

Procédure de qualification Assistante/Assistant du commerce de détail AFP

Epreuve 2 : Connaissances professionnelles EP - oral

État le 1 novembre 2024

Date de l'examen _____ Nom de la personne en formation, resp. candidate _____ 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 |
| Présentation | | |
| DCO A : Présenter une solution approprié | | 3 |
| DCO A : Appliquer le storytelling d'une manière profitable | | 3 |

Cette épreuve analyse d'entretien & présentation 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

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 Assistante/Assistant du commerce de détail AFP

Epreuve : Analyse d'entretien

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

| DCO A : Evaluer les méthodes et techniques utilisées | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 | | | | | |
|---|-------------|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
| 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 ? | 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 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 identifie la plupart des évaluations et erreurs. | | | | | | | | | 2 | | | | | | | |
| L'apprenti-e identifie partiellement les évaluations et erreurs. | | | | | | | | | 1 | | | | | | | |
| L'apprenti-e n'identifie guère, voire pas du tout les évaluations et erreurs. | | | | | | | | | 0 | | | | | | | |
| Justification | | | | | | | | | | | | | | | | |

Procédure de qualification Assistante/Assistant du commerce de détail AFP

Epreuve : Présentation

| DCO A : Présenter une solution appropriée | | Evaluation | | | |
|---|---|-------------|---|---|---|
| | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Critère d'évaluation 1 : Présenter une solution appropriée Question principale : L'apprenti-e présente-t-il/elle une solution appropriée à la demande du client ? | | Observation | | | |
| L'apprenti-e répond au besoin du client et présente une solution appropriée à la demande du client. | 3 | | | | |
| La présentation montre de petits écarts quant à une solution appropriée. | 2 | | | | |
| La présentation montre de grands écarts quant à une solution appropriée. | 1 | | | | |
| La présentation est inutilisable et/ou s'écarte complètement d'une solution appropriée. | 0 | | | | |
| Justification | | | | | |

Epreuve : Présentation

| DCO A : Mise en œuvre du storytelling | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 | | | | | |
|---|-------------|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
| Critère d'évaluation 2 : Appliquer le storytelling d'une manière profitable Question principale : L'apprenti-e applique-t-il/elle les principaux éléments du storytelling ? | Observation | | | | | | | | | |
| L'apprenti-e applique la méthode du storytelling en fonction du client. Il/elle intègre toutes les informations pertinentes dans l'histoire. | | | | | | 3 | | | | |
| Le storytelling montre de petits écarts quant à une solution appropriée. | | | | | | 2 | | | | |
| Le storytelling montre de grands écarts quant à une solution appropriée. | | | | | | 1 | | | | |
| Le storytelling est inutilisable et/ou s'écarte complètement d'une solution appropriée. | | | | | | 0 | | | | |
| Justification | | | | | | | | | | |

Explication quant aux niveaux de qualité des critères d'évaluation

| | |
|-----------------------------|---|
| <p>3 resp. 6 points</p> | <p>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.</p> |
| <p>2 resp. 4 points</p> | <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. |
| <p>1 resp. 2 points</p> | <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. |
| <p>0 points</p> | <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, fausses. • Les réponses non structurées et non systématiques. |