Procédure de qualification pour les gestionnaires du commerce de détail CFC – variante 1 de la branche F+E Ménage

Travail pratique prescrit (TPP)

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'appréciation selon OrFo	Partie	Domaines d'examen	Durée	Score maximal	Score obtenu	Pondération	Note
1	1.1	Relations clients (DCO A+C)	40'	30		50%	
3	1.2	Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E)	30'	18		30%	
2	1.2	Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)	20'	12		20%	

Note globale*

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

NOTE SÉRIE

Candidat n°. _____

Aperçu des résultats

Partie	Domaines d'examen	Durée	Points	Score	Note
1.1	**Gestion des relations avec les clients (DCO A+C)**				
	Accueil : Créer le premier contact avec le client de façon appropriée	40'	3		
	Information 1 : Analyser le besoin du client et présenter des solutions		3 (x2)		
	Information 2 : Conseiller le client de façon convaincante		3 (x3)		
	Conclusion : Conclure la vente de façon professionnelle		3 (x2)		
	Transverse : Agir de manière professionnelle avec les clients		3 (x2)		
1.2	**Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E)**				
	Entretien avec un client exigeant : proposer des solutions appropriées	20'	3 (x2)		
	Entretien avec un client exigeant : créer une expérience d'achat		3 (x2)		
	D'événements clients / ventes promotionnelles : procédure appropriée	10'	3		
	D'événements clients / ventes promotionnelles : évaluation de l'expérience d'achat		3		
1.3	**Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)** **Analyser une présentation existante de produits ou de prestations**				
	Présentation de produits : analyser la présentation de produits ou de prestations	20'	3		
	Présentation de produits : proposer des améliorations		3		
	Présentation de produits : motiver de façon cohérente les points forts et les points faibles des améliorations		3		
	Présentation de produits ou de prestations : agir de manière plausible dans une situation critique		3		

Tableau de conversion / barème des notes

Note	Points Partie 1.1	Points Partie 1.2	Points Partie 1.3
6	29 – 30	18	12
5.5	26 – 28	16 – 17	11
5	23 – 25	14 – 15	9 – 10
4.5	20 – 22	12 – 13	8
4	17 – 19	10 – 11	7
3.5	14 – 16	9	6
3	11 – 13	7 – 8	5
2.5	8 – 10	5 – 6	3 – 4
2	5 – 7	3 – 4	2
1.5	2 – 4	1 – 2	1
1	0 – 1	0	0

SERIE 4

Explication quant aux niveaux de qualité des critères d'évaluation

3 Pt	**Prestation pleinement adéquate et professionnelle** La réponse ou l'action remplit les exigences de la tâche dans tous les éléments requis. Elle montre que la personne en formation peut appliquer ses connaissances et compétences de manière sûre. Cela se manifeste par exemple par : • des éléments précis et corrects ; • une bonne adaptation à la situation donnée ; • une structure logique et compréhensible ; • des justifications suffisantes. **Indication : La perfection n'est pas nécessaire pour obtenir 3 points ; une prestation complète et professionnelle suffit.**
2 Pt	**Prestation globalement correcte avec quelques lacunes** La réponse ou l'action correspond globalement à la tâche, mais présente certaines imprécisions ou un manque de clarté. Les éléments requis sont présents, mais pas toujours exécutés de manière convaincante. Cela se manifeste par exemple par : • quelques éléments trop généraux ; • des réponses justes mais avec des justifications insuffisantes ; • une structure globalement cohérente mais irrégulière ; • une adaptation parfois insuffisante à la tâche. **Indication : une réponse globalement correcte, mais manquant ponctuellement de justifications suffisantes ou de précisions professionnelles.**
1 Pt	**Prestation insuffisante avec lacunes importantes** La réponse ou l'action montre que les éléments requis ne sont que partiellement présents. Des aspects importants manquent ou sont imprécis. Cela se manifeste par exemple par : • des réponses souvent lacunaires ou trop générales ; • des justifications absentes ou difficilement compréhensibles ; • des erreurs ponctuelles ; • une adaptation insuffisante à la question posée. **Indication : une réponse partiellement correcte, mais trop superficielle ou omettant des éléments essentiels.**
0 Pt	**Prestation inutilisable ou clairement erronée** La réponse ou l'action ne répond pas à la tâche ou comporte des erreurs majeures empêchant une évaluation professionnelle. Cela se manifeste par exemple par : • une réponse hors sujet ; • des éléments majoritairement faux ; • une structure inexistante ou incohérente ; • l'absence de réponse. **Indication : une réponse ne traitant pas ce qui était demandé ou proposant une solution non acceptable professionnellement**

SÉRIE ZÉRO

Informations préliminaires pour les apprentis

1.1 / 1.2 Relations clients - Entretien client

Tâches des apprentis	Réaliser l'entretien de vente avec la cliente ou le client.
Durée/organisation	Réalisation de l'entretien client : 40 minutes
Durée/organisation	Réalisation de l'entretien client : 20 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. - L'entretien de vente commence lorsque le client entre dans le magasin. - Le rôle du client est joué par l'expert aux examens.
Evaluation	Votre performance sera évaluée selon les questions directrices suivantes : - L'apprenti-e-e organise-t-il/elle le premier contact avec le client de manière appropriée ? - L'apprenti-e s'informe-t-il/elle en détail des besoins du client et présente-t-il/elle des solutions adaptées ? - L'apprenti-e fournit-il/elle des conseils convaincants et orientés client ? - L'apprenti-e conclut-il/elle l'entretien avec le client de manière professionnelle ? - L'apprenti-e entretient-il/elle des relations professionnelles avec le client ?
Evaluation	Votre performance sera évaluée selon les questions directrices suivantes : - Dans uns situation exigeante, proposez-vous des solutions appropriées au client ? - Dans une situation exigeante, proposez-vous une expérience d'achat au client ?

1.2 – Evénements clients / ventes promotionnelles (Tâche pratique 2)

Tâches des apprentis	Décrivez vos idées pour la vente promotionnelle de votre branche vos réflexions concernant la planification et la mise en œuvre. Planifiez les éléments concrétiser pour une vente promotionnelle. Pour finir, évaluez les opportunités et les risques de votre idée et réfléchissez à d'éventuelles mesures d'amélioration.
Durée/organisation	Réalisation du mandat pratique : 10 minutes - Élaboration: 5 minutes - Présentation: 5 minutes
Notes pour les apprentis	- Adressez-vous au segment clientèle visé. - Utilisez les aides à disposition
Evaluation	Votre performance sera évaluée selon les questions directrices suivantes : - L'approche décrite permet-elle d'inspirer et de fidéliser le segment de clientèle visé et de renforcer la relation avec le client ? - L'apprenti-e évalue-t-il/elle avec précision le succès du plan d'action proposé ?

SÉRIE ZÉRO

1.3 Analyser une présentation existante de produits (Option 2)

Tâches des apprentis	Effectuez une analyse détaillée d'une présentation de produits existante.
Durée/organisation	Réalisation de l'entretien : 20 minutes - Notes de l'apprenti-e : 5 minutes - Présentation des résultats et questions : 10 minutes - Gestion d'une ou de plusieurs situations critiques : 5 minutes

Notes pour les apprentis	Veillez à appliquer les techniques d'entretien appropriées pendant cet entretien. L'objectif de l'entretien est d'exécuter les tâches partielles suivantes dans le temps qui vous est imparti
	- 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.

Evaluation	Votre performance sera évaluée selon les questions directrices suivantes : - L'apprenti-e identifie-t-il/elle les points forts et les points faibles essentiels de la présentation de produits ou de prestations ? - L'apprenti-e prend-il/elle les mesures d'amélioration appropriées ? - 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 ? - L'apprenti-e décrit-il/elle un plan d'action plausible dans les situations critiques décrites ?

SÉRIE ZÉRO

Informations préliminaires pour les experts

Notes pour les experts aux examens (1.1)	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
Notes pour les experts aux examens (1.2)	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
Notes pour les experts aux examens (1.3)	L'un des experts pose des questions. L'autre expert note les observations dans la grille d'évaluation. - **Au moins une question doit être posée pour chaque bloc et, si possible, plusieurs questions peuvent être posées.**

SERIE ZERO

Situation du client pour l'expert (1.1)

Préoccupations et points de vue du client	**Adaptions annuelles**
Préoccupations et points de vue du client	
Comportement durant l'entretien	
Comportement durant l'entretien	

Tâche pratique 2 - Evénements clients / ventes promotionnelles (1.2)

Faire connaître la situation de départ donner - Situation et rôle de l'aprenti - Magasin - Promotion des ventes - Segment de clientèle	**Adaptions annuelles**

SÉRIE ZÉRO

Questions concrètes possibles pour l'expert (1.3.1)*

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	**Adaptions annuelles**

Questions de justification possibles pour l'expert (1.3.2)*

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.	**Adaptions annuelles**

Questions possibles relatives à des situations critiques pour l'expert (1.3.3)*

Adaptions annuelles

* **Au moins** une question, si possible davantage, de chaque groupe de questions doit être posée.

SÉRIE ZÉRO

Candidat n°.

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					

Proposition de solution*	Observations
•	

* 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.

SÉRIE ZÉRO

Candidat n°.

1.1 Gestion des relations avec les clients : grille d'évaluation

Domaine de compétences opérationnelles : A+C « Information 1 »		Evaluation	0	1	2	3
Critère d'évaluation 1 : 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					

Proposition de solution*	Observations
•	

* 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.

SÉRIE ZÉRO

Candidat n°.

1.1 Gestion des relations avec les clients : grille d'évaluation

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					

Proposition de solution*	Observations
•	

* 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.

SÉRIE ZÉRO

1.1 Gestion des relations avec les clients : grille d'évaluation

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					

Proposition de solution*	Observations
•	

* 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.

SÉRIE ZÉRO

1.1 Gestion des relations avec les clients : grille d'évaluation

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 : La performance de l'apprenti-e est inutilisable et/ou non professionnelle.	0					

Proposition de solution*	Observations
•	

* 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.

SÉRIE ZÉRO

Candidat n°.

1.2 Domaine spécifique : Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E) : grille d'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					

Proposition de solution*	Observations

* 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.

SÉRIE ZÉRO

Candidat n°.

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

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					

Proposition de solution*	Observations

* 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.

SÉRIE ZÉRO

1.2 « Evénements clients / ventes promotionnelles » : grille d'évaluation

DCO E : 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					

Proposition de solution*	Observations
* 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.	

SÉRIE ZÉRO

Candidat n°.

1.2 « Evénements clients / ventes promotionnelles » : grille d'évaluation

DCO E : 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					

Proposition de solution*	Observations

* 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.

SÉRIE ZÉRO

1.3.1 Gestion et présentation de produits et prestations avec une présentation de produits existante : 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					

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 Proposition de solution** •	Observations

** A définir au préalable par des experts sur la base de la présentation choisie.

SÉRIE ZÉRO

1.3.2 Gestion et présentation de produits et prestations avec une présentation de produits existante : grille d'évaluation

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					

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. Proposition de solution** •	Observations
** A définir au préalable par des experts sur la base de la présentation choisie.	

SÉRIE ZÉRO

1.3.2 Gestion et présentation de produits et prestations avec une présentation de produits existante : grille d'évaluation

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-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 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					

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. Proposition de solution** •	Observations
** A définir au préalable par des experts sur la base de la présentation choisie.	

SÉRIE ZÉRO

1.3.3 Gestion et présentation de produits et prestations avec une présentation de produits existante : grille d'évaluation

Domaine de compétences opérationnelles : 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 coplète.	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					

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. Proposition de solution** •	Observations
** A définir au préalable par des experts sur la base de la présentation choisie.	

SÉRIE ZÉRO

Remarques / particularités