

**Procédure de qualification Assistante/Assistant du commerce de détail AFP**

**Epreuve 2 : Connaissances professionnelles EP - écrit**

État le 1 novembre 2024

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 : Utiliser les données clients		6
Corbeille à courrier		
CO d4 : Fixer correctement les priorités		6
CO d4 : Contrôler les travaux complets		6

Cette épreuve simulation pratique & corbeille à courrier 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, conformément aux instructions reçues, les données relatives aux clients et les informations

Compétence opérationnelle d4 : Organiser ses propres tâches du commerce de détail conformément aux instructions reçues

**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.



CO b3 : Utiliser les données clients (langue régionale locale)	Evaluation	0	2	4	6
<b>Critère d'évaluation 1 : Effectuer un traitement correct des données</b>					
Question principale : L'apprenti-e effectue-t-il/elle correctement le traitement des données ?					
L'apprenti-e effectue le traitement des données correct et complet.					6
Le traitement des données de l'apprenti-e présente de petits écarts quant à la bonne solution et au résultat.					4
Le traitement des données de l'apprenti-e présente de grands écarts quant à la bonne solution et au résultat.					2
Le traitement des données de l'apprenti-e ne peut être évalué ou s'écarte complètement d'un traitement des données correct et complet.					0
Justification					

**Procédure de qualification Assistante/Assistant du commerce de détail AFP**

**Epreuve : Corbeille à courrier**

CO d4 : Organiser ses propres tâches conformément aux instructions reçues (langue régionale locale)	Evaluation	0	2	4	6
<b>Critère d'évaluation 1 : Fixer correctement les priorités</b> 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'apprentie ne peut être évaluée ou s'écarte complètement d'une réponse complète.					0
Justification					
<b>CO d4 : Organiser ses propres tâches conformément aux instructions reçues (langue régionale locale)</b>					
<b>Critère d'évaluation 2 : Contrôler les travaux complets</b> Question principale : L'apprenti-e contrôle-t-il/elle l'organisation de ses travaux ?					
L'apprenti-e contrôle la gestion du temps, la planification et la réalisation des objectifs en fonction des instructions reçues. Il/elle expose de manière compréhensible la procédure de contrôle.					6
Les explications fournies par l'apprenti-e présentent de petits écarts quant à un contrôle complet.					4
Les explications fournies par l'apprenti-e présentent de grands écarts quant à un contrôle complet					2
Les explications fournies par l'apprenti-e ne peuvent être évaluées ou s'écartent complètement d'un contrôle complet.					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	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"><li>• Les déclarations présentent quelques lacunes.</li><li>• Les déclarations sont en partie superficielles et générales.</li><li>• Les réponses sont principalement correctes, mais peu justifiées.</li><li>• Les justifications ne sont en partie pas réalistes.</li><li>• Les réponses ne se réfèrent pas assez spécifiquement à la question.</li></ul>
2 points	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"><li>• Les déclarations présentent de nombreuses lacunes.</li><li>• Les déclarations sont pour la plupart superficielles et générales.</li><li>• Les réponses sont principalement correctes, mais pas justifiées.</li><li>• Les justifications sont incomplètes ou peu réalistes.</li><li>• Les réponses sont ponctuellement fausses.</li><li>• Les réponses ne se réfèrent pas spécifiquement aux interlocuteurs.</li></ul>
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"><li>• L'erreur d'interprétation de la question (pas répondu à la question).</li><li>• Les déclarations et/ou les justifications, pour la plupart, fausses.</li><li>• Les réponses non structurées et non systématiques.</li></ul>