

Procédure de qualification Gestionnaires du commerce de détail CFC

Epreuve 2 : Connaissances professionnelles EP - écrit

État le 10 décembre 2021

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

Simulation pratique		
Critère d'évaluation	Points obtenus	Points possibles
CO a4 : Communiquer les contenus correctement (langue étrangère)		6
CO a4 : Communiquer correctement dans une langue (langue étrangère)		6
CO b3 : Effectuer les calculs correctement		6
CO b3 : Faire une interprétation correcte		6
CO d4 : Fixer correctement les priorités		6
CO d4 : Justifier la priorisation		6

Cette épreuve simulation pratique contrôle les aptitudes des compétences opérationnelles suivantes :

Compétence opérationnelle a4 : Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux

Compétence opérationnelle b3 : Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations

Compétence opérationnelle d4 : Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail

Seuls des points entiers sont attribués (0 - 2 - 4 - 6).

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 : Simulation pratique

CO a4 : Communiquer efficacement dans la langue étrangère avec différents interlocuteurs (rédiger un courriel aux clients/fournisseurs) (langue étrangère)	Evaluation	0	2	4	6
Critère d'évaluation 1 : Communiquer les contenus correctement Question principale : L'apprenti-e communique-t-il/elle correctement avec le groupe cible ?					
Le travail de l'apprenti-e contient les principaux éléments du contenu. Toutes les informations données sont correctes. La formulation est adaptée au groupe cible.	6				
Le travail de l'apprenti-e présente de petits écarts quant à un travail correctement élaboré sur le plan du contenu.	4				
Le travail de l'apprenti-e présente de grands écarts quant à un travail correctement élaboré sur le plan du contenu.	2				
Le travail de l'apprenti-e ne peut être évalué ou s'écarte complètement d'un travail correctement élaboré sur le plan du contenu.	0				
Justification					

CO a4 : Communiquer efficacement dans la langue étrangère avec différents interlocuteurs (rédiger un courriel aux clients/fournisseurs) (langue étrangère)	Evaluation	0	2	4	6
Critère d'évaluation 2 : Communiquer correctement dans une langue Question principale : L'apprenti-e communique-t-il/elle correctement sur le plan linguistique et formel (niveau B1) avec le groupe cible ?					
Le texte de l'apprenti-e est correct sur le plan linguistique et formel. Il/elle communique de façon compréhensible et sans faute dans la langue étrangère (niveau B1).	6				
Le texte de l'apprenti-e présente de petits écarts quant à une réponse compréhensible et sans faute.	4				
Le texte de l'apprenti-e présente de grands écarts quant à une réponse compréhensible et sans faute.	2				
Le texte de l'apprenti-e est incompréhensible et défailant.	0				
Justification					

CO b3 : Effectuer et interpréter les calculs correctement (chiffre-clé, prix de vente, transfert de produits, etc.) (langue nationale locale)	Evaluation	0	2	4	6
Critère d'évaluation 1 : Effectuer les calculs correctement Question principale : L'apprenti-e effectue-t-il/elle correctement les calculs exigés ?					
L'apprenti-e effectue correctement tous les calculs exigés. Les solutions tout comme les résultats sont exactes.	6				
Le calcul de l'apprenti-e présente de petits écarts quant à la bonne solution et au résultat.	4				
Le calcul de l'apprenti-e présente de grands écarts quant à la bonne solution et au résultat.	2				
Le calcul de l'apprenti-e ne peut être évalué ou s'écarte complètement de la bonne solution et du résultat.	0				
Justification					

CO b3 : Effectuer et interpréter les calculs correctement (chiffre-clé, prix de vente, transfert de produits, etc.) (langue nationale locale)	Evaluation	0	2	4	6
Critère d'évaluation 2 : Faire une interprétation correcte Question principale : L'apprenti-e interprète-t-il/elle le résultat des calculs dans le détail ?					
L'apprenti-e interprète les résultats des calculs dans le détail.	6				
L'interprétation de l'apprenti-e présente de petits écarts quant à une réponse complète.	4				
L'interprétation de l'apprenti-e présente de grands écarts quant à une réponse complète.	2				
L'interprétation de l'apprenti-e ne peut être évalué ou s'écarte complètement d'une réponse complète.	0				
Justification					

CO d4 : Organiser et coordonner ses propres tâches (langue nationale locale)	Evaluation	0	2	4	6
Critère d'évaluation 1 : Fixer correctement les priorités Question principale : L'apprenti-e fixe-t-il/elle correctement les priorités ?					
L'apprenti-e fixe correctement les priorités pour différentes tâches. L'ordre de leur réalisation est logique.	6				
La priorisation effectuée par l'apprenti-e présente de petits écarts quant à une réponse complète.	4				
La priorisation effectuée par l'apprenti-e présente de grands écarts quant à une réponse complète.	2				
La priorisation effectuée par l'apprenti-e ne peut être évaluée ou s'écarte complètement d'une réponse complète.	0				
Justification					

CO d4 : Organiser et coordonner ses propres tâches (langue nationale locale)	Evaluation	0	2	4	6
Critère d'évaluation 2 : Justifier la priorisation Question principale : La priorisation est-elle justifiée de façon réaliste ?					
L'apprenti-e justifie sa prorisation de façon réaliste et correcte quant au contenu.	6				
Les justifications de l'apprenti-e présente de petits écarts quant à une réponse réaliste.	4				
Les justifications de l'apprenti-e présente de grands écarts quant à une réponse réaliste.	2				
Les justifications de l'apprenti-e ne peuvent être évaluées ou s'écartent complètement d'une réponse réaliste.	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	<p>La réponse montre de petits écarts par rapport à une solution complète. Cela est mis en évidence p.ex. par les points suivants :</p> <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	<p>La réponse montre de grands écarts par rapport à la solution complète. Cela est mis en évidence p.ex. par les points suivants :</p> <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	<p>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 :</p> <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.