de questions doit être posée.

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.1 Questions concrètes possibles sur la procédure / la préparation** | **Proposition de solution** |
| 1.2.1.1 Quelles informations importantes sur le produit ou la prestation sont contenues dans cette présentation ? Quelles informations manquent le cas échéant ? | xxx |
| 1.2.1.2 Quelles mesures ont été prises pour adapter la présentation de produits ou prestations au groupe ciblé ? | xxx |
| 1.2.1.3 Quels produits/supports/outils ont été utilisés pour la présente présentation de produits ou de prestations ? Quelle est leur fonction ? | xxx |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.2 Questions de justification possible** | **Proposition de solution** |
| 1.2.2.1 Perspectives : Si vous essayez d’obtenir l’avis du client, quelle est votre appréciation critique de votre présentation ?? | xxx |
| 1.2.2.2 Pourquoi voyez-vous pour XXX un point faible de la présentation de produits ou de prestations ?  | xxx |
| 1.2.2.3 Pourquoi, dans le cas présent, une présentation XXX est-elle plus judicieuse qu’une présentation YYY ?  | xxx |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.3 Questions possibles relatives à des situations critiques** | **Proposition de solution** |
| 1.2.3.1 La direction de votre succursale a décidé de procéder à une réduction de coûts de 10% dans votre rayon. | xxx |
| 1.2.3.2 Lorsque vous réceptionnez de la marchandise, vous constatez que le produit xy est défectueux.  | xxx |
| 1.2.3.3 En vous écoutant, j’ai eu l’idée suivante : Admettons que je vous propose de supprimer l’étape X resp. le produit Y. | xxx |
| Poser toujours la même question suite à une situation critique : **Comment gérer cette situation critique ?**  |

**1. 3 Option 2 : Gestion et présentation des produits et prestations :** grille d’évaluation

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** B « Présentation de produits ou de prestations » | Evaluation  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 1 : Analyser la présentation de produits ou prestations**Question principale : L’apprenti-e identifie-t-il/elle les points forts et les points faibles essentiels de la présentation de produits ou de prestations ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L’apprenti-e décrit les points forts et les points faibles de manière exhaustive et correcte. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La réponse de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une réponse complète. | 2 |
| **Insuffisant :** La réponse de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une réponse complète. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e est inutilisable et s’écarte complètement de la réponse correcte. | 0 |
| Observations |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** B « Présentation de produits ou de prestations » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 2 : Proposer des améliorations**Question principale : L’apprenti-e prend-il/elle les mesures d’amélioration appropriées ?  | Justification |
| **Bien réalisé :** L’apprenti-e propose plusieurs mesures d’amélioration judicieuses tout en se basant directement sur la présentation de produits ou de prestations existante. Il/elle les décrit de façon cohérente.  | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La réponse de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une réponse judicieuse et cohérente.  | 2 |
| **Insuffisant :** La réponse de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une réponse judicieuse et cohérente. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La réponse de l'apprenti-e est inutilisable et s’écarte complètement d’une réponse judicieuse et cohérente. | 0 |
| ObservationsQuestion n° xxx:Question n° xxx:Question n°. xxx:Question n°. xxx: |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** B « Présentation de produits ou de prestations » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 3 : Motiver de façon cohérente les points forts et les points faibles des améliorations**Question principale : Les explications de l’apprenti-e sur les points forts et les points faibles ainsi que les mesures d’amélioration de la présentation de produits ou de prestations sont-elles cohérentes et fondées ?  | Justification |
| **Bien réalisé :** Les explications de l’apprenti-esont cohérentes : L’apprenti-e argumente de façon compétente. Ses arguments sont compréhensibles et structurés | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** Les explications de l'apprenti-e présentent de petits par rapport à une justification cohérente et compétente. | 2 |
| **Insuffisant :** Les explications de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une justification cohérente et compétente. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** Les explications de l'apprenti-e sont inutilisables et s’écartent complètement d’une justification cohérente et compétente. | 0 |
| ObservationsQuestion n° xxx:Question n° xxx:Question n°. xxx:Question n°. xxx: |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** B « Présentation de produits ou de prestations » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 4 : Agir de manière plausible dans une situation critique**Question principale : L'apprenti-e décrit-il/elle un plan d'action plausible dans les situations critiques décrites ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L'apprenti-e décrit les points clés d'une approche professionnelle de situations critiques. Ses explications sur la procédure sont cohérentes. L'ordre des différentes étapes est logique. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à la réponse complète. | 2 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e des écarts importants par rapport à la réponse complète. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e n’est pas utilisable et s’écarte complètement de la réponse complète. | 0 |
| ObservationsQuestion n° xxx:Question n° xxx:Question n°. xxx:Question n°. xxx: |

**Explication quant aux niveaux de qualité des critères d’évaluation**

Mise à jour : 13 novembre 2024

|  |  |
| --- | --- |
| 3 ou 6 points | **Niveau de performance, bon à très bon :**Le critère requis est atteint.La réponse ou l'action témoigne de connaissances et de compétences solides. Elle correspond à une performance de bonne à très bonne qualité en contexte professionnel.Cela se manifeste par :* Des réponses/actions précises et correctes.
* Des réponses/actions spécifiquement adaptées à la tâche.
* Des réponses/actions clairement structurées, logiques, et bien organisées.

Par exemple : une réponse ou action complète, précise et structurée qui répond parfaitement à la tâche.Remarques à l'attention des experts : Une performance parfaite n’est pas nécessaire pour obtenir le maximum de points. |
| 2 ou 4 points | **Niveau de performance, réalisé à bon :**La réponse ou l’action présente des écarts mineurs par rapport à une performance bonne ou très bonne.Cela se manifeste par :* Des réponses/actions parfois incomplètes.
* Des réponses/actions parfois superficielles ou générales.
* Des réponses/actions globalement correctes, mais peu justifiées.
* Des justifications partiellement irréalistes.
* Des réponses/actions insuffisamment adaptées à la question posée.

Par exemple : une réponse/action principalement correcte, mais manquant de profondeur ou de détails spécifiques. |
| 1 ou 2 points | **Niveau de performance insuffisant avec de grandes lacunes :**La réponse ou l’action présente des lacunes significatives par rapport à la performance attendue.Cela se manifeste par :* Des réponses/actions souvent incomplètes.
* Des réponses/actions majoritairement superficielles ou générales.
* Des réponses/actions généralement correctes, mais sans justification.
* Des justifications incomplètes ou peu réalistes.
* Des réponses/actions ponctuellement incorrectes.
* Absence de référence spécifique aux interlocuteurs.

Par exemple : une réponse/action contenant quelques éléments corrects, mais demeurant globalement superficielle ou incomplète. |
| 0 point | **Niveau de performance inutilisable ou totalement erroné :**La réponse ou l’action est inutilisable et très éloignée de la performance attendue.Cela se manifeste par :* Une interprétation incorrecte de la question (absence de réponse adaptée).
* Une majorité de réponses/actions et/ou justifications incorrectes.
* Des réponses non structurées et incohérentes.
* L’absence de réponse/action.

Par exemple : une réponse/action qui ne répond pas à la question posée ou qui propose une solution totalement erronée. |

Selon le protocole (ou la partie du protocole), 0-1-2-3 ou 0-2-4-6 points sont attribués.

**Remarques / particularités**