**Procédure de qualification pour les gestionnaires du commerce de détail CFC –** variante 2

**Travail pratique prescrit (TPP)**

Procès-verbal d’examen conformément aux directives de la Commission suisse des examens dans le commerce de détail : <https://www.bds-fcs.ch/>

Les champs surlignés en jaune peuvent être adaptés à la branche par les branches de formation et d’examen.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lieu de l'examen** |  | **Candidat n°** |  | **Date/heure** |  |
| **Nom** |  | **Prénom** |  |
| **Nom, prénom & Signature de l'expert 1** |  | **Nom, prénom & Signature de l'expert 2** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Question de santé** | Vous sentez-vous capable de passer l’examen ? | Oui [ ]  | Non [ ]  |
| **Contrôle d’identité** | Carte d’identité contrôlée : | Oui [ ]  | Non [ ]  |
| **Evénements** **particuliers :** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Point d’appré-ciation selon OrFo**  | **Partie** | **Domaines d’examen** | **Durée** | **Score maximal** | **Score obtenu** | **Pondération** | **Note** |
| 1 | 1.1 | **Relations clients (DCO A+C)** | 30’ | 21 |  | 35% |  |
| 3 | 1.2 | **Conception et réalisation d’expériences d’achat (DCO E) ou Gestion de magasins en ligne (DCO F)** | 30’ |  |  | 30% |  |
|  |  |[ ]  Domaine spécifique : Conception et réalisation d’expériences d’achat(DCO E) |  | 18 |  |  |  |
|  |  |[ ]  Domaine spécifique : Gestion de magasins en ligne (DCO F, deux sur trois tâches pratiques sélectionnées) |  | 18 |  |  |  |
|  |  |  |[ ]  Saisie d’articles |[ ]  Analyse de données |[ ]  Maîtriser les fonctions du système opérationnel |  |  |  |  |  |
| 2 | 1.3 | **Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)** | 30’ | 21 |  | 35% |  |
|  |  |[ ]  Option 1 : Créer sa propre présentation de produits ou de prestations |  |  |  |  |  |
|  |  |[ ]  Option 2 : Analyser une présentation existante de produits ou de prestations |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |   |  | **Note globale\*** |  |

\*La note globale correspond à la moyenne pondérée, arrondie à la première décimale, des parties 1.1 à 1.3.

**Aperçu des résultats**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Partie** | **Domaines d’examen** | **Durée** | **Points par** **critère d’évaluation** | **Score** | **Note** |
| 1.1 | **Gestion des relations avec les clients (DCO A+C)** |
| Accueil : Créer le premier contact avec le client de façon appropriée | 30’ | 3 |  |  |
| Information 1 : Analyser le besoin du client et présenter des solutions *(compte double)* | 3 x2 |
| Information 2 : Conseiller le client de façon convaincante *(compte double)* | 3 x2 |
| Conclusion : Conclure la vente de façon professionnelle | 3 |
| Transverse : Agir de manière professionnelle avec les clients | 3 |
| 1.2 | **Domaine spécifique : Conception et réalisation d’expériences d’achat (DCO E)** |
| Entretien avec un client exigeant : proposer des solutions appropriées | 10’ | 3 |  |  |
| Entretien avec un client exigeant : créer une expérience d’achat  | 3 |
| Organisation d’expériences d’achat axées sur les produits et les prestations OU d’événements clients / ventes promotionnelles : procédure appropriée *(compte double)* | 20’ | 3 x2 |
| Organisation d’expériences d’achat axées sur les produits et les prestations OU d’événements clients / ventes promotionnelles : évaluation de l’expérience d’achat *(compte double)* | 3 x2 |
| **Domaine spécifique :** **Gestion de magasins en ligne (DCO F, deux sur les trois tâches pratiques sélectionnées)** |
| ⬜ | Saisir les articles : saisir correctement un article | 30’ | 3 |  |  |
| Saisir les articles : tenir compte des aspects à caractère promotionnel | 3 x2 |
| ⬜ | Analyser les données : identifier les données | 3 |
| Analyser les données : déduire des mesures | 3 x2 |
| ⬜ | Maîtriser les fonctions du système opérationnel : gérer le système opérationnel 1 | 3 |
| Maîtriser les fonctions du système opérationnel : gérer le système opérationnel 2 | 3 x2 |
| 1.3 | **Option 1 : Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B) – Créer sa propre présentation de produits ou de prestations** |
| Présentation de produits ou de prestations : présenter en étant sensible aux besoins des clients | 30’ | 3 |  |  |
| Présentation de produits ou de prestations : préparer la présentation *(compte double)* | 3 x2 |
| Présentation de produits ou de prestations : motiver son approche de manière cohérente *(compte double)* | 3 x2 |
| Présentation de produits ou de prestations : agir de manière plausible dans une situation critique *(compte double)* | 3 x2 |
| **Option 2 : Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B) – Analyser une présentation existante de produits ou de prestations** |
| Présentation de produits ou de prestations : analyser la présentation de produits ou de prestations | 30’ | 3 |  |  |
| Présentation de produits ou de prestations : proposer des améliorations *(compte double)* | 3 x2 |
| Présentation de produits ou de prestations : motiver de façon cohérente les points forts et les points faibles des améliorations *(compte double)* | 3 x2 |
| Présentation de produits ou de prestations : agir de manière plausible dans une situation critique *(compte double)* | 3 x2 |

**Tableau de conversion / barème des notes**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Note** | **Points partie 1.1** | **Points partiel 1.2** | **Points partie 1.3** |
|  |  | **Domaine spécifique DCO E ou F** | **Option 1 ou option 2** |
| **6** | 20 – 21  | 18 | 20 – 21  |
| **5.5** | 18 – 19 | 16 – 17 | 18 – 19  |
| **5** | 16 – 17 | 14 – 15 | 16 – 17 |
| **4.5** | 14 – 15  | 12 – 13 | 14 – 15  |
| **4** | 12 – 13 | 10 – 11 | 12 – 13  |
| **3.5** | 10 – 11 | 9 | 10 – 11 |
| **3** | 8 – 9 | 7 – 8 | 8 – 9  |
| **2.5** | 6 – 7 | 5 – 6 | 6 – 7 |
| **2** | 4 – 5 | 3 – 4 | 4 – 5  |
| **1.5** | 2 – 3 | 1 – 2 | 2 – 3  |
| **1** | 0 – 1 | 0 | 0 – 1  |

**1.1 Relations clients**

**Entretien client**

**Informations préliminaires pour les apprentis**

|  |  |
| --- | --- |
| **Point de départ pour les apprentis (facultatif)** | * Description de la situation
* Description du magasin
* Cas échéant, explication des raisons de cet entretien ou cette situation exigeante
 |
| **Tâches des apprentis** | Réaliser l’entretien de vente avec la cliente ou le client.  |
| **Durée/organisation** | Réalisation de l’entretien client : 30 minutes |
| **Notes pour les apprentis** | * Veillez à appliquer les techniques de questionnement et d’entretien appropriées pendant cet entretien. L’objectif de l’entretien est de parvenir à une conclusion d'achat ou de trouver une solution appropriée pour le client, resp. de traiter le retour ou la réclamation dans le délai dont vous disposez.
* Vous pouvez prendre des notes durant l’entretien.
* L'entretien de vente commence lorsque le client entre dans le magasin.
* Le rôle du client est joué par l'expert aux examens.
* Cas échéant, à compléter par la F+E
 |

**Informations préliminaires pour les experts**

|  |  |
| --- | --- |
| **Notes pour les experts aux examens** | L'un des experts joue le rôle du client. L'autre expert note les observations dans la grille d'évaluation.L'expert qui joue le rôle du client se prépare pour le jeu de rôle et agit selon le schéma suivant :* L’expert-e doit rester strictement dans son rôle et ne poser que des questions qui pourraient également être posées par un vrai client (pas de questions techniques au sens d'un entretien professionnel).
* L’expert-e ne peut pas observer et évaluer le comportement de l'apprenti-e en parallèle. Il y a un risque que son vécu du jeu de rôle prenne le pas sur l'évaluation des compétences de l'apprenti-e.
* Le comportement de l’expert-e doit être aussi standardisé que possible. C'est le seul moyen de comparer le comportement des différents apprentis.
* La procédure fixée doit être suivie par l’expert-e. Sinon, il est difficile d'évaluer le jeu de rôle à l'aide de critères standardisés.
* Avec des experts inexpérimentés, il y a un risque qu'ils orientent trop la conversation et que l'apprenti-e ne soit pas en mesure de présenter ses compétences de manière adéquate. C'est toujours l'apprenti-e qui mène la conversation.

Fil rouge de l'entretien : Idéalement, l'entretien devrait suivre les séquences suivantes : * Accueil du client
* Recherche des besoins
* Conseil sur le produit/la prestation ainsi que sur les dernières évolutions et tendances et proposition de solutions
* Incitation active par l’apprenti-e à la décision d’achat
* Décision d'achat
* Traitement des retours et des réclamations
* Conclusion de la vente
* Globalement : interaction professionnelle avec le client
 |

**Situation du client pour l’expert**

|  |  |
| --- | --- |
| **Préoccupations et points de vue du client** | Description par le client de ses besoins et raisons de sa visite du magasin.Objections possibles du client. |
| **Comportement durant l’entretien** | * Quel est le comportement du client durant l’entretien ?
* Quelle est sa réaction aux conseils fournis ?
* Quels intérêts présente-t-il au produit/à la prestation et aux dernières évolutions et tendances ?
* Quelle est son attitude lors de la réclamation, resp. du retour de marchandise ?
 |
| **Proposition de solution** **Note pour les experts :** Cet exemple de solution ne doit pas être considéré comme la seule solution correcte et sert uniquement de guide pour l'évaluation. | La conversation est structurée comme suit : | Expliquer par mots-clés la manière idéale de procéder de l'apprenti-e- dans la situation décrite et les points particulièrement importants à considérer. |
| Créer le premier contact avec le client de façon appropriée | * Accueil en ouvrant le dialogue de façon professionnelle
* Accueil proactif et cordial
* Toute l’attention est portée au client
 |
| Analyser le besoin du client et présenter des solutions | * Questions détaillées pour identifier les besoins du client
* Utiliser des questions orientée objectif et de diverses techniques d’interrogation
* Ecouter attentivement et de façon concentrée
* Ne pas interrompre le client
* Prendre des notes
 |
| Conseiller le client de façon convaincante | * Un conseil détaillé sur le produit/la prestation ainsi que les dernières évolutions et tendances
* Poser des questions ciblées, soutenir la décision d’achat en reprenant des contenus de l’entretien de vente
* Argumentation basée sur les besoins du client
* Utiliser le storytelling approprié
* Répondre/réfuter les objections
* Justification précise et compétente de la solution proposée
* Recueillir et intégrer les demandes du client
 |
| Conclure la vente de façon professionnelle | * Gérer la conclusion de vente de façon compétente
* Valoriser l’achat
* Prendre en compte le produit / la prestation achetée ainsi que de la marchandise retournée / réclamation
* Utiliser correctement le système de caisse / fidélisation des clients
 |
| Agir de manière professionnelle avec le client | * Comportement ouvert, aimable et orienté client
* Mise en œuvre des directives de l’entreprise
* Ventes additionnelles
* Utilisation efficace des outils disponibles
* Reconnaître et exploiter d’autres opportunités de conseil et de vente
 |

**1.1 Gestion des relations avec les clients :** grille d’évaluation

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** A+C « Accueil » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 1° : Créer le premier contact avec le client du commerce de détail** Question principale : L’apprenti-e-e organise-t-il/elle le premier contact avec le client de manière appropriée ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L'apprenti-e gère le premier contact avec le client de façon compétente. Il/elle accueille le client de manière proactive et amicale et lui accorde toute son attention. Il/elle gère efficacement les situations critiques et construit le premier contact avec le client tout en s’adaptant au type de client qu'il reçoit.  | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un premier contact client professionnel.  | 2 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un premier contact client professionnel.  | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inexistante.  | 0 |
| Observations |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** A+C « Information 1 » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d'évaluation 2 : Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions**Question principale : L'apprenti-e s'informe-t-il/elle en détail des besoins du client et présente-t-il/elle des solutions adaptées ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L'apprenti-e s'informe en détail des besoins du client. Il/elle pose des questions axées sur les objectifs. Il/elle écoute avec attention et concentration. Il/elle laisse le client terminer ses phrases. Il/elle présente des solutions qui correspondent aux besoins du client. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une analyse ciblée des besoins et une présentation de solution appropriée. | 2 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une analyse ciblée des besoins et une présentation de solution appropriée. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e est inutilisable et s’écarte complètement d’une analyse ciblée des besoins du client. | 0 |
| Observations |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** A+C « Information 2 » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d'évaluation 3 : Conseiller le client de façon convaincante**Question principale : L'apprenti-e fournit-il/elle des conseils convaincants et orientés client ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L’apprenti-e conseille le client en détail sur les produits/prestations et sur les évolutions et les tendances. Il/elle intègre les besoins du client dans ses arguments tout en utilisant un storytelling approprié, efficace et adaptée à la situation. Il/elle justifie la solution proposée de manière détaillée et compétente. Il/elle fait preuve d'un traitement constructif des objections, des retours ou des réclamations client, les prend en compte et les incorpore dans son entretien en fonction de la situation. Il/elle applique les stratégies appropriées pour susciter une décision d'achat de la part du client. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un conseil professionnel et convaincant.  | 2 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un conseil professionnel et convaincant. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou incompréhensible.  | 0 |
| Observations |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** A+C « Conclusion » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 4 : Conclure la vente de façon professionnelle**Question principale : L'apprenti-e conclut-il/elle l'entretien avec le client de manière professionnelle ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L'apprenti-e fait preuve de professionnalisme lors du processus de paiement. Il/elle prend en compte le produit/la prestation achetée ou le retour/la réclamation. Il/elle utilise les outils de fidélisation en fonction des souhaits du client. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une conclusion professionnelle de la vente.  | 2 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une conclusion professionnelle de la vente. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou fausse.  | 0 |
| Observations |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** A+C « Transverse » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d'évaluation 5 : Agir de manière professionnelle avec les clients**Question principale : L’apprenti-e entretient-il/elle des relations professionnelles avec le client ?  | Justification |
| **Bien réalisé :** L’apprenti-e fait preuve d’ouverture, est aimable et orienté-e client. Il/elle met en œuvre les directives de l’entreprise et utilise efficacement les outils à disposition. Il/elle reconnaît et exploite d’autres opportunités de vente. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un traitement professionnel de la clientèle (par exemple, il/elle ne met pas en œuvre les directives de l’entreprise ou n'utilise pas efficacement les outils à disposition ou ne profite pas de l'opportunité de vente additionnelle).  | 2 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à un traitement professionnel du client (par exemple, il/elle ne met pas en œuvre les directives de l’entreprise et n'utilise aucune des aides disponibles). | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** Laperformance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non professionnelle. | 0 |
| Observations |

**1.2 Domaine spécifique : Conception et réalisation d’expériences d’achat (DCO E)**

**Entretien de vente exigeant** (dans le prolongement du point 1.1 Créer des relations avec les clients, peut élargir la situation de départ à une situation exigeante)

**Informations préliminaires pour les apprentis**

|  |  |
| --- | --- |
| **Point de départ pour les apprentis (facultatif)** | * Description de la situation
* Description du magasin
* Cas échéant, explication des raisons de cet entretien ou cette situation exigeante
 |
| **Tâches des apprentis** | Réaliser l’entretien exigeant avec la cliente ou le client.  |
| **Durée/organisation** | Réalisation de l’entretien client : 10 minutes |

**Situation client pour les experts**

|  |  |
| --- | --- |
| **Préoccupations et points de vue du client** | Description d’une complexité (situation exigeante dans la vente stationnaire, p.ex. réclamation par un-e client-e en colère) Description du client et de ses besoins et raisons de sa visite du magasin |
| **Comportement durant l’entretien** | * Quel est le comportement du client durant l’entretien ?
* Quelle est sa réaction aux conseils fournis ?
* Quels intérêts montre-t-il au produits/à la prestation et aux évolutions et tendances ?
* Quelle est son attitude lors de la réclamation ?
 |
| **Proposition de solution** **Note pour les experts :** Cet exemple de solution ne doit pas être considéré comme la seule solution correcte et sert uniquement de guide pour l'évaluation. | La situation exigeante est gérée comme suit :  | Expliquer par mots-clés la manière idéale de procéder de l'apprenti-e- dans la situation décrite et les points particulièrement importants à considérer. |
| Proposer des solutions appropriées | * Développement de solutions en considérant tous les moyens d’information disponibles
* Proposer une solution cohérente dans le cadre des directives de l'entreprise et dans les limites de ses propres compétences
* Justification précise de la solution proposée
 |
| Créer une expérience d’achat | * L'apprenti-e accepte les critiques exprimées de manière objective et fait preuve de compréhension
* Agir en recherchant une solution orientée client
* Obtenir le point de vue de son interlocuteur et clarifier les raisons de son comportement
 |

**1.2 Domaine spécifique : Conception et réalisation d’expériences d’achat (DCO E) :** grille d’évaluation

\_ L’expert qui tient le procès-verbal suit l’entretien client tout en consignant ses observations.

\_ Note : Protocoler uniquement les observations ; sans interprétation ni évaluation

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** E « « Entretien avec un client exigeant » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 1 : Proposer des solutions appropriées**Question principale : Dans une situation exigeante, l’apprenti-e propose-t-il/elle des solutions appropriées au client ? | Justification |
| **Bien réalisé :** Considérant toutes les informations à disposition, l’apprenti-e développe des solutions appropriées. Il/elle propose une solution cohérente dans le cadre des directives de l’entreprise et de ses propres compétences. Il/elle justifie cette proposition de façon cohérente.  | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un procédure appropriée. | 2 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une procédure appropriée. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inutilisable.  | 0 |
| Observations |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** E « Entretien avec un client exigeant » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 2 : Créer une expérience d’achat**Question principale : Dans une situation exigeante, l’apprenti-e propose-t-il/elle une expérience d’achat au client ? | Justification |
| **Bien réalisé :** Dans la situation exigeante, l’apprenti-e propose une expérience d’achat positive en considérant l’avis de son interlocuteur, conduisant l’entretien et rassurant le client avec une surprise positive. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une expérience d’achat professionnelle.  | 2 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une expérience d’achat professionnelle. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e est non professionnelle et/ou inutilisable.  | 0 |
| Observations |

**Tâches pratiques**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tâches pratiques**(Choisir 1 sur 2) | ⬜ Tâche pratique 1 : « Créer des univers orienté produits et prestations»⬜ Tâche pratique 2 : « Evénements clients / ventes promotionnelles » |
| **Point de départ**  | Tâche pratique 1* Description de la situation et du rôle de l’apprenti-e
* Description du magasin
* Description de la prestation ou du produit autour duquel l’apprenti-e doit créer un univers
* Le segment clientèle visé

Tâche pratique 2* Description de la situation et du rôle de l’apprenti-e
* Description du magasin
* Description de l’événement client ou de la vente promotionnelle à organiser par l’apprenti-e
* Le segment clientèle visé
 |
| **Tâches des apprentis** | Tâche pratique 1Décrivez comment vous créeriez un univers (autour d’une prestation ou d’un produit prédéfini). Pour finir, évaluez les opportunités et les risques de votre idée et réfléchissez à d'éventuelles mesures d'amélioration. Tâche pratique 2Décrivez vos idées pour [l’événement client / la vente promotionnelle]. Planifiez les éléments concrétiser [un événement client / une vente promotionnelle] et faites part de vos réflexions à cet égard. Pour finir, évaluez les opportunités et les risques de votre idée et réfléchissez à d'éventuelles mesures d'amélioration. |
| **Durée/organisation** | Réalisation de la tâche pratique : 20 minutes (élaboration par les apprentis : 10 minutes; présentation des apprentis : 10 minutes) |
| **Remarques** | * Adressez-vous au segment clientèle visé.
* Utilisez les aides à disposition
* Compléter si nécessaire
 |
| **Proposition de solution** **Note pour les experts :** Cet exemple de solution ne doit pas être considéré comme la seule solution correcte et sert uniquement de guide pour l'évaluation. | Tâche pratique 1 ou tâche pratique 2La tâche pratique peut être exécutée comme suit : | Expliquer par mots-clés la manière de résoudre la tâche pratique de l'apprenti-e- dans la situation décrite. |
| Approche appropriée | * Quelle serait une approche appropriée pour créer un événement client ou une vente promotionnelle, resp. un univers autour de la prestation/du produit prédéfini ?
* Quelles méthodes de fidélisation cette approche devrait-elle inclure ?
* Quelle approche à adopter pour la clientèle visée ?
 |
| Evaluation de l’expérience d’achat | * Opportunités de l’événement client, resp. la vente promotionnelle, resp. de l’univers
* Risques de l’événement client, resp. la vente promotionnelle, resp. de l’univers
* Mesures d’optimisation à prendre, si besoin, par l’apprenti-e
 |

L’expert qui tient le procès-verbal :

* consigne la procédure présentée par l’apprenti-e
* consigne l’évaluation par l’apprenti-e par rapport au succès ainsi que les opportunités/risques de son approche

Note : Protocoler uniquement les observations ; sans interprétation ni évaluation

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** E *(veuillez biffer la tâche pratique non applicable)*Tâche pratique 1 : « Créer des univers orienté produits et prestations»Tâche pratique 2 : « Evénements clients / ventes promotionnelles » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 1 : Approche appropriée**Question principale : L'approche décrite permet-elle d'inspirer et de fidéliser le segment de clientèle visé et de renforcer la relation avec le client ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L'apprenti-e propose un plan d'action approprié. La procédure comprend des méthodes appropriées de fidélisation des clients. La procédure s'adresse au segment de clientèle défini. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un procédure appropriée. | 2 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une procédure appropriée. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non appropriée.  | 0 |
| Observations |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** E *(veuillez biffer la tâche pratique non applicable)*Tâche pratique 1 : « Créer des univers orienté produits et prestations»Tâche pratique 2 : « Evénements clients / ventes promotionnelles » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 2 : Evaluation de l'expérience d'achat**Question principale : L'apprenti-e évalue-t-il/elle avec précision le succès du plan d'action proposé ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L'apprenti-e évalue avec précision la mise en œuvre de son idée. Il/elle a une vue d'ensemble des opportunités et des risques de l'approche. Il tire de son évaluation des mesures appropriées. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une évaluation correcte. | 2 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une évaluation correcte. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non appropriée. | 0 |
| Observations |

**1.2 Domaine spécifique : Gestion de magasins en ligne (DCO F)**

**Mandat pratique**

|  |  |
| --- | --- |
| **Directives sur la protection des données** | *Remarque*: Respecter les directives sur la protection des données de l’entreprise |
| **Tâche pratique**(choisir 2 sur 3) | ⬜ Tâche pratique 1 : « Mandat pratique – Gérer les données des articles pour la boutique en ligne »⬜ Tâche pratique 2 : « Mandat pratique – Evaluer les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients »⬜ Tâche pratique 3 : « Mandat pratique – Présenter les produits et gérer les processus dans la boutique en ligne» |
| **Point de départ** | Tâche pratique 1* Description de la situation et du rôle de l’apprenti-e
* Données des articles à saisir par l’apprenti-e dans le magasin en ligne, y.c. les médias (textes, images, vidéos)

Tâche pratique 2* Description de la situation et du rôle de l’apprenti-e
* Données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients à analyser par l’apprenti-e (p.ex. données clients, évaluations clients, données relatives aux ventes, volumes des recherches), y.c. les données de la période précédente

Tâche pratique 3* Description de la situation et du rôle de l’apprenti-e
* Description de la présentation des produits et des processus du magasin en ligne, à gérer par l’apprenti-e (p.ex. vider les paniers d’achat, corriger des erreurs simples)
* Erreurs simples à corriger par l’apprenti-e
 |
| **Tâches des apprentis** | Tâche pratique 1Réceptionnez les nouveaux articles dans le système opérationnel du magasin en ligne. Présentez toutes les étapes de votre procédure de saisie des articles dans le système. Tâche pratique 2Analysez les données prédéfinies relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients et interprétez le résultat. Tâche pratique 3Réalisez la tâche suivante relative à la gestion du système opérationnel et tirez-en des mesures adéquates pour améliorer l’utilisation / augmenter le taux de vente. * Tâche : Tâche à réaliser par l’apprenti-e (p.ex. vérifier si la disposition est à l’avantage des clients, A/B testing) ?
 |
| **Durée/organisation** | Réalisation des mandats pratiques : 30 minutes (15 minutes par tâche, deux tâches à traiter)  |
| **Remarques** | * Utilisez l’accès internet et PC ainsi que l’infrastructure informatique à disposition.
* Compléter si nécessaire
 |
| **Proposition de solution** **Note pour les experts :** Cet exemple de solution ne doit pas être considéré comme la seule solution correcte et sert uniquement de guide pour l'évaluation. | Le mandat pratique peut être réalisé comme suit :Tâche pratique 1 | Expliquer par mots-clés la manière de résoudre la tâche pratique de l'apprenti-e- dans la situation décrite. |
| Saisir correctement un article  | * Critères servant à une saisie complète et correcte des articles
* Quelles sont les directives de l’entreprise à respecter ?
* Instruction étape par étape d’une saisie complète et correcte
 |
| Tenir compte des aspects à caractère promotionnel | * Description complète du produit
* Mots-clés appropriés pour attirer l’attention sur l’article
* Critères pour des images de qualité et expressives
 |
| Tâche pratique 2 |  |
| Identifier les données | * Critères pour l’identification et l’analyse complète et correcte des données prédéfinies
* Résultats de l’évaluation des indicateurs et comparaison avec les données des périodes précédentes
 |
| Déduire des mesures | * Interprétation possible des résultats de l’analyse
* Mesures que l’apprenti-e pourrait prendre pour améliorer le magasin en ligne
* Propositions d’optimisation concrète possibles
 |
| Tâche pratique 3 |  |
| Gérer les fonctions du système opérationnelle | * Les critères pour une gestion professionnelle et complète du système opérationnel
* Les critères pour une vérification correcte du programme central
* Les critères pour un dépannage simple
* Les critères pour une utilisation correctes des divers logiciels
 |
| Déduire des mesures | * Conclusions réalistes pour le système d’exploitation
* Propositions d’amélioration concrètes y.c. justification
 |

**1.2 Domaine spécifique : Gestion de magasins en ligne (DCO F) :** grille d’évaluation

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles : F** « Saisir correctement un article (mandat pratique) »Tâche pratique 1 : « Mandat pratique – Gérer les données des articles pour la boutique en ligne » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 1 : Saisir correctement un article**Question principale : L’apprenti-e saisit-il/elle dans le système de gestion les différents articles correctement et selon les directives de l’entreprise ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L’apprenti-e saisit les articles correctement et entièrement dans le respect des directives de l’entreprise. Il/elle présente chaque étape de sa manière de procéder à la saisie. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une procédure appropriée. | 2 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une procédure appropriée. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e est incorrecte ou il ne saisit pas d’articles.  | 0 |
| Observations |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles : F** « Saisir correctement un article (mandat pratique) »Variante 1 : « Mandat pratique – Gérer les données des articles pour le magasin en ligne » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d'évaluation 2 : Tenir compte des aspects à caractère promotionnel**Question principale : Lors de la saisie des articles, l’apprenti-e tient-il/elle compte des aspects à caractère promotionnel ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L’apprenti-e décrit l’article dans son intégralité. Il/elle utilise les mots-clés appropriés pour attirer l’attention sur l’article. Il utilise des images de qualité et expressives. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** L’apprenti-e tient compte de deux aspects à caractère promotionnel. | 2 |
| **Insuffisant :** L’apprenti-e tient compte d’un aspect à caractère promotionnel.  | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** L’apprenti-e ne tient compte d’aucun aspect à caractère promotionnel.  | 0 |
| Observations |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles : F** « Analyser les données (mandat pratique) »Tâche pratique 2 : « Mandat pratique – Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d'évaluation 1 : Identifier les données**Question principale : L’apprenti-e est-il/elle en mesure d’identifier correctement certaines données ?  | Justification |
| **Bien réalisé :** L’apprenti-e identifie et analyse les données intégralement et correctement. Il/elle évalue un certain nombre d’indicateurs. Il/elle compare les données à celles des périodes précédentes. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à un analyse globale. | 2 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une analyse globale. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou fausse.  | 0 |
| Observations |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles : F** « Analyser les données (mandat pratique) »Tâche pratique 2 : « Mandat pratique – Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 2 : Déduire des mesures**Question principale : L’apprenti-e prend-il/elle les mesures appropriées ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L’apprenti-e interprète correctement les résultats de l’analyse. Il/elle en déduit les bonnes mesures pour améliorer le magasin en ligne. Il/elle fait des propositions concrètes en vue d’optimiser le système de celui-ci. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une mise en œuvre globale. | 2 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une mise en œuvre globale. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou fausse.  | 0 |
| Observations |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles : F** « Maîtriser les fonctions du système opérationnel (mandat pratique) »Tâche pratique 3 : « Mandat pratique – Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 1 : Gérer le système opérationnel 1**Question principale : L’apprenti-e exécute-t-il/elle professionnellement l’action en relation avec la gestion du système opérationnel ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L’apprenti-e gère le système opérationnel de manière professionnelle et globale. Il/elle vérifie le programme central et effectue de façon autonome de simples dépannages. Il/elle utilise correctement les divers logiciels. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une gestion professionnelle du système opérationnel.  | 2 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une gestion professionnelle du système opérationnel. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou fausse.  | 0 |
| Observations |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles : F** « Maîtriser les fonctions du système opérationnel (mandat pratique) »Tâche pratique 3 : « Mandat pratique – Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 2 : Déduire des mesures**Question principale : L’apprenti-e déduit-il/elle les mesures appropriées au système opérationnel ?  | Justification |
| **Bien réalisé :** L’apprenti-e déduit des conclusions appropriées au système opérationnel du magasin en ligne. Il/elle fait des propositions concrètes en vue d’optimiser le système | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une mise en œuvre globale. | 2 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une mise en œuvre globale. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou fausse.  | 0 |
| Observations |

**1.3 Option 1 : Gestion et présentation des produits et prestations**

**Avec travail préparatoire**

|  |  |
| --- | --- |
| **Point de départ** | * Présentation de produits ou prestations
* Quelles sont les conditions cadres, les objectifs, les raisons de la présentation ?
* Description des clients
 |
| **Tâches des apprentis** | **Tâche partielle 1 :** | Créez un catalogue d'idées pour trouver et planifier la présentation de produits ou de prestations. |
| **Tâche partielle 2 :** | Choisissez, avec votre formateur professionnel, les produits/prestations appropriés. |
| **Tâche partielle 3 :** | Réfléchissez à l'endroit où vous pouvez obtenir les produits ou les informations ou le soutien pour la présentation des produits ou des prestations et procurez-les-vous. |
| **Tâche partielle 4 :** | Préparez votre présentation pour le jour de l'examen. Réfléchissez : où, avec quoi et comment vous voulez concevoir votre présentation pour convaincre la clientèle ciblée ? |
| **Tâche partielle 5 :** | Évaluez votre présentation de produits ou de prestations et expliquez les points forts et les points faibles de votre présentation. |
| **Durée/organisation** | Réalisation de l’entretien : 30 minutes (présentation : 5 minutes; entretien : 25 minutes). |
| **Notes** | Réalisez ce travail préparatoire directement dans votre entreprise à l’aide d'une présentation concrète de produits ou de prestations. Si besoin, compléter avec des notes spécifiques de la F+E. |

**Entretien professionnel**

**Note pour les experts :**

* Cet exemple de solution ne doit pas être considéré comme la seule solution correcte et sert uniquement de guide pour l'évaluation.
* Un expert posera les questions et l'autre expert protocole les réponses des apprentis.
* **Au moins** une question, si possible davantage, de chaque groupe de questions doit être posée.

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.1 Questions concrètes possibles sur la procédure / la préparation** | **Proposition de solution** |
| 1.2.1.1 Où avez-vous commandé la marchandise ? | xxx |
| 1.2.1.2 Comment avez-vous procédé pour la planification ? | xxx |
| 1.2.1.3 Quels outils/documents/modèles avez-vous utilisé ? | xxx |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.2 Questions de justification possible** | **Proposition de solution** |
| 1.2.2.1 Perspectives : Si vous essayez d’obtenir l’avis du client, quelle est votre appréciation critique de votre présentation ?  | xxx |
| 1.2.2.3 Pourquoi n’avez-vous pas donné suite à la solution XXX ? | xxx |
| 1.2.2.4 Dans votre procédure, nous avons choisi la présentation YYY. Pourquoi n’avez-vous pas fait une présentation XXX en lieu et place ?  | xxx |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.3 Questions possibles relatives à des situations critiques** | **Proposition de solution** |
| 1.2.3.1 La direction de votre succursale a décidé de procéder à une réduction de coûts de 10% dans votre rayon. | xxx |
| 1.2.3.2 Lorsque vous réceptionnez de la marchandise, vous constatez que le produit xy est défectueux.  | xxx |
| 1.2.3.3 En vous écoutant, j’ai eu l’idée suivante : Admettons que je vous propose de supprimer l’étape X resp. le produit Y. | xxx |
| Poser toujours la même question suite à une situation critique : **Comment gérer cette situation critique ?**  |

**1.3 Option 1 :** **Gestion et présentation des produits et prestations :** grille d’évaluation

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** B « Présentation de produits ou de prestations » | Evaluation  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 1 : Présenter en étant sensible aux besoins des clients**Question principale : L’apprenti-e présente-t-il/elle les produits ou les prestations en étant sensible aux besoins des clients ?  | Justification |
| **Bien réalisé :** L’apprenti-e présente les produits ou les prestations de manière judicieuse et compréhensible. La construction de sa présentation est logique. Il/elle présente les produits ou prestations de manière convaincante et enthousiasmante. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La présentation de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une présentation orientée clients. | 2 |
| **Insuffisant :** La présentation de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une présentation orientée clients. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La présentation de l'apprenti-e s’écarte complètement d’une présentation orientée clients.  | 0 |
| Observations |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** B « Présentation de produits ou de prestations » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 2 : Préparer la présentation**Question principale : L’approche de l’apprenti-e pour planifier et préparer la présentation des produits ou des prestations est-elle ciblée ?  | Justification |
| **Bien réalisé :** L'apprenti-e répond correctement aux questions relatives à la planification et la préparation de la présentation de produits ou de prestations. Les déclarations sont claires et compréhensibles. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** Les réponses de l'apprenti-e présentent de petits écarts par rapport à une réponse correcte. | 2 |
| **Insuffisant :** Les réponses de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une réponse correcte. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e est inutilisable ou incompréhensible.  | 0 |
| ObservationsQuestion n° xxx:Question n° xxx:Question n°. xxx:Question n°. xxx: |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** B « Présentation de produits ou de prestations » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 3 : Motiver son approche de manière cohérente**Question principale : L’apprenti-e motive-t-il/elle son approche pour la préparation et la mise en œuvre de la présentation des produits ou prestations de manière cohérente et compétente ? | Justification |
| **Bien réalisé :** Les explications de l’apprenti-e sont cohérentes. L’apprenti-e argumente de façon compétente. Ses arguments sont compréhensibles et structurés. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** Les explications de l'apprenti-e présentent de petits écartspar rapport à une justification cohérente et compétente.  | 2 |
| **Insuffisant :** Les explications de l'apprenti-e présentent des écarts importants par rapport à une justification cohérente et compétente. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** Les explications de l'apprenti-e sont inutilisables et s’écartent complètement d’une justification cohérente et compétente. | 0 |
| ObservationsQuestion n° xxx:Question n° xxx:Question n°. xxx:Question n°. xxx: |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétence opérationnelle :** B « Présentation de produits ou de prestations » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 4 : Agir de manière plausible dans une situation critique**Question principale : L'apprenti-e décrit-il/elle un plan d'action plausible dans les situations critiques décrites ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L'apprenti-e décrit les points clés d'une approche professionnelle de situations critiques. Ses explications sur la procédure sont cohérentes. L'ordre des différentes étapes est logique. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à la réponse complète. | 2 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e des écarts importants par rapport à la réponse complète. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e n’est pas utilisable et s’écarte complètement de la réponse complète. | 0 |
| ObservationsQuestion n° xxx:Question n° xxx:Question n°. xxx:Question n°. xxx: |

**1.3 Option 2 : Gestion et présentation de produits et prestations**

**Avec une présentation de produits ou prestations existante**

|  |  |
| --- | --- |
| **Point de départ** | Pour l’analyse, les experts choisissent une présentation de produits ou de prestations existante au magasin ou au guichet de l’apprenti-e. |
| **Tâches des apprentis** | **Tâche partielle 1 :** | Analysez la présentation de produits ou prestations sur les aspects suivants :* Les points forts et les points faibles
* Le groupe ciblé
* Objectif possible de la présentation de produits ou de prestations
 |
| **Tâche partielle 2 :** | Notez le potentiel d’amélioration de la présentation de produits ou prestations. |
| **Tâche partielle 3 :** | Présentez les résultats de votre analyse oralement et justifiez vos réponses. |
| **Durée/organisation** | Réalisation de l’entretien : 30 minutes (notes de l’apprenti-e : 5 minutes; présentation des résultats et questions : 15 minutes; gestion d’une ou de plusieurs situations critiques : 10 minutes). |
| **Remarques** | Vous pouvez prendre des notes pendant votre analyse. Si besoin, compléter avec des notes spécifiques de la F+E. |

**Entretien professionnel**

**Note pour les experts :**

* Cet exemple de solution ne doit pas être considéré comme la seule solution correcte et sert uniquement de guide pour l'évaluation.
* Un expert posera les questions et l'autre expert protocole les réponses des apprentis.
* **Au moins** une question, si possible davantage, de chaque groupe de questions doit être posée.

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.1 Questions concrètes possibles sur la procédure / la préparation** | **Proposition de solution** |
| 1.2.1.1 Quelles informations importantes sur le produit ou la prestation sont contenues dans cette présentation ? Quelles informations manquent le cas échéant ? | xxx |
| 1.2.1.2 Quelles mesures ont été prises pour adapter la présentation de produits ou prestations au groupe ciblé ? | xxx |
| 1.2.1.3 Quels produits/supports/outils ont été utilisés pour la présente présentation de produits ou de prestations ? Quelle est leur fonction ? | xxx |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.2 Questions de justification possible** | **Proposition de solution** |
| 1.2.2.1 Perspectives : Si vous essayez d’obtenir l’avis du client, quelle est votre appréciation critique de votre présentation ?? | xxx |
| 1.2.2.2 Pourquoi voyez-vous pour XXX un point faible de la présentation de produits ou de prestations ?  | xxx |
| 1.2.2.3 Pourquoi, dans le cas présent, une présentation XXX est-elle plus judicieuse qu’une présentation YYY ?  | xxx |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.3 Questions possibles relatives à des situations critiques** | **Proposition de solution** |
| 1.2.3.1 La direction de votre succursale a décidé de procéder à une réduction de coûts de 10% dans votre rayon. | xxx |
| 1.2.3.2 Lorsque vous réceptionnez de la marchandise, vous constatez que le produit xy est défectueux.  | xxx |
| 1.2.3.3 En vous écoutant, j’ai eu l’idée suivante : Admettons que je vous propose de supprimer l’étape X resp. le produit Y. | xxx |
| Poser toujours la même question suite à une situation critique : **Comment gérer cette situation critique ?**  |

**1.****3 Option 2 : Gestion et présentation des produits et prestations :** grille d’évaluation

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** B « Présentation de produits ou de prestations » | Evaluation  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 1 : Analyser la présentation de produits ou prestations**Question principale : L’apprenti-e identifie-t-il/elle les points forts et les points faibles essentiels de la présentation de produits ou de prestations ?  | Justification |
| **Bien réalisé :** L’apprenti-e décrit les points forts et les points faibles de manière exhaustive et correcte. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La réponse de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une réponse complète. | 2 |
| **Insuffisant :** La réponse de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une réponse complète. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e est inutilisable et s’écarte complètement de la réponse correcte. | 0 |
| Observations |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** B « Présentation de produits ou de prestations » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 2 : Proposer des améliorations**Question principale : L’apprenti-e prend-il/elle les mesures d’amélioration appropriées ?  | Justification |
| **Bien réalisé :** L’apprenti-e propose plusieurs mesures d’amélioration judicieuses tout en se basant directement sur la présentation de produits ou de prestations existante. Il/elle les décrit de façon cohérente.  | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La réponse de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à une réponse judicieuse et cohérente.  | 2 |
| **Insuffisant :** La réponse de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une réponse judicieuse et cohérente. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La réponse de l'apprenti-e est inutilisable et s’écarte complètement d’une réponse judicieuse et cohérente. | 0 |
| Observations :Question n° xxx:Question n° xxx:Question n°. xxx:Question n°. xxx: |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétences opérationnelles :** B « Présentation de produits ou de prestations » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 3 : Motiver de façon cohérente les points forts et les points faibles des améliorations**Question principale : Les explications de l’apprenti-e sur les points forts et les points faibles ainsi que les mesures d’amélioration de la présentation de produits ou de prestations sont-elles cohérentes et fondées ?  | Justification |
| **Bien réalisé :** Les explications de l’apprenti-esont cohérentes : L’apprenti-e argumente de façon compétente. Ses arguments sont compréhensibles et structurés | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** Les explications de l'apprenti-e présentent de petits par rapport à une justification cohérente et compétente. | 2 |
| **Insuffisant :** Les explications de l'apprenti-e présente des écarts importants par rapport à une justification cohérente et compétente. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** Les explications de l'apprenti-e sont inutilisables et s’écartent complètement d’une justification cohérente et compétente. | 0 |
| ObservationsQuestion n° xxx:Question n° xxx:Question n°. xxx:Question n°. xxx: |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaine de compétence opérationnelle :** B « Présentation de produits ou de prestations » | Evaluation | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Critère d’évaluation 4 : Agir de manière plausible dans une situation critique**Question principale : L'apprenti-e décrit-il/elle un plan d'action plausible dans les situations critiques décrites ? | Justification |
| **Bien réalisé :** L'apprenti-e décrit les points clés d'une approche professionnelle de situations critiques. Ses explications sur la procédure sont cohérentes. L'ordre des différentes étapes est logique. | 3 |
| **Satisfaisant/petites erreurs :** La performance de l'apprenti-e présente de petits écarts par rapport à la réponse complète. | 2 |
| **Insuffisant :** La performance de l'apprenti-e des écarts importants par rapport à la réponse complète. | 1 |
| **Incorrect/inexistant :** La performance de l'apprenti-e n’est pas utilisable et s’écarte complètement de la réponse complète. | 0 |
| ObservationsQuestion n° xxx:Question n° xxx:Question n°. xxx:Question n°. xxx: |

**Explication quant aux niveaux de qualité des critères d’évaluation**

Mise à jour : 13 novembre 2024

|  |  |
| --- | --- |
| 3 ou 6 points | **Niveau de performance, bon à très bon :**Le critère requis est atteint.La réponse ou l'action témoigne de connaissances et de compétences solides. Elle correspond à une performance de bonne à très bonne qualité en contexte professionnel.Cela se manifeste par :* Des réponses/actions précises et correctes.
* Des réponses/actions spécifiquement adaptées à la tâche.
* Des réponses/actions clairement structurées, logiques, et bien organisées.

Par exemple : une réponse ou action complète, précise et structurée qui répond parfaitement à la tâche.Remarques à l'attention des experts : Une performance parfaite n’est pas nécessaire pour obtenir le maximum de points. |
| 2 ou 4 points | **Niveau de performance, réalisé à bon :**La réponse ou l’action présente des écarts mineurs par rapport à une performance bonne ou très bonne.Cela se manifeste par :* Des réponses/actions parfois incomplètes.
* Des réponses/actions parfois superficielles ou générales.
* Des réponses/actions globalement correctes, mais peu justifiées.
* Des justifications partiellement irréalistes.
* Des réponses/actions insuffisamment adaptées à la question posée.

Par exemple : une réponse/action principalement correcte, mais manquant de profondeur ou de détails spécifiques. |
| 1 ou 2 points | **Niveau de performance insuffisant avec de grandes lacunes :**La réponse ou l’action présente des lacunes significatives par rapport à la performance attendue.Cela se manifeste par :* Des réponses/actions souvent incomplètes.
* Des réponses/actions majoritairement superficielles ou générales.
* Des réponses/actions généralement correctes, mais sans justification.
* Des justifications incomplètes ou peu réalistes.
* Des réponses/actions ponctuellement incorrectes.
* Absence de référence spécifique aux interlocuteurs.

Par exemple : une réponse/action contenant quelques éléments corrects, mais demeurant globalement superficielle ou incomplète. |
| 0 point | **Niveau de performance inutilisable ou totalement erroné :**La réponse ou l’action est inutilisable et très éloignée de la performance attendue.Cela se manifeste par :* Une interprétation incorrecte de la question (absence de réponse adaptée).
* Une majorité de réponses/actions et/ou justifications incorrectes.
* Des réponses non structurées et incohérentes.
* L’absence de réponse/action.

Par exemple : une réponse/action qui ne répond pas à la question posée ou qui propose une solution totalement erronée. |

Selon le protocole (ou la partie du protocole), 0-1-2-3 ou 0-2-4-6 points sont attribués.

**Remarques / particularités**