



QSK | Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
CAQ | Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
CGQ | Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

Examen professionnel **Spécialiste du commerce de Détail**

Épreuve 4

Jeu de rôle (oral)

Base : Règlement d'examen du 14 juin 2022

SERIE 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 11 minutes dont 4 minutes de préparation
- Jeu de rôle B 11 minutes dont 4 minutes de préparation
- Jeu de rôle C – Réflexion 8 minutes dont 2 minutes de préparation

Pour se préparer à chaque jeu de rôle, les participant-e-s reçoivent une situation initiale, y compris les attentes, et mènent ensuite chacun un entretien personnel. Lors de la préparation, les participants peuvent prendre des notes sur la feuille d'exercices et les utiliser par la suite.

Dans le jeu de rôle C, on attend de vous que vous donniez à un-e supérieur-e un résumé des entretiens que vous avez eus au préalable. Il s'agit en premier lieu d'analyser, de réfléchir et de communiquer votre propre comportement lors des jeux de rôles A et B.

La situation de départ et les attentes sont directement mentionnées dans l'énoncé de la tâche. Les expert-e-s se chargent de la gestion du temps et donnent un signal dès que la dernière minute de l'entretien commence. Cela permet de s'assurer que l'entretien aboutira à une conclusion appropriée dans le temps imparti.

Focus

L'accent est mis sur la technique de communication dans une situation d'entretien exigeante. Vous pourrez vous concentrer sur une autre personne (interlocuteur) présente dans la pièce, qui participera au jeu de rôle avec vous. Cette personne quitte sa place pendant le temps de préparation et revient ensuite vers vous avant que le jeu de rôle (suivant) ne 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

Ordre de travail

Jeu de rôle A – Employé dépendant



Situation initiale

Dans ce qui suit, nous utilisons la forme masculine pour faciliter la lecture. Au cas où vous auriez une interlocutrice en face de vous, remplacez simplement "Urs" par "Ursula".

Vous travaillez dans une entreprise de taille moyenne en tant que chef de service. Les tâches de votre équipe consistent à soutenir et à conseiller les autres départements dans leurs activités opérationnelles quotidiennes. Dans votre équipe travaille également Urs, un collaborateur très fiable et précis qui a une grande connaissance des processus de l'entreprise. Malheureusement, il travaille de manière très peu autonome et ne prend pas ses propres décisions (par exemple, s'il est possible d'externaliser des marchandises avec un stock et une valeur minimum), ce qui a suscité des plaintes de la part d'autres départements. Ceux-ci trouvent que ses demandes incessantes leur font perdre du temps et les agacent. Vous souhaitez encourager Urs à prendre des décisions de manière autonome et lui faire comprendre qu'on attend de lui qu'il soit plus indépendant. Dans le cas contraire, la collaboration pourrait devenir problématique.

Attentes

Préparez l'entretien de conduite de sept minutes avec Urs et menez ensuite l'entretien.

Vous disposez de quatre minutes pour vous préparer à l'entretien.

Faites des hypothèses en cas d'incertitude et prenez des notes directement sur cette feuille. Vous pouvez ensuite utiliser ces notes pour l'entretien.



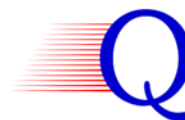
Jeu de rôle A - Employé dépendant

Indications pour les expert-e-s

Déterminant pour une conduite d'entretien ciblée :

- Il/elle commence l'entretien de manière valorisante et avec un feed-back positif sur les points forts d'Urs et son précieux travail, afin de créer une atmosphère constructive.
- Il/elle explique le problème et les plaintes des autres services sans juger Urs.
- Il/elle fait comprendre à Urs qu'il s'agit de changer de comportement et non pas de sa personne
- Il/elle encourage un dialogue ouvert dans lequel Urs peut exprimer ses préoccupations et ses propositions
- Il/elle communique clairement les changements attendus, notamment en ce qui concerne l'autonomie et la prise de décision
- Il/elle montre les conséquences si la situation ne change pas
- Il/elle offre un soutien concret et des ressources pour aider Urs à travailler de manière plus indépendante. Cela pourrait inclure des formations, du mentorat ou des directives claires pour la prise de décision.
- Il/elle convient d'entretiens de feed-back réguliers afin de vérifier les progrès et de procéder à des ajustements si nécessaire.
- Etc. D'autres solutions sont possibles

Attention ! Il ne s'agit pas de chercher des solutions techniques - ce ne sont pas des tâches de planification, il s'agit de mener des entretiens constructifs avec les collaborateurs : Les expert-e-s doivent voir qu'un supérieur hiérarchique ou un(e) spécialiste du commerce de Détail a un fil conducteur dans les entretiens, qu'il(elle) n'abandonne pas ses compétences de conduite et qu'il(elle) indique clairement à une personne collaboratrice quelles sont les prochaines étapes à suivre. Celles-ci varient selon les cas.



Important pour les interlocuteurs

- vous arrivez joyeux au rendez-vous, car vous ne savez pas que votre travail est critiqué par d'autres services
- vous êtes très surpris par les remarques de votre supérieur hiérarchique
- vous êtes plutôt émotif et dites que vous ne pouvez pas prendre de responsabilités, après tout vous n'êtes qu'un assistant
- Vous vous plaignez des autres services, ils sont tellement superficiels et se débarrassent toujours de tout
- Vous ne trouvez pas que vous travaillez de manière dépendante, vous n'en avez même pas conscience.
- Finalement, vous commencez à réfléchir et vous admettez que vous pouvez vous améliorer.
- Vous faites des suggestions et êtes ouvert aux propositions d'amélioration

Si le temps le permet, vérifiez toujours si la personne a répondu aux critères d'évaluation "Indications pour les expert-e-s" mentionnés dans le texte ci-dessus. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez vous référer à l'un des points. Laisser les candidats s'exprimer chaque fois que cela est utile (avant de s'énerver, de réagir de manière choquée, etc.)

Remarque pour les interlocuteurs:

Comme il est dit ici, entre autres, dans les indications aux expert-e-s : "Prise de conscience des effets", il incomberait à l'interlocuteur d'aborder ce point avec la personne candidate si celle-ci ne l'aborde pas d'elle-même. Réaction possible de l'interlocuteur dans ce cas : "Quelles seraient alors les conséquences pour moi ?"



Jeu de rôle B – Refus de transfert de connaissances

Situation initiale

Dans ce qui suit, nous utilisons la forme masculine pour faciliter la lecture. Au cas où vous seriez en présence d'une interlocutrice, remplacez simplement "Peter" par "Petra".

Vous êtes chef de service dans une entreprise familiale de taille moyenne, dans laquelle un nouveau système de gestion des stocks a été introduit il y a quelques mois. Peter, le spécialiste de la maintenance du nouveau système, prendra sa retraite dans trois ans. Il est très apprécié dans toute l'entreprise. Ses précieuses connaissances doivent être transmises à une personne de l'équipe. Malgré le mandat qui lui a déjà été confié, la formation n'a pas encore eu lieu et les réponses aux questions concernant la raison de cette absence sont restées évasives. Il est essentiel que ce transfert de connaissances ait lieu. En tant que supérieur hiérarchique, votre objectif principal est de vous assurer que l'initiation commence immédiatement et que le transfert de connaissances soit mis en œuvre comme prévu et de manière continue.

Attentes

Préparez l'entretien de conduite de sept minutes avec Peter et menez ensuite l'entretien. Vous disposez de quatre minutes pour vous préparer à l'entretien.

Faites des hypothèses en cas d'incertitude et prenez des notes directement sur cette feuille. Vous pouvez ensuite utiliser ces notes pour l'entretien.



Jeu de rôle B - Refus de transfert de connaissances

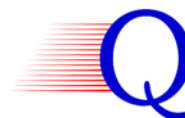
Indications pour les expert-e-s

Déterminant pour une conduite d'entretien ciblée :

- Le/la candidat(e) a une approche valorisante et reconnaît la performance de Peter.
- Il/elle écoute attentivement Peter afin de comprendre son point de vue et d'identifier les éventuelles préoccupations pour lesquelles le transfert de connaissances est refusé.
- Il/elle fait preuve d'empathie pour la situation de Peter et les difficultés rencontrées afin de créer une atmosphère de coopération
- Il/elle communique clairement les attentes de Peter, les raisons pour lesquelles le transfert de connaissances est important et les conséquences si le transfert de connaissances n'a pas lieu ou est refusé.
- Il/elle crée un engagement et offre son soutien
- Il/elle dissipe les craintes de Peter
- Il/elle prévoit un échange régulier avec Peter pour garantir les progrès et éventuellement procéder à des adaptations.
- Etc. D'autres solutions sont possibles

***Attention ! Il ne s'agit pas de chercher des solutions techniques - ce ne sont pas des tâches de planification, il s'agit de mener des entretiens constructifs avec les collaborateurs** : Les expert-e-s doivent voir qu'un supérieur hiérarchique ou un(e) spécialiste du commerce de Détail a un fil conducteur dans les entretiens, qu'il(elle) n'abandonne pas ses compétences de conduite et qu'il(elle) indique clairement à une personne collaboratrice quelles sont les prochaines étapes à suivre. Celles-ci varient selon les cas.*

Remarque pour les interlocuteurs: Comme il est dit ici, entre autres, dans les indications aux expert-e-s: "Prendre conscience des conséquences", il incomberait à l'interlocuteur d'aborder ce point avec la personne candidate si celle-ci ne l'aborde pas d'elle-même. Réaction possible de l'interlocuteur : dans ce cas : "Alors aujourd'hui, on ne fait que me critiquer ? De toute façon, je fais toujours tout de travers et je ne dois pas être important..." (ou quelque chose de similaire)



Important pour l'interlocuteur

- Vous êtes agacé(e) de devoir mener un entretien avec votre supérieur(e).
- Vous dites que vous n'avez pas le temps pour ce genre de formation
- Ne vous montrez pas coopératif, après tout, vous savez que l'on dépend de vous.
- Vous expliquez à votre supérieur que c'est à votre collègue d'acquérir lui-même les connaissances, vous avez fait de même.
- En fin de compte, vous avez aussi acquis le savoir vous-même, en partie même pendant votre temps libre. C'est pourquoi le savoir vous appartient.
- Si votre supérieur vous répond, vous avouez que vous avez peur de perdre votre emploi si près de la retraite. C'est pourquoi vous vous accrochez à votre savoir.
- Finalement, vous acceptez, en grinçant des dents, de fixer un premier rendez-vous avec votre collègue.
- Vous refusez toutefois d'établir une documentation écrite.

En principe, si le temps le permet, regardez si la personne a répondu aux critères d'évaluation "Indications pour les expert-e-s" mentionnés dans le texte ci-dessus. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez vous référer à l'un des points. Laisser le candidat s'exprimer chaque fois que c'est utile (avant de s'énerver, d'être choqué, etc.).



Jeu de rôle C - Réflexion sur les deux entretiens

Situation initiale

Dans ce qui suit, nous utilisons la forme masculine pour faciliter la lecture. Au cas où vous seriez en présence d'une interlocutrice, remplacez simplement « Fabian » par « Fabienne ».

Dans deux minutes, Fabian, votre supérieur hiérarchique, arrivera ici et vous demandera un feed-back après les deux entretiens que vous avez menés, dans lequel vous devrez, en plus des deux cas, réfléchir à votre comportement.

Attentes

Préparez la réflexion de six minutes avec votre supérieur Fabian et menez ensuite l'entretien. Vous disposez de deux minutes pour vous préparer. On attend de vous que vous répondiez de manière autonome aux questions suivantes à votre supérieur Fabian.

Prenez des notes directement sur cette feuille. Vous pouvez ensuite utiliser ces notes pour l'entretien.

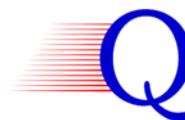
- Qu'est-ce qui s'est passé au cours des deux entretiens (votre supérieur(e) n'était pas présent(e) lors des entretiens) ? Comment se sont déroulés les entretiens de votre point de vue ?

- Qu'est-ce qui vous a plu et qu'est-ce qui vous a déplu ?

- Rétrospectivement, feriez-vous quelque chose de différent ? Justifiez votre réponse.

- Quelles connaissances techniques acquises dans le cadre de votre formation continue actuelle (spécialiste du commerce de détail) avez-vous pu mettre en pratique au cours des deux entretiens ?

Veillez justifier vos réponses et aborder d'autres points importants à vos yeux.



Jeu de rôle C

Note pour les expert-e-s

Voir les attentes pour le jeu de rôle C. Il est attendu des candidats qu'ils répondent de manière autonome aux quatre questions. Les quatre questions posées correspondent aux quatre critères fixés. La question 1 correspond donc au critère 1 etc. du jeu de rôle C.

Si le candidat ne répond pas à toutes les questions, le critère correspondant doit être considéré comme non rempli.

Important pour les interlocuteurs

Vous entrez dans la pièce et entamez la conversation comme suit :

« Salut xx. Je t'ai invité aujourd'hui parce que j'ai entendu dire que les entretiens que tu as menés n'ont pas été faciles. Je t'ai fait parvenir quelques questions à l'avance et j'ai maintenant hâte de savoir ce que tu as à raconter ».

- Comportez-vous de manière à écouter en premier lieu.
- Si le candidat ne dit rien de plus, indiquez qu'il reste encore un peu de temps. Si le candidat n'a plus rien à ajouter, vous pouvez mettre fin à l'entretien.

Remerciez le candidat à la fin de l'entretien afin qu'il sache que l'examen est maintenant terminé.



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

Critère 1 : Jeu de rôle A – Règles de base

Critères	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Un objectif a-t-il été convenu ? (Sait-on clairement ce que l'on souhaite atteindre ?)<input type="checkbox"/> L'entretien était-il structuré (accueil approprié, fil rouge, revenir sur le sujet en cas de divergence ou orienter la conversation dans une direction appropriée) ?<input type="checkbox"/> Les mesures/accords pris sont-ils axés sur la pratique et sur les objectifs?<input type="checkbox"/> 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) ?<input type="checkbox"/> 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	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Le/La candidat-e est-il/elle parvenu-e à discipliner l'entretien (sujet clairement abordé) ?<input type="checkbox"/> 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)<input type="checkbox"/> L'autre personne a-t-elle pu exprimer son point de vue et ses réflexions ?<input type="checkbox"/> Le temps de parole était-il équitablement réparti (candidat-e/interlocuteur/-trice) ?
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 3 : Jeu de rôle B – Règles de base

Critères	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Un objectif a-t-il été convenu ? (Sait-on clairement ce que l'on souhaite atteindre ?)<input type="checkbox"/> L'entretien était-il structuré (accueil approprié, fil rouge, revenir sur le sujet en cas de divergence ou orienter la conversation dans une direction appropriée) ?<input type="checkbox"/> A-t-on fait comprendre à l'interlocuteur, à l'aide d'arguments pratiques, que la situation existante ne peut pas être maintenue en l'état ?<input type="checkbox"/> Les mesures/accords pris sont-ils axés sur la pratique et sur les objectifs?<input type="checkbox"/> 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) ?
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	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Le/La candidat-e est-il/elle parvenu-e à discipliner l'entretien (sujet clairement abordé) ?<input type="checkbox"/> 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) ?<input type="checkbox"/> L'autre personne a-t-elle pu exprimer son point de vue et ses réflexions ?<input type="checkbox"/> Le temps de parole était-il équitablement réparti (candidat-e/interlocuteur-trice) ?
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 5 : Jeu de rôle C – Réflexion

Critères	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Le/la candidat(e) a-t-il/elle pu résumer de manière structurée et compréhensible les contenus essentiels des entretiens ?<input type="checkbox"/> Le/la candidat-e est-il/elle capable de reconnaître ses propres forces et faiblesses ?<input type="checkbox"/> Le/la candidat-e est-il/elle capable de reconnaître son propre potentiel (peut par exemple déclencher de nouvelles mesures et de nouveaux comportements à partir de l'autoréflexion) ?<input type="checkbox"/> Le/la candidat(e) peut-il/elle nommer les connaissances techniques qu'il/elle a acquises ?
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