

Procédure de qualification Gestionnaires du commerce de détail CFC

Epreuve 2 : Connaissances professionnelles EP - oral

État le 1 novembre 2024

Date de l'examen _____ Nom de la personne en formation, resp. candidat-e _____ 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 méthodes et techniques utilisées dans la vente		3
DCO A : Justifier les évaluations, resp. les erreurs identifiées		3
DCO A : Déduire des mesures d'amélioration		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

Compétence opérationnelle a5 : Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux

Compétence opérationnelle a6 : Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail

Seuls des points entiers sont attribués (0 - 1 - 2 - 3).

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 : Analyse d'entretien

DCO A : Identifier les erreurs (non verbal)	Evaluation	0	1	2	3								
<p>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 ?</p> <table border="1" data-bbox="91 549 1279 911"> <tr> <td data-bbox="91 549 1205 630">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.</td> <td data-bbox="1205 549 1279 630">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="91 630 1205 676">L'apprenti-e identifie, pour la plupart, les erreurs de la communication non verbale.</td> <td data-bbox="1205 630 1279 676">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="91 676 1205 722">L'apprenti-e identifie partiellement les erreurs de la communication non verbale.</td> <td data-bbox="1205 676 1279 722">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="91 722 1205 911">L'apprenti-e n'identifie guère, voire pas du tout, les erreurs de la communication non verbale.</td> <td data-bbox="1205 722 1279 911">0</td> </tr> </table>	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.	3	L'apprenti-e identifie, pour la plupart, les erreurs de la communication non verbale.	2	L'apprenti-e identifie partiellement les erreurs de la communication non verbale.	1	L'apprenti-e n'identifie guère, voire pas du tout, les erreurs de la communication non verbale.	0	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.	3												
L'apprenti-e identifie, pour la plupart, les erreurs de la communication non verbale.	2												
L'apprenti-e identifie partiellement les erreurs de la communication non verbale.	1												
L'apprenti-e n'identifie guère, voire pas du tout, les erreurs de la communication non verbale.	0												
Justification													

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

DCO A : Evaluer les méthodes et techniques utilisées	Evaluation											
	0	1	2	3								
<p data-bbox="91 421 1279 539">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 ?</p> <table border="1" data-bbox="91 539 1279 906"> <tr> <td data-bbox="91 539 1205 587">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.</td> <td data-bbox="1205 539 1279 587">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="91 587 1205 635">L'apprenti-e identifie la plupart des erreurs dans les méthodes et techniques utilisées.</td> <td data-bbox="1205 587 1279 635">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="91 635 1205 683">L'apprenti-e identifie partiellement les erreurs dans les méthodes et techniques utilisées.</td> <td data-bbox="1205 635 1279 683">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="91 683 1205 906">L'apprenti-e n'identifie guère, voire pas du tout les erreurs dans les méthodes et techniques utilisées.</td> <td data-bbox="1205 683 1279 906">0</td> </tr> </table>	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.	3	L'apprenti-e identifie la plupart des erreurs dans les méthodes et techniques utilisées.	2	L'apprenti-e identifie partiellement les erreurs dans les méthodes et techniques utilisées.	1	L'apprenti-e n'identifie guère, voire pas du tout les erreurs dans les méthodes et techniques utilisées.	0	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.	3											
L'apprenti-e identifie la plupart des erreurs dans les méthodes et techniques utilisées.	2											
L'apprenti-e identifie partiellement les erreurs dans les méthodes et techniques utilisées.	1											
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 ? /	Observation				
L'apprenti-e justifie de façon complète ses évaluations et les erreurs identifiées. Il/Elle 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 justifie la plupart des évaluations et erreurs.					2
L'apprenti-e justifie partiellement les évaluations et erreurs.					1
L'apprenti-e ne justifie guère, voire pas du tout les évaluations et erreurs.					0
Justification					

DCO A : Déduire des mesures d'amélioration	Evaluation				
	0	1	2	3	
Critère d'évaluation 1 : Déduire des mesures d'amélioration des situations concrètes Question principale : L'apprenti.e déduit-il/elle des mesures d'amélioration de façon correcte et réaliste à partir des erreurs identifiées ?	Observation				
L'apprenti-e déduit de façon complète des mesures d'amélioration à partir des évaluations et erreurs identifiés.					3
L'apprenti-e déduit pour la plupart des évaluations et erreurs des mesures d'amélioration.					2
L'apprenti-e déduit partiellement des mesures d'amélioration pour les évaluations et erreurs.					1
L'apprenti-e ne déduit guère, voire pas du tout des mesures d'amélioration pour les évaluations et erreurs.					0
Justification					

Explication quant aux niveaux de qualité des critères d'évaluation

6 points 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.
4 points 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 : <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 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 : <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	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 : <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.