Examen professionnel Spécialiste du commerce de Détail

Épreuve 4

Jeu de rôle (oral)

Base : Règlement d'examen du 14 juin 2022

Série 0

Situation initiale

Vous trouverez dans ce document l'ordre de travail de l'épreuve Jeu de rôle, dans le cadre de l'examen professionnel fédéral Spécialiste du commerce de détail.

Cette épreuve dure 30 minutes (préparation incluse) et se compose de plusieurs parties :

- Jeu de rôle A — 10 minutes dont 5 minutes de préparation
- Jeu de rôle B — 10 minutes dont 5 minutes de préparation
- Jeu de rôle C – Réflexion — 10 minutes dont 5 minutes de préparation

Pour chaque jeu de rôle, les participant-e-s reçoivent une situation initiale et une liste d'attentes. Ils disposeront de 5 minutes de préparation, suivies d'un entretien de 5 minutes. Vous pouvez prendre des notes sur la fiche d'examen et les utiliser pendant l'entretien.

Pour le jeu de rôle C, un-e supérieur-e arrive et vous demande un retour sur les entretiens préalablement réalisés. Vous devrez analyser votre propre comportement dans les jeux de rôles A et B, élaborer des réflexions et les présenter.

Lors du jeu de rôle C, il est attendu de vous que vous donniez un résumé des entretiens préalables à un-e supérieur-e. Vous devrez analyser votre propre comportement dans les jeux de rôles A et B, élaborer des réflexions et les présenter.

La situation initiale et les attentes sont directement présentées dans l'ordre de travail. Les expert-e-s se chargent de la gestion du temps et feront un signe à l'arrivée dans la dernière des cinq minutes. Cela permettra de conclure l'entretien de manière adéquate dans le temps imparti.

Focus

L'accent est mis sur la technique de communication dans une situation d'entretien exigeante. Vous pouvez vous concentrer sur une autre personne présente dans la pièce, qui participera au jeu de rôle avec vous. Cette personne quittera sa place pendant les 5 minutes de préparation et reviendra vers vous pour que vous sachiez que le (prochain) jeu de rôle commence.

Domaine de compétences

Cette épreuve correspond au domaine de compétence B du profil de qualification de Spécialiste du commerce de détail (voir les directives relatives au règlement d'examen).

Évaluation

Critères d'évaluation	Points
Critère 1 : Jeu de rôle A - Règles de base	4
Critère 2 : Jeu de rôle A - Orientation de l'entretien	3
Critère 3 : Jeu de rôle B - Règles de base	4
Critère 4 : Jeu de rôle B - Orientation de l'entretien	3
Critère 5 : Jeu de rôle C - Réflexion	4
Total :	**18**

Série 0

Ordre de travail

Jeu de rôle A (série 0 - 1) – Intégration d'un nouveau collaborateur ou d'une nouvelle collaboratrice

Situation initiale

Une nouvelle personne arrive dans votre équipe. Dans environ quatre minutes, elle viendra vous voir, et vous serez chargé-e de l'accueillir et de l'orienter.

Attentes

Dans un entretien, montrez ce que vous voulez transmettre à la nouvelle personne lors de ce premier entretien de cinq minutes. Elle ne connaît l'entreprise que d'après son entretien d'embauche, et n'est jamais venue dans cette filiale. Faites des hypothèses le cas échéant.

Jeu de rôle B (série 0 - 1) – Une dispute dans l'équipe

Situation initiale

Deux collaborateur-trice-s se disputent, et l'une de ces personnes s'énerve parce qu'elle ne comprend pas ce qu'on dit sur elle. Elle est déjà venue vous voir pour se plaindre à ce sujet.

Attentes

Menez un entretien de cinq minutes avec la personne qui parle dans une autre langue avec d'autres collaborateur-trice-s. Faites des hypothèses le cas échéant.

Jeu de rôle C (série 0 - 1) – Réflexion sur les deux entretiens

Situation initiale

Dans cinq minutes, votre supérieur-e arrivera et vous demandera un retour sur les deux entretiens que vous avez menés. Outre les faits, vous devrez également élaborer une réflexion sur votre propre comportement.

Attentes

- Que s'est-il passé dans les deux entretiens (votre supérieur-e n'était pas présent-e) ? Comment se sont passés les entretiens selon vous ?
- Quels ont été les aspects positifs et négatifs de votre réaction ?
- Que pensez-vous de votre contribution au résultat ?
- Avec le recul, y a-t-il quelque chose que vous feriez différemment ? Si oui, quoi et pourquoi ?
- Quels savoir-faire acquis avez-vous pu employer pendant les entretiens ?
- Veuillez justifier vos réponses et aborder les autres points importants à vos yeux.

Série 0

Jeu de rôle A (série 0 - 2) – Développement professionnel

Situation initiale

Un membre de votre équipe n'est pas suffisamment sollicité. Il/elle est beaucoup plus rapide que les autres, et finit par s'ennuyer dans le magasin. Vous l'avez remarqué et avez donc demandé un entretien.

Attentes

Dans un entretien d'environ cinq minutes, indiquez au/à la collaborateur-trice que vous avez l'impression qu'il/elle n'est pas suffisamment sollicité-e. Abordez ensuite les opportunités de développement et de formation et/ou les possibilités d'enrichissement ou d'élargissement de ses activités qui pourraient être envisagées pour cette personne dans votre filiale (ou dans votre profession). Essayez de montrer avec entrain à cette personne l'intérêt que peut avoir un développement personnel. Faites des hypothèses le cas échéant.

Jeu de rôle B (série 0 - 2) – Un échange avec une cliente sur les réseaux sociaux

Situation initiale

Un-e collaborateur-trice a écrit un message privé à une cliente sur les réseaux sociaux. Cela a été rendu possible par le fait que la cliente ait saisi son nom et son adresse lors de la souscription d'une garantie dans votre magasin. La personne contactée est furieuse et vous contacte parce que vous êtes le/la supérieur-e. Elle ne veut plus être contactée et vous demande de régler la situation.

Attentes

Dans un entretien d'environ cinq minutes, indiquez à la personne que ce comportement est absolument inacceptable. Mais veillez également à ce que toutes les personnes concernées sortent de cette situation avec une impression positive, et à ce qu'une telle situation ne se reproduise plus.

Jeu de rôle C (série 0 - 2) – Réflexion sur les deux entretiens

Situation initiale

Dans cinq minutes, votre supérieur-e arrivera et vous demandera un retour sur les deux entretiens que vous avez menés. Outre les faits, vous devrez également élaborer une réflexion sur votre propre comportement.

Attentes

- Que s'est-il passé dans les deux entretiens (votre supérieur-e n'était pas présent-e) ? Comment se sont passés les entretiens selon vous ?
- Quels ont été les aspects positifs et négatifs de votre réaction ?
- Que pensez-vous de votre contribution au résultat ?
- Avec le recul, y a-t-il quelque chose que vous feriez différemment ? Si oui, quoi et pourquoi ?
- Quels savoir-faire acquis avez-vous pu employer pendant les entretiens ?
- Veuillez justifier vos réponses et aborder les autres points importants à vos yeux.

Série 0

Échelle et critères d'évaluation Épreuve 4 – Jeu de rôle

Critère 1 : Jeu de rôle A – Règles de base

Critères	☐ L'accueil était-il adapté (le temps prévu et le programme de l'entretien ont-ils également été présentés) ? ☐ Un objectif a-t-il été convenu ? (Sait-on clairement ce que l'on souhaite atteindre ?) ☐ L'entretien était-il structuré (fil rouge, retour au sujet en cas de digression, direction adéquate) ? ☐ Y a-t-il eu une conclusion adéquate (clarté quant à la suite des événements après l'entretien, une solution a par exemple été trouvée ou un rendez-vous de suivi convenu) ? ☐ La personne est-elle éloquente ? (S'exprime à tout moment de manière claire, compréhensible et convaincante)
4 points	Le/La candidat-e remplit **cinq** critères
3 points	Le/La candidat-e remplit **quatre** critères.
2 points	Le/La candidat-e remplit **trois** critères.
1 point	Le/La candidat-e remplit **deux** critères.
0 point	Le/La candidat-e remplit **un ou aucun** critère.

Critère 2 : Jeu de rôle A – Orientation de l'entretien

Critères	☐ Le/La candidat-e est-il/elle parvenu-e à discipliner l'entretien (sujet clairement abordé) ? ☐ Le/La candidat-e fait-il/elle preuve d'empathie ? (Les émotions exprimées étaient-elles adaptées à l'entretien ? Le message a-t-il été transmis de manière adaptée au destinataire ? Apparence, gestuelle, contact visuel) ☐ L'interlocuteur-trice a-t-il/elle pu exprimer son point de vue et ses réflexions ? ☐ Le temps de parole était-il équitablement réparti (candidat-e/comédienne) ?
3 points	Le/La candidat-e remplit **quatre** critères.
2 points	Le/La candidat-e remplit **trois** critères.
1 point	Le/La candidat-e remplit **deux** critères.
0 point	Le/La candidat-e remplit **un ou aucun** critère.

Série 0

Critère 3 : Jeu de rôle B – Règles de base

Critères	☐ L'accueil était-il adapté (le temps prévu et le programme de l'entretien ont-ils également été présentés) ? ☐ Un objectif a-t-il été convenu ? (Sait-on clairement ce que l'on souhaite atteindre ?) ☐ L'entretien était-il structuré (fil rouge, retour au sujet en cas de digression, direction adéquate) ? ☐ Y a-t-il eu une conclusion adéquate (clarté quant à la suite des événements après l'entretien, une solution a par exemple été trouvée ou un rendez-vous de suivi convenu) ? ☐ La personne est-elle éloquente ? (S'exprime à tout moment de manière claire, compréhensible et convaincante)
4 points	Le/La candidat-e remplit **cinq** critères
3 points	Le/La candidat-e remplit **quatre** critères.
2 points	Le/La candidat-e remplit **trois** critères.
1 point	Le/La candidat-e remplit **deux** critères.
0 point	Le/La candidat-e remplit **un ou aucun** critère.

Critère 4 : Jeu de rôle B – Orientation de l'entretien

Critères	☐ Le/La candidat-e est-il/elle parvenu-e à discipliner l'entretien (sujet clairement abordé) ? ☐ Le/La candidat-e fait-il/elle preuve d'empathie ? (Les émotions exprimées étaient-elles adaptées à l'entretien ? Le message a-t-il été transmis de manière adaptée au destinataire ? Apparence, gestuelle, contact visuel) ☐ L'interlocuteur-trice a-t-il/elle pu exprimer son point de vue et ses réflexions ? ☐ Le temps de parole était-il équitablement réparti (candidat-e/comédien-ne) ?
3 points	Le/La candidat-e remplit **quatre** critères.
2 points	Le/La candidat-e remplit **trois** critères.
1 point	Le/La candidat-e remplit **deux** critères.
0 point	Le/La candidat-e remplit **un ou aucun** critère.

Série 0

Critère 5 : Jeu de rôle C – Réflexion

Critères	☐ Le/la candidat-e est-il/elle parvenu-e à synthétiser les entretiens de manière compréhensible et structurée ? ☐ Le/la candidat-e est-il/elle capable de reconnaître ses propres forces et faiblesses ? ☐ Le/la candidat-e est-il/elle capable de reconnaître son propre potentiel (p. ex. lancer de nouvelles mesures et adopter de nouveaux comportements à partir de la réflexion sur soi) ? ☐ Le/la candidat-e a-t-il/elle de bonnes compétences d'analyse et d'évaluation (p. ex. est capable d'interpréter et de classer des événements et émotions passés) ?
4 points	Le/La candidat-e remplit **quatre** critères.
3 points	Le/La candidat-e remplit **trois** critères.
2 points	Le/La candidat-e remplit **deux** critères.
1 point	Le/La candidat-e remplit **un** critère
0 point	Le/La candidat-e ne remplit **aucun** des critères cités

Série 0