

Table des matières

1. Bases légales	3
1.1 Loi sur la formation professionnelle (LFPPr) et ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr)...	3
1.2 Ordonnance sur la formation et plan de formation Employée de commerce/Employé de commerce CFC.....	3
1.3 Dispositions d'exécution de la CSDPQ et dispositions cantonales.....	3
2. Procédure de qualification en entreprise de la branche commerce	4
2.1 Objectifs de la procédure de qualification en entreprise	4
2.2 Vue d'ensemble et calcul de la note globale.....	4
2.3 Pratique professionnelle – écrit: vue d'ensemble.....	5
2.4 Pratique professionnelle – oral: vue d'ensemble.....	5
2.5 Conditions de réussite et calcul des notes dans le cadre de la procédure de qualification en entreprise.....	5
3. Pratique professionnelle – écrit	7
3.1 Bases, contenus et durée de l'examen écrit.....	7
3.2 Moyens auxiliaires autorisés pour l'examen écrit.....	7
3.3 Organisation de l'examen écrit.....	7
3.4 Déroulement des examens	7
3.5 Critères d'évaluation de l'examen écrit.....	8
4. Pratique professionnelle – oral	10
4.1 Bases, contenus et durée de l'examen oral.....	10
4.2 Moyens auxiliaires autorisés pour l'examen oral.....	11
4.3 Organisation de l'examen oral.....	11
4.4 Déroulement de l'examen oral.....	11
4.5 Critères d'évaluation de l'examen oral	14

Annexes

Check-list Pratique professionnelle – écrit	Annexe 1
Check-list Pratique professionnelle – oral	Annexe 2
Jeu de rôles Candidat-e.....	Annexe 3
Exemple jeu de rôles Candidat-e	Annexe 4
Jeu de rôles Expert-e.....	Annexe 5
Exemple jeu de rôles Expert-e	Annexe 6
Exemple UF 2	Annexe 7
Entretien professionnel UF2 Expert-e	Annexe 8
Exemple entretien professionnel UF2 Expert-e.....	Annexe 9
Rapport d'évaluation examen oral.....	Annexe 10
Exemple rapport d'évaluation examen oral	Annexe 11

Employée/employé de commerce CFC Branche Commerce

Procédure de qualification en entreprise

Directives relatives à la pratique professionnelle - écrit et oral

Remarques

Ces directives sont contraignantes. Elles s'appliquent à la préparation, à la mise en œuvre et à l'évaluation des examens oraux et écrits de la branche de formation et d'examens commerce dans le cadre de la procédure de qualification des employées/employés de commerce CFC. Elles se fondent sur les dispositions de l'ordonnance sur la formation et sur le plan de formation des employées/employés de commerce du 26 septembre 2011.

Pour alléger le texte, le féminin est utilisé pour désigner les expertes principales et experts principaux, le masculin pour désigner les expertes et experts et de nouveau le féminin pour désigner les candidates et candidats.

Impressum

Edité par: Branche Commerce

Désignation: Employée de commerce/Employé de commerce CFC
Procédure de qualification en entreprise
Directives relatives à la pratique professionnelle écrit et oral
Branche Commerce

Version: Version 1.0 du 28 juillet 2014
Copyright © by Branche Commerce, Bâle

Commande: Branche Commerce
Güterstrasse 78
Case Postale 656
4010 Bâle

+41 61 228 90 30
+41 61 228 90 39
info@branche-handel.ch
www.branche-commerce.ch

Droit d'auteur Tous droits réservés. L'œuvre et ses parties sont protégées par la loi. Toute utilisation en dehors des limites de la loi requiert l'accord écrit de l'éditeur.

Employée/employé de commerce CFC Branche Commerce

Procédure de qualification en entreprise

Directives relatives à la pratique professionnelle - écrit et oral

1. Bases légales

1.1 Loi sur la formation professionnelle (LFPr) et ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr)

Les bases légales relatives aux procédures de qualification des formations professionnelles réglementées par le SEFRI (autrefois OFFT) sont fixées dans la loi sur la formation professionnelle du 13 décembre 2002 (chapitre 5: Procédures de qualification, certificats et titres) ainsi que dans l'ordonnance sur la formation professionnelle du 19 novembre 2013 (chapitre 5: Procédures de qualification, certificats et titres).

1.2 Ordonnance sur la formation et plan de formation Employée de commerce/Employé de commerce CFC

Les dispositions spécifiques à la procédure de qualification des employés de commerce sont contenues dans l'ordonnance sur la formation des employés de commerce/employés de commerce CFC:

- Art. 19 Admission
- Art. 20 Objet des procédures de qualification
- Art. 21 Etendue et organisation de la procédure de qualification avec examen final
- Art. 22 Conditions de réussite, calcul et pondération des notes
- Art. 23 Répétitions
- Art. 24 Cas particulier
- Art. 43 Titre et bulletin de notes
- Art. 44 Bulletin de notes pour les candidats à la maturité professionnelle

Les détails de la mise en œuvre des dispositions précitées ont été fixés de manière contraignante dans le plan de formation Employée/Employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 pour la formation initiale en entreprise CFC, Partie D: Procédure de qualification:

- Chap. 1 Partie entreprise : Domaines de qualification, organisation et pondération
- Chap. 1.1 Cadre applicable à toutes les branches relatif à la partie entreprise
- Chap. 1.1.1 Cadre applicable à toutes les branches relatif au domaine de qualification «pratique professionnelle – écrit»
- Chap. 1.1.2 Cadre applicable à toutes les branches relatif au domaine de qualification «pratique professionnelle – oral»
- Chap. 1.1.3 Cadre applicable à toutes les branches relatif à la «note d'expérience de la partie entreprise»

1.3 Dispositions d'exécution de la CSDPQ et dispositions cantonales

Outre les prescriptions susmentionnées, il faut respecter les dispositions d'exécution générales de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité Employée/Employé de commerce CFC (CSDPQ) ainsi que les directives relatives à la procédure de qualification en vigueur dans le canton d'examen compétent.

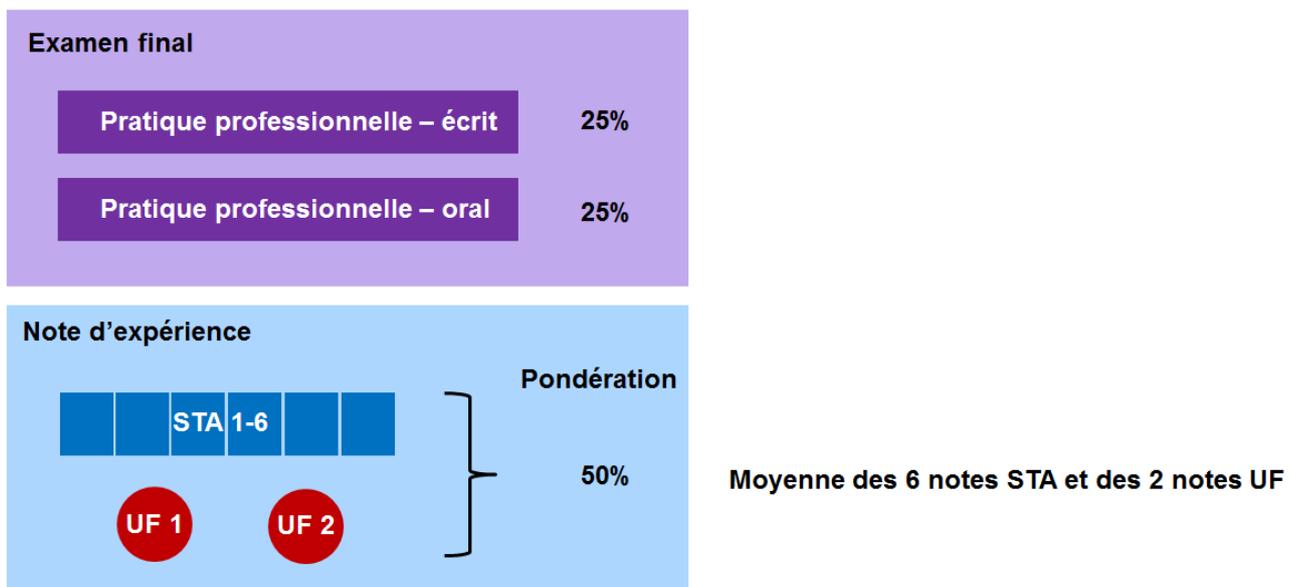
2. Procédure de qualification en entreprise de la Branche Commerce

2.1 Objectifs de la procédure de qualification en entreprise

Les objectifs de la procédure de qualification en entreprise consistent en premier lieu à obtenir des informations claires sur les compétences et les aptitudes professionnelles des futurs employés de commerce de la branche Commerce. Est-ce que ceux-ci sont capables de maîtriser différentes situations professionnelles? Sont-ils en mesure de remplir les exigences professionnelles minimales et de fournir de bonnes, voire de très bonnes prestations? Se conduisent-ils de manière professionnelle? Autant de questions qui demandent des réponses nuancées et montrent la nécessité de disposer d'une procédure de qualification claire, valide et transparente.

2.2 Vue d'ensemble et calcul de la note globale

La procédure de qualification en entreprise des employés de commerce de la branche Commerce se déroule comme suit:



La **note globale** de la procédure de qualification en entreprise correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes de branche pondérées. Ces notes sont les suivantes:

- Pratique professionnelle - écrit (coefficient 1);
- Pratique professionnelle - oral (coefficient 1);
- Note d'expérience de la partie entreprise (coefficient 2).

La **note d'expérience de la partie entreprise** correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, de huit notes d'expérience. Celles-ci découlent de:

- six situations de travail et d'apprentissage: une situation de travail et d'apprentissage est effectuée et évaluée par semestre;
- deux unités de formation: une unité de formation est effectuée et évaluée au cours du 3^e ou du 4^e semestre et une autre au cours du 4^e ou du 5^e semestre.

Employée/employé de commerce CFC Branche Commerce

Procédure de qualification en entreprise

Directives relatives à la pratique professionnelle - écrit et oral

Les dispositions relatives à la préparation, à la mise en œuvre et à l'évaluation des situations de travail et d'apprentissage ainsi qu'aux unités de formation figurent dans le dossier de formation et des prestations.

2.3 Pratique professionnelle – écrit: vue d'ensemble

Les examens écrits mettent l'accent sur le contrôle des compétences professionnelles et méthodologiques des futurs employés de commerce. L'examen écrit de deux heures se fonde sur les 12 objectifs évaluateurs obligatoires de la formation en entreprise et les 28 objectifs évaluateurs CI. Les épreuves sont centrées sur la pratique et correspondent aux niveaux C des objectifs évaluateurs.

	Partie d'examen	Bases	Durée
	Sujets d'examen écrits	12 objectifs évaluateurs obligatoires de la formation en entreprise 28 objectifs évaluateurs CI	120 minutes

2.4 Pratique professionnelle – oral: vue d'ensemble

L'examen oral permet d'évaluer les compétences communicatives des candidates dans des situations professionnelles. Il se compose d'un jeu de rôles et d'un entretien professionnel sur l'unité de formation 2 (UF 2). Il se fonde en premier lieu sur les compétences méthodologiques, sociales et personnelles et les 12 objectifs évaluateurs obligatoires en entreprise et les 22 objectifs évaluateurs optionnels traités et atteints au cours de la formation en entreprise.

	Partie d'examen	Bases	Durée
Partie 1	Jeu de rôles	Programme de formation Dossiers de formation	15 minutes
Partie 2	Entretien professionnel	Documentation UF 2	15 minutes

Le **jeu de rôles** permet aux candidates de faire valoir leurs capacités de communication dans une situation professionnelle concrète. Il se fonde sur le programme de formation comprenant les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels traités par les personnes en formation et les situations d'entretien décrites dans les dossiers de formation et des prestations.

Durant l'**entretien professionnel**, les candidates répondent aux questions concernant les différentes étapes partielles du processus de l'UF 2, le processus global et les propositions d'amélioration figurant dans la documentation UF 2.

2.5 Conditions de réussite et calcul des notes dans le cadre de la procédure de qualification en entreprise

La procédure de qualification en entreprise avec examen final est réussie si:

1. la note globale est supérieure ou égale à 4.0, et
2. pas plus d'une note de branche est insuffisante, et
3. aucune note de branche n'est inférieure à 3.0.

Employée/employé de commerce CFC Branche Commerce

Procédure de qualification en entreprise

Directives relatives à la pratique professionnelle - écrit et oral

Exemple de calcul d'une note globale pour la procédure de qualification en entreprise

Pratique professionnelle – écrit		4.5	note entière ou demi-note (coefficient 1)
Pratique professionnelle – oral		5.0	note entière ou demi-note (coefficient 1)
Notes d'expérience	STA 1	5.0	note entière ou demi-note
	STA 2	4.5	note entière ou demi-note
	STA 3	4.5	note entière ou demi-note
	STA 4	5.0	note entière ou demi-note
	STA 5	4.0	note entière ou demi-note
	STA 6	4.5	note entière ou demi-note
	UF 1	4.5	note entière ou demi-note
	UF 2	5.0	note entière ou demi-note
		4.5	arrondie à une note entière ou à une demi-note (coefficient 2)
Note globale		4.6	arrondie à la première décimale

Outre la procédure de qualification en entreprise, la candidate doit également réussir la procédure de qualification en école. Seules les candidates qui ont réussi les deux procédures de qualification obtiennent le certificat fédéral de capacité (CFC).

Le CFC autorise ses titulaires à porter le titre légalement protégé d'«employée de commerce CFC» ou d'«employé de commerce CFC».

3. Pratique professionnelle – écrit

3.1 Bases, contenus et durée de l'examen écrit

L'examen écrit met l'accent sur le contrôle des compétences professionnelles et méthodologiques des futurs employés de commerce. Il se fonde sur les 12 objectifs évaluateurs obligatoires en entreprise et les 28 objectifs évaluateurs CI figurant dans le catalogue des objectifs évaluateurs Branche Commerce.

Les épreuves sont centrées sur les contenus de la connaissance de la branche et sur les thèmes traités dans le cadre des cours interentreprises. Elles examinent les savoirs et savoir-faire dont ont besoin les employés de commerce pour gérer les situations professionnelles sur leur lieu de travail au sein des entreprises de Commerce. D'une part, elles ne dépassent en aucun cas les niveaux taxonomiques (niveaux C) des différents objectifs évaluateurs. D'autre part, la totalité de la série d'examens tient compte de façon appropriée de la répartition des niveaux taxonomiques relatifs aux objectifs évaluateurs en entreprise et aux objectifs évaluateurs CI.

L'examen écrit dure deux heures. Il n'y a pas de pause. Nous recommandons aux candidats de profiter pleinement du temps alloué. L'unité organisatrice des examens peut fixer des réglementations individuelles quant à la possibilité de quitter la salle d'examen avant la fin du temps imparti.

3.2 Moyens auxiliaires autorisés pour l'examen écrit

Les moyens de formation sont les textes de la connaissance de la branche, les documents CI et des notes personnelles, peuvent être utilisés comme moyens auxiliaires au cours de l'examen. Chaque candidate peut emporter au maximum un classeur de 7 cm contenant des moyens auxiliaires à l'examen écrit. L'utilisation d'une calculatrice permettant p.ex. de calculer les prix est également autorisée. La consultation d'informations sur Internet et la communication entre les candidates via ordinateur portable, tablette ou téléphone portable ne sont toutefois pas autorisées. Toute fraude est sanctionnée par la note 1.

3.3 Organisation de l'examen écrit

Lieu d'examen

L'examen se déroule dans un lieu adéquat (centre de formation, centre CI, école de commerce, etc.). Outre une chaise et une table, il ne faut aucun matériel supplémentaire par candidate. Des mesures appropriées permettront d'éviter qu'une candidate ne copie sur une autre.

Date d'examen

La date de l'examen écrit est fixée par la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (CSDPQ) Employée/employé de commerce CFC. La date d'examen est contraignante.

3.4 Déroulement des examens

Une check-list figurant en annexe décrit de manière détaillée les tâches des expertes principales et des experts aux examens lors de la préparation, la mise en œuvre et l'évaluation de l'examen.

Employée/employé de commerce CFC Branche Commerce

Procédure de qualification en entreprise

Directives relatives à la pratique professionnelle - écrit et oral

3.5 Critères d'évaluation de l'examen écrit

Les travaux des candidates sont évalués sur la base des critères suivants:

Exactitude/qualité des solutions

Est-ce que les solutions

- sont correctes du point de vue du fond?
- respectent le degré de précision exigé?
- sont fournies dans le respect de la qualité exigée (langue, présentation et forme)?

Solutions complètes

Est-ce que les solutions

- sont complètes?
- répondent à ce qui exigé au niveau de la quantité et du contenu?

Chaque tâche donne droit à un nombre défini de points. Les experts attribuent des points – ou des fractions de points – aux solutions proposées par les candidates conformément aux critères d'évaluation. Le nombre total de points obtenus par une candidate est converti en note entière ou en demi-note à l'aide de l'algorithme de conversion de la CSFP.

Algorithme de conversion

La note correspond au nombre de points obtenus (P_{obtenus}) fois 5 divisé par le nombre maximum de points possibles (P_{max}) plus un.

$$\text{Note} = \frac{(P_{\text{obtenus}} \cdot 5)}{P_{\text{max}}} + 1$$

L'utilisation de cet algorithme a pour effet que 60% de la prestation maximale possible correspondent à la moyenne mathématique de la note 4.

De .75 à .24, les résultats obtenus sont arrondis à une note entière (2, 3, 4, 5, 6)

De .25 à .74, les résultats obtenus sont arrondis à une demi-note (2.5, 3.5, 4.5, 5.5)

La note maximale 6 est atteinte si 95% des prestations attendues sont remplies.

Employée/employé de commerce CFC Branche Commerce

Procédure de qualification en entreprise

Directives relatives à la pratique professionnelle - écrit et oral

Exemples

nombre maximum de points possibles (P_{\max})
= 80 points

Points obtenus		Note
76	80	6
68	75.5	5.5
60	67.5	5
52	59.5	4.5
44	51.5	4
36	43.5	3.5
28	35.5	3
20	27.5	2.5
12	19.5	2
4	11.5	1.5
0	3.5	1

Nombre de points obtenus $P_{\text{obtenus}} = 60$
Nombre max. de points possibles $P_{\max} = 80$

$$\text{Note} = \frac{(60 \cdot 5)}{80} + 1$$

Valeur calculée = 4.75
Note arrondie = 5.0

nombre maximum de points possibles (P_{\max})
= 100 points

Points obtenus		Note
95	100	6
85	94.5	5.5
75	84.5	5
65	74.5	4.5
55	64.5	4
45	54.5	3.5
35	44.5	3
25	34.5	2.5
15	24.5	2
5	14.5	1.5
0	4.5	1

Nombre de points obtenus $P_{\text{obtenus}} = 54$
Nombre max. de points possibles $P_{\max} = 100$

$$\text{Note} = \frac{(54 \cdot 5)}{100} + 1$$

Valeur calculée = 3.70
Note arrondie = 3.5

4. Pratique professionnelle – oral

4.1 Bases, contenus et durée de l'examen oral

	Jeux de rôles	Entretien professionnel (sur l'UF 2)
Bases	<ul style="list-style-type: none"> - objectifs évaluateurs obligatoires de la formation en entreprise conformes au catalogue des objectifs évaluateurs de la Branche Commerce - objectifs évaluateurs obligatoires de la formation en entreprise choisis (au moins 8) sur la base du catalogue des objectifs évaluateurs de la Branche Commerce - objectifs évaluateurs CI - compétences méthodologiques, sociales et personnelles 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Programme de formation de la candidate - Au moins cinq dossiers de formation établis par la candidate sur les objectifs évaluateurs traités, et au moins cinq situations d'entretien vécues et décrites par la candidate (au minimum une par semestre) 	Documentation UF 2
Contenu de l'examen	Jeu de rôles relatif à la situation professionnelle quotidienne sur la base d'une situation d'entretien identique ou semblable à celle décrite dans les dossiers de formation	Entretien professionnel <ul style="list-style-type: none"> - sur les différentes étapes partielles du processus, - sur le processus global (importance pour la section ou l'entreprise, processus en amont et en aval), - sur les propositions d'amélioration éventuellement contenues dans la documentation UF 2 (plausibilité, faisabilité). Remarque: il n'y aura pas de présentation, car celle-ci a déjà été effectuée et évaluée au cours de l'UF 2.
Durée de l'examen	5 minutes de préparation 15 minutes d'examen	15 minutes d'examen
	5 minutes de pause au maximum entre le jeu de rôles et l'entretien professionnel	

Déroulement

Préparation	Jeu de rôles	Pause	Entretien professionnel UF 2
5 minutes	15 minutes	5 minutes max.	15 minutes



4.2 Moyens auxiliaires autorisés pour l'examen oral

Jeu de rôles

Pour la préparation des jeux de rôles, les experts disposent du programme de formation et des dossiers de formation sur les objectifs évaluateurs traités, établis par les personnes en formation. Les candidates n'apportent pas de moyens auxiliaires à l'examen. Si certaines questions l'exigent, les experts préparent les moyens auxiliaires correspondants (p.ex. organigramme, liste, offre, etc.) qu'ils mettent à la disposition de la candidate.

Entretien professionnel sur l'UF 2

La documentation de l'UF2 devra être remise à l'expert principal au plus tard le 28 février de l'année d'examen, afin qu'il ait suffisamment de temps pour la préparation de l'entretien professionnel. C'est sur cette documentation que se fonde l'entretien professionnel. La candidate apporte également un exemplaire de cette documentation à l'examen. Si nécessaire, il appartient à l'expert de se procurer des informations supplémentaires sur l'entreprise de la candidate.

4.3 Organisation de l'examen oral

Lieu d'examen

L'examen oral se déroule dans un lieu adéquat (centre de formation, centre CI, école de commerce, etc.). Lors de la détermination de ce lieu, on veillera à maintenir les déplacements des experts et des candidates dans des limites raisonnables.

Dates d'examen

Il faut coordonner les dates de l'examen oral avec celles de l'examen écrit et celles de la partie école de l'examen. C'est l'experte principale qui assume cette tâche de coordination tout en respectant les directives de la CSDPQ et de la Commission cantonale des examens.

Tâches des expertes principales et des experts

Une check-list des présentes directives, figurant en annexe, décrit de manière détaillée les tâches des expertes principales et des experts aux examens oraux.

4.4 Déroulement de l'examen oral

Préparation par les candidates

Les candidates préparent leur dossier d'examen comprenant le programme de formation, au minimum un dossier de formation pour chacun des semestres 1 à 5 avec une situation d'entretien décrite et la documentation UF2.

Les candidates seront informées en temps utile pour la préparation du dossier d'examen et de l'adresse à laquelle elles devront l'envoyer. Le délai de remise est fixé au **28 février de l'année d'examen** au plus tard.

Le non-respect de ces délais sera sanctionné par une réduction de la note (voir section «Evaluation de l'examen oral»).

Employée/employé de commerce CFC Branche Commerce

Procédure de qualification en entreprise

Directives relatives à la pratique professionnelle - écrit et oral

Préparation des expertes principales

Dans un premier temps, les expertes principales procèdent à l'attribution des candidates aux experts. Elles veillent à ce que les possibilités de récusation soient garanties. Elles s'assurent p.ex. que les experts n'examinent pas de candidates de leur propre entreprise.

Les expertes principales envoient aux candidates les convocations aux examens et les informations sur les moyens auxiliaires autorisés au moins 8 semaines avant la date des épreuves. Par ailleurs, il faut indiquer qu'un contrôle d'identité est effectué avant l'examen et que les candidates doivent ainsi se munir d'un document officiel avec photo (passeport, carte d'identité, permis de conduire).

Préparation des experts

Avant l'examen, les experts se concertent et décident qui se charge du jeu de rôles et qui mène l'entretien professionnel. L'expert le plus expérimenté dans la thématique de l'UF 2 mène l'entretien professionnel. Le jeu de rôles doit être effectué avant l'entretien professionnel.

Préparation du jeu de rôles

- L'expert responsable du jeu de rôle vérifie dans le programme de formation, quels objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels la candidate a traités au cours de sa formation, puis il lit les dossiers de formation et étudie les situations d'entretien qui y sont décrites.
- Il examine, si une situation d'entretien figurant dans le dossier de formation convient pour un jeu de rôles à l'examen oral. Si c'est le cas, il se base sur cette situation d'entretien pour le jeu de rôles.
- Si les situations d'entretien sont décrites de manière superficielle ou si aucune d'entre d'elles n'entre en ligne de compte pour un examen oral, l'expert choisit en premier lieu un objectif évaluateur optionnel ou en second lieu un objectif évaluateur obligatoire traités par la candidate. Il est alors relativement libre de concevoir le jeu de rôles comme il l'entend. Néanmoins, il devra se baser sur l'objectif évaluateur choisi. En outre, il faudra veiller à ce que les thèmes du jeu de rôles et de l'entretien professionnel relatif à la documentation UF2 ne se recoupent pas.
- Ce travail achevé, l'expert définit la situation initiale tout en tenant compte des conditions de l'entreprise de formation de la candidate (annexes 3 et 4).
- Il décrit ensuite la situation de travail de la candidate. Pour ce faire, il veillera à ce que la candidate joue son propre rôle comme employée de commerce au terme de sa formation. Il n'est pas permis de lui attribuer le rôle de cheffe de vente, de cheffe de service, de directrice, etc.
- Ces éléments étant posés, l'expert formule trois à cinq tâches que la candidate doit traiter au cours du jeu de rôles. Ces tâches doivent être en lien avec la situation d'entretien.
Attention! Ces tâches ne peuvent pas être choisies librement. Elles doivent correspondre aux objectifs évaluateurs obligatoires, aux objectifs évaluateurs optionnels mentionnés dans le programme de formation de la candidate ou aux objectifs évaluateurs CI. **Seuls les objectifs évaluateurs optionnels effectivement traités par la candidate au cours de sa formation ont le droit d'être utilisés.**
- En outre, il faut veiller à ce que le jeu de rôles ne se transforme pas en jeu de questions-réponses sur les connaissances de branche ou les savoirs acquis pendant le CI. C'est le contrôle des capacités communicatives des candidates qui doit figurer au centre de l'examen oral.
- Le document destiné aux experts (annexes 5 et 6) contiendra d'abord quelques informations sur l'entreprise de formation de la candidate. L'expert y précisera également le rôle qu'il tiendra pendant le jeu de rôles. Le scénario précise les points qu'il entend soumettre à la candidate. Parmi ceux-ci, l'expert indique également les points à l'aide desquels il souhaite surprendre la candidate et qui lui permettront de tester ses capacités communicatives dans des situations imprévues.

Employée/employé de commerce CFC Branche Commerce

Procédure de qualification en entreprise

Directives relatives à la pratique professionnelle - écrit et oral

- Au cours de la dernière étape de préparation, l'expert établit un document permettant de procéder à l'évaluation de la candidate (annexes 10 et 11). Un modèle Excel est disponible à cet effet. En vue d'évaluer les compétences professionnelles, ce rapport d'évaluation énumère les tâches à traiter par la candidate et mentionne pour chacune d'entre elles les résultats escomptés qui serviront en même temps de critères d'évaluation. Afin de procéder à l'évaluation des compétences méthodologiques, sociales et personnelles, il en sélectionnera trois ou quatre parmi les six proposées en veillant à choisir au moins une compétence méthodologique et une compétence sociale et personnelle. Au besoin, il peut adapter les critères d'évaluation de manière ciblée au jeu de rôles.

Préparation de l'entretien professionnel relatif à l'UF 2

C'est le deuxième expert qui conduit l'entretien professionnel sur l'UF 2. Lors de sa préparation, il étudie la documentation UF 2 (annexe 7: Exemple d'une documentation UF 2), formule des questions sur les processus et précise ses objections et ses propositions d'amélioration.

L'entretien professionnel sur l'UF 2 doit se distinguer clairement de l'évaluation sur la documentation et de la présentation sur l'UF 2, effectuée lors de l'attribution de la note d'expérience.

Pour atteindre cet objectif, il faut procéder comme suit: la candidate répond aux questions de l'expert concernant les différentes étapes, mais aussi le processus global. Elle tient compte des réserves et des objections émises par l'expert et lui explique les conclusions formulées dans la documentation. Elle analyse et évalue les propositions de modification de l'expert et démontre ainsi sa compétence professionnelle, ses capacités communicatives et ses compétences méthodologiques, sociales et personnelles.

A cet égard, les deux points ci-dessous sont importants:

1. La candidate ne doit pas faire de présentation, car celle-ci a déjà été effectuée et évaluée dans le cadre l'UF 2.
2. L'entretien professionnel doit se porter sur l'UF 2.

L'examen ne doit pas se transformer en jeu de questions réponses sur des thèmes quelconques. C'est la raison pour laquelle l'expert fixe au préalable ses questions, objections et propositions de modification dans le document correspondant (annexes 8 et 9) et complète le rapport d'évaluation (annexes 10 et 11).

Déroulement de l'examen oral

Jeu de rôles

L'expert souhaite la bienvenue à la candidate, se présente brièvement et présente également son collègue. Il vérifie l'état de santé et l'identité de la candidate, puis il explique le déroulement de l'examen en quelques mots. La candidate dispose de 5 minutes pour étudier la description du jeu de rôles que l'expert lui a remis, puis elle mène l'entretien et exécute les tâches proposées. L'expert mène un dialogue avec la candidate, répond à ses arguments, mais émet également les points de vue fixés au préalable dans son scénario. Il donnera ainsi une tournure nouvelle, parfois surprenante, à leur entretien. Le deuxième expert ne participe pas à l'entretien. Il observe la candidate et note ses conclusions dans le rapport d'évaluation.

La pause entre le jeu de rôles et l'entretien dure cinq minutes au maximum.

Employée/employé de commerce CFC Branche Commerce

Procédure de qualification en entreprise

Directives relatives à la pratique professionnelle - écrit et oral

Entretien professionnel sur l'UF 2

C'est le deuxième expert qui mène cet entretien. Les questions, les objections et les propositions d'amélioration préalablement fixées par écrit lui serviront de fil conducteur. Il est toutefois également possible de poser d'autres questions ou de formuler d'autres objections ou propositions au cours de l'entretien. L'autre expert ne participe pas à l'entretien, mais observe la candidate et note ses conclusions dans le rapport d'évaluation.

Evaluation de l'examen oral

Aussitôt que la candidate a quitté la salle, les deux experts passent en revue l'entretien professionnel et consultent les commentaires formulés par le deuxième expert dans le rapport d'évaluation (annexes 10 et 11). Ces commentaires sont complétés le cas échéant. Les deux experts procèdent dès lors à l'évaluation de la candidate conformément aux critères préétablis et fixent les notes partielles qu'ils introduisent ensuite dans time2learn. Time2learn calcule automatiquement la note de branche et l'arrondit à une demi-note ou à une note entière.

Si jusqu'au 28 février de l'année d'examen, la candidate ne remplit pas un des critères ci-dessous lors de la préparation de l'examen, il faudra déduire 0,5 de la note de branche de l'examen oral:

- Mise à disposition/remise du programme de formation
- Mise à disposition/remise d'un dossier de formation et d'une description de situation d'entretien au minimum par semestre (au moins 5 dossiers de formation et au moins 5 situations d'entretien)
- Mise à disposition/remise des documentations UF 2

Pour terminer, les deux experts vérifient le résultat et signent le rapport d'évaluation.

Au cours d'une dernière étape, l'experte principale vérifie si l'évaluation est correcte et inscrit les notes dans la BDEFA 2.

4.5 Critères d'évaluation de l'examen oral

4.5.1 Jeu de rôles: note partielle Compétences professionnelles

Avant l'examen, l'expert retranscrit les trois à cinq tâches préétablies dans le rapport d'évaluation et décrit pour chacune d'entre elles les résultats escomptés.

L'exécution des trois à cinq tâches est évaluée en tenant compte des paramètres suivants:

- explications correctes, logiques et plausibles
- résultats escomptés
- critères relatifs au résumé de l'entretien et à la marche à suivre

4.5.2 Jeu de rôles: note partielle Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

Sélectionner trois ou quatre compétences méthodologiques, sociales et personnelles appropriées pour l'examen oral parmi les six proposées. Veiller à choisir au moins une compétence méthodologique et une compétence sociale et personnelle. Les critères d'évaluation doivent être définis en fonction du jeu de rôles.

Employée/employé de commerce CFC Branche Commerce

Procédure de qualification en entreprise

Directives relatives à la pratique professionnelle - écrit et oral

Compétences méthodologiques

Travail efficace et systématique

- Choisit les sources d'information en fonction de ses tâches et se procure les informations dont il/elle a besoin de manière ciblée (p.ex tâches, év. moyens auxiliaires)
- Fixe des priorités et prend des décisions adaptées à la situation
- Exécute ses tâches de manière ciblée

Approche et action interdisciplinaires

- Présente les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible
- Identifie (formule et nomme) les interdépendances et les interactions

Aptitude à la négociation et au conseil

- Cerne les besoins et les points de vue de ses interlocuteurs
- Identifie et comprend les messages verbaux et non verbaux de ses interlocuteurs
- Elabore des propositions de solution adaptées
- Obtient de bons résultats pour les différentes parties concernées

Présentation efficace

- Se présente et présente ses contributions de manière convaincante et professionnelle
- Utilise une rhétorique et un langage du corps appropriés
- Utilise des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation

Compétences sociales et personnelles

Capacité à communiquer

- Appréhende les déclarations de manière différenciée et est ouvert aux idées et aux opinions de ses interlocuteurs
- S'exprime de manière adaptée à la situation et à ses interlocuteurs et fait part de son opinion et de ses propositions de manière claire et fondée
- Maîtrise les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions

Civilité

- Arrive à l'heure à l'examen
- Présente sa carte d'identité et les autres documents exigés
- Adapte sa conduite à la situation
- Respecte les règles de politesse dans son comportement et dans ses communications
- Traite les personnes avec le respect et la courtoisie qui s'imposent

Employée/employé de commerce CFC Branche Commerce

Procédure de qualification en entreprise

Directives relatives à la pratique professionnelle - écrit et oral

4.5.3 Entretien professionnel sur l'UF 2: note partielle Compétences professionnelles

Dans le document qui lui servira de modèle pour l'entretien professionnel sur l'UF 2, l'expert formule:

- les questions relatives aux différentes étapes partielles et sur le processus global;
- les questions relatives aux conclusions formulées par la candidate dans sa documentation;
- les objections et les réserves sur le déroulement du processus et les conclusions ainsi que les propositions de modification.

Les réponses de la candidate, ses explications, ses analyses et ses jugements sont évalués selon les critères suivants:

- les explications sont correctes, logiques et plausibles.

4.5.4 Entretien professionnel sur l'UF 2: note partielle Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

Sélectionner trois ou quatre compétences méthodologiques, sociales et personnelles appropriées pour l'examen oral parmi les six proposées au chapitre 4.5.2. Veiller à choisir au moins une compétence méthodologique et une compétence sociale et personnelle. Si possible, il faudrait varier les critères MSP prévus pour le jeu de rôles et ceux de l'entretien professionnel pour l'UF 2.

Les critères d'évaluation doivent être définis en fonction du contenu de l'entretien professionnel.

Employée/employé de commerce CFC
Pratique professionnelle – oral
Jeu de rôles Candidat-e

Candidat-e: prénom et nom du/de la candidat-e

N° du/de la candidat-e: numéro

Date: JJ/MM/AAAA

Titre du jeu de rôles

Formulez un titre clair et concis

Se réfère à l'objectif évaluateur:

**Inscrire le numéro correspondant
(voir catalogue OE)**

Situation initiale

Décrivez en quelques phrases la situation initiale en tenant compte des conditions de l'entreprise de formation du/de la candidat-e.

Situation de travail du/de la candidat-e

Décrivez en quelques phrases la situation de travail dans laquelle se trouve le/la candidat-e pour le jeu de rôles.

Tâches

Vous menez l'entretien tout en traitant les tâches ci-après:

Décrivez trois à cinq tâches que le/la candidat-e doit traiter au cours de l'entretien. Reportez ces tâches dans le rapport et décrivez-y les résultats escomptés.

Candidat-e: Ramona Mueller

N° du/de la candidat-e: XXXX

Date: JJ/MM/AAAA

Titre du jeu de rôles

Mener un entretien client

Se réfère à l'objectif évaluateur:

1.1.2.2

Situation initiale

La société Fitting-Tech SA est une entreprise réputée qui fabrique des ferrures de haute qualité destinées à l'aménagement de magasins et à la réalisation de vitrages spéciaux. Ses clients sont en premier lieu des concepteurs de magasins de Suisse et d'Europe occidentale.

Situation de travail du/de la candidat-e

Un nouveau vendeur engagé auprès d'un client déjà existant (concepteur de magasins de la région) souhaite se renseigner sur l'offre de produits de la Fitting-Tech SA. Comme votre supérieur est empêché, il vous a chargé de mener l'entretien avec le client.

Le client, M. Peter Meier (expert 1), souhaite recevoir des informations sur les produits et les prestations de service de la Fitting-Tech SA. Donnez-lui un aperçu des lignes de produits, des offres spéciales et des prestations de service de votre entreprise.

L'objectif est de mettre en avant la qualité de votre entreprise. Employez-vous à convaincre votre client des avantages des produits et de la compétence de votre entreprise afin qu'il achète davantage de produits auprès de la Fitting-Tech SA à l'avenir.

Tâches

Vous menez l'entretien en traitant les tâches suivantes:

1. **Clarifier les besoins des clients**
Renseignez-vous sur les besoins du client.
2. **Présenter l'entreprise**
Le client ne connaît que vaguement la Fitting-Tech SA. Présentez-lui l'entreprise (activité principale, taille, forme d'organisation, siège et succursales, direction générale).
3. **Présenter les produits**
Présentez-lui les différents produits, les offres spéciales, les avantages par rapport à la concurrence. Enumérez d'autres prestations de service de la Fitting-Tech SA.
4. **Conseiller le client**
Conseillez le client et répondez à ces questions.
5. **Compte rendu de l'entretien et marche à suivre**
Au bout de 12 minutes environ, résumez ce qui a été dit et présentez la marche à suivre.

Employée/employé de commerce CFC
Pratique professionnelle – oral Jeu de rôles Expert-e

Candidat-e: prénom et nom du/de la candidat-e

N° du/de la candidat-e: numéro

Date: JJ/MM/AAAA

Titre du jeu de rôles

Formulez un titre clair et concis

Se réfère à l'objectif évaluateur:

**Inscrire le numéro correspondant
(voir catalogue OE)**

En ma qualité d'expert-e 1, j'assume le rôle suivant:

Décrivez brièvement votre rôle.

Scénario

Au cours de l'entretien, je souhaite soumettre les points suivants au/à la candidat-e:

Décrivez les points que vous souhaitez soumettre au/à la candidat-e et clarifier avec lui/elle.

Candidat-e: Ramona Mueller

N° du/de la candidat-e: numéro Date: JJ/MM/AAAA

Titre du jeu de rôles

Se réfère à l'objectif évaluateur:

Mener un entretien client

1.1.2.2 P

En ma qualité d'expert-e 1, j'assume le rôle suivant:

Je suis responsable des achats auprès d'un concepteur de magasins régional. Notre entreprise équipe principalement des magasins de chaussures et des magasins de vêtements. Je n'ai pas encore beaucoup d'expériences dans cette branche. Je voudrais apprendre à connaître les lignes de produits et les prestations de service de la Fitting-Tech SA. Si les produits de la société Fitting-Tech SA me conviennent, je suis prêt à augmenter le volume d'achat auprès de celle-ci.

Scénario

Au cours de l'entretien, je souhaite soumettre les points suivants au/à la candidat-e:

- Au début de notre entretien, la candidate doit me poser des questions précises quant à mes besoins.
- Comme je ne connais pas son entreprise, elle doit me la présenter brièvement. Voici ce qui m'intéresse tout particulièrement:
 - les activités principales de l'entreprise, sa taille, son organisation, son siège et ses succursales, sa direction générale, etc.
- Offre de l'entreprise:
La candidate doit me présenter les différents produits de son entreprise, sans oublier ses offres spéciales, les produits sur mesure et les avantages par rapport à la concurrence. Je demande des précisions si la candidate omet de mentionner un des éléments précités.
- Les délais sont un facteur déterminant. Actuellement, notre entreprise doit transformer cinq succursales. Celles-ci doivent être prêtes le 30 septembre. Etes-vous en mesure de tenir ces délais?
- Je critique les prix élevés, notamment en comparaison avec l'Italie du Nord. Quels sont les arguments de la candidate? P.ex. produits d'excellente qualité, fiabilité, livraison rapide, courtes distances, etc.
- A la fin de l'entretien, la candidate doit résumer brièvement ce qui a été dit et indiquer clairement ce qui a été convenu: envoi de brochures d'information, le vendeur de la Fitting-Tech SA vous contactera, etc.
- Au bout de 13 minutes environ, je pose la question suivante: «Quelle est la marche à suivre? Que proposez-vous?»

Candidat-e: prénom et nom du/de la candidat-e N° du/de la candidat-e: numéro Date: JJ/MM/AAAA

Titre de l'unité de formation (UF) 2

Formulez ici le titre de l'UF 2

Rôle de l'expert-e 1 dans l'entretien professionnel sur l'UF 2

C'est vous qui menez l'entretien. Vous posez des questions, formulez des objections et faites des propositions de modification. Le/la candidat-e répond à vos questions, réfute vos objections, analyse et évalue vos propositions de modification.

Questions relatives aux étapes partielles et au processus global

Formulez quelques questions auxquelles le/la candidat-e devra répondre au cours de l'entretien.

Questions sur les conclusions relatives au processus, décrites dans la documentation UF 2

Formulez des questions sur les conclusions relatives au processus qui figurent dans la documentation.

Objections, réserves et propositions de modification

Formulez vos objections et réserves sur le déroulement du processus et sur les conclusions relatives au processus.

Candidat-e: Ramona Mueller

Numéro de la candidat-e: XXXX

Date: JJ.MM.AAAA

Titre de l'unité de formation (UF) 2

Donner un ordre de fabrication

Tâches

Questions relatives aux étapes partielles et au processus global

1. Comment fonctionne la coordination entre la vente (chef de produits) et la fabrication?
Quelles mesures sont nécessaires à cet égard?
2. Est-ce que votre entreprise utilise un programme ERP?
Que peut-on faire à l'aide d'un tel programme?
3. Décrivez l'entrepôt de votre entreprise (type et forme).
4. Quelles matières premières se procure votre entreprise?
5. Que contrôlez-vous lorsque vous comparez le dessin de fabrication avec la commande?
6. De quels documents se composent les documents de fabrication?

Questions sur les conclusions décrites dans la documentation UF 2

1. Quels points faibles avez-vous découvert au niveau du processus «Donner un ordre de fabrication»?
2. Ne faites-vous pas du travail à double si, d'une part, le chef de produits doit saisir la commande et que, d'autre part, vous devez la contrôler et la compléter?
3. Comment et par quel moyen les chefs de produits peuvent-ils contrôler le statut des commandes?

Objections, réserves et propositions de modification de l'expert-e

1. Vous avez commandé 100 exemplaires de l'article.
Pourquoi n'en avez-vous pas commandé 200? De quoi dépend la quantité de commande optimale?
2. Que se passe-t-il si vous vous trompez de date de planification?
3. Quelles mesures prenez-vous si le fournisseur n'est pas en mesure de respecter le délai de livraison des matières premières?

Employée/employé de commerce CFC

Rapport d'évaluation Pratique professionnelle – oral

Candidat-e:

Numéro du/de la candidat-e:

Date:

Evaluation (synthèse)

Pratique professionnelle – oral	Domaine d'évaluation	Calcul et arrondi	Note
Jeu de rôles	Note partielle Compétences professionnelles	Moyenne arrondie à la première décimale CP1	
	Note partielle Compétences méthodologiques, sociales et personnelles	Moyenne arrondie à la première décimale MSP1	
Entretien professionnel UF 2	Note partielle Compétences professionnelles	Moyenne arrondie à la première décimale CP2	
	Note partielle Compétences méthodologiques, sociales et personnelles	Moyenne arrondie à la première décimale MSP2	
Note de branche de la pratique professionnelle – oral	Somme totale des notes	Somme arrondie à la première décimale	
	Note de branche obtenue	Moyenne arrondie à une demi-note ou à une note entière	
	Déduction de 0,5 point si le dossier d'examen est incomplet ou n'a pas été fourni dans les délais.		
	Note de branche de la pratique professionnelle – oral	Moyenne arrondie à une demi-note ou à une note entière	

Les notes sont calculées sur la base de l'échelle ci-dessous:

1: inutilisable	2: très faible	3: faible	4: suffisant	5: bien	6: très bien
------------------------	-----------------------	------------------	---------------------	----------------	---------------------

Les demi-notes sont autorisées.

Prénom et nom de l'expert-e 1:.....

Prénom et nom de l'expert-e 2:.....

Signature de l'expert-e 1:.....

Signature de l'expert-e 2:.....

Employée/employé de commerce CFC
Rapport d'évaluation Pratique professionnelle – oral

Candidat-e: Numéro du/de la candidat-e: Date:

Titre du jeu de rôles: N° de l'OE.:

Jeu de rôles: note partielle Compétences professionnelles (15 minutes)

Tâche Se réfère à l'objectif évaluateur	Résultats escomptés/ critères d'évaluation	Conclusions des expert-e-s	Note
1.	<ul style="list-style-type: none"> • Les explications sont correctes, logiques et plausibles • • 		
2.	<ul style="list-style-type: none"> • Les explications sont correctes, logiques et plausibles • • 		
3.	<ul style="list-style-type: none"> • Les explications sont correctes, logiques et plausibles • • 		
4.	<ul style="list-style-type: none"> • Les explications sont correctes, logiques et plausibles • • • 		
5.	<ul style="list-style-type: none"> • Les explications sont correctes, logiques et plausibles • • • 		
Somme totale des notes			
Jeu de rôles: note partielle Compétences professionnelles (moyenne arrondie à la première décimale) CP 1			

Employée/employé de commerce CFC

Rapport d'évaluation Pratique professionnelle – oral

Candidat-e: Numéro du/de la candidat-e: Date:

Titre du jeu de rôles: N° de l'OE.:

Jeu de rôles: note partielle Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

Compétences MSP	Critères d'évaluation	Conclusions des expert-e-s	Note
CM 2.1 Travail efficace et systématique	<ul style="list-style-type: none"> Choisit les sources d'information en fonction de ses tâches et se procure les informations dont il/elle a besoin de manière ciblée (p.ex tâches, ev. moyens auxiliaires) Fixe des priorités et prend des décisions adaptées à la situation Exécute ses tâches de manière ciblée 		
CM 2.2 Approche et action interdisciplinaires	<ul style="list-style-type: none"> Présente les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible Identifie (formule et nomme) les interdépendances et les interactions 		
CM 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil	<ul style="list-style-type: none"> Cerne les besoins et les points de vue de ses interlocuteurs Identifie et comprend les messages verbaux et non verbaux de ses interlocuteurs Elabore des propositions de solution adaptées Obtient de bons résultats pour les différentes parties concernées 		
CM 2.4 Présentation efficace	<ul style="list-style-type: none"> Se présente et présente ses contributions de manière convaincante et professionnelle Utilise une rhétorique et un langage du corps appropriés Utilise des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation 		
CS 3.2 Capacité à communiquer	<ul style="list-style-type: none"> Appréhende les déclarations de manière différenciée et est ouvert aux idées et aux opinions de ses interlocuteurs S'exprime de manière adaptée à la situation et à ses interlocuteurs et fait part de son opinion et de ses propositions de manière claire et fondée Maîtrise les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions 		

Employée/employé de commerce CFC
Rapport d'évaluation Pratique professionnelle – oral

<p>CS 3.4 Civilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adapte sa conduite à la situation • Respecte les règles de politesse dans son comportement et dans ses communications • Traite les personnes avec le respect et la courtoisie qui s'imposent 		
	Somme totale des notes		
	Jeu de rôles: note partielle Compétences méthodologiques, sociales et personnelles (moyenne arrondie à la première décimale) MSS1		

Employée/employé de commerce CFC
Rapport d'évaluation Pratique professionnelle – oral

Candidat-e: Numéro du/de la candidat-e: Date:

Titre de l'unité de formation (UF) 2:

Entretien professionnel sur l'UF 2: compétences professionnelles (15 minutes)

Tâche	Résultats escomptés/ critères d'évaluation	Conclusions des expert-e-s	Note
Questions relatives aux différentes étapes partielles et au processus global	<ul style="list-style-type: none"> Les réponses aux questions relatives aux différentes étapes partielles et au processus global sont correctes, logiques et plausibles 		
Conclusions	<ul style="list-style-type: none"> Les réponses aux questions sur les conclusions sont correctes, logiques et plausibles 		
Objections, réserves sur le déroulement et propositions de modification de l'expert-e	<ul style="list-style-type: none"> Les réponses aux objections, aux réserves sur le déroulement et aux propositions de modification de l'expert-e sont correctes, logiques et plausibles 		
Somme totale des notes			
Entretien professionnel sur l'UF 2: note partielle Compétences professionnelles (moyenne arrondie à la première décimale) CP2			

Employée/employé de commerce CFC

Rapport d'évaluation Pratique professionnelle – oral

Candidat-e: Numéro du/de la candidat-e: Date:

Titre de l'unité de formation (UF) 2:

Entretien professionnel sur l'UF 2: note partielle Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

Compétences MSP	Critères d'évaluation	Conclusions des expert-e-s	Note
CM 2.1 Travail efficace et systématique	<ul style="list-style-type: none"> Choisit les sources d'information en fonction de ses tâches et se procure les informations dont il/elle a besoin de manière ciblée (p.ex tâches, ev. moyens auxiliaires) Fixe des priorités et prend des décisions adaptées à la situation Exécute ses tâches de manière ciblée 		
CM 2.2 Approche et action interdisciplinaires	<ul style="list-style-type: none"> Présente les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible Identifie (formule et nomme) les interdépendances et les interactions 		
CM 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil	<ul style="list-style-type: none"> Cerne les besoins et les points de vue de ses interlocuteurs Identifie et comprend les messages verbaux et non verbaux de ses interlocuteurs Elabore des propositions de solution adaptées Obtient de bons résultats pour les différentes parties concernées 		
CM 2.4 Présentation efficace	<ul style="list-style-type: none"> Se présente et présente ses contributions de manière convaincante et professionnelle Utilise une rhétorique et un langage du corps appropriés Utilise des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation 		
CS 3.2 Capacité à communiquer	<ul style="list-style-type: none"> Appréhende les déclarations de manière différenciée et est ouvert aux idées et aux opinions de ses interlocuteurs S'exprime de manière adaptée à la situation et à ses interlocuteurs et fait part de son opinion et de ses propositions de manière claire et fondée Maîtrise les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions 		

Employée/employé de commerce CFC
Rapport d'évaluation Pratique professionnelle – oral

<p>CS 3.4 Civilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adapte sa conduite à la situation • Respecte les règles de politesse dans son comportement et dans ses communications • Traite les personnes avec le respect et la courtoisie qui s'imposent 		
	Somme totale des notes		
	<p>Situation d'entretien: note partielle Compétences méthodologiques, sociales et personnelles (moyenne arrondie à la première décimale) MSP1</p>		

Employée/employé de commerce CFC

Rapport d'évaluation Pratique professionnelle – oral

Candidat-e: **Ramona Mueller**

Numéro du/de la candidat-e: **XXXX**

Date: **JJ.MM.AAAA**

Evaluation (synthèse)

Pratique professionnelle – oral	Domaine d'évaluation	Calcul et arrondi	Note
Jeu de rôles	Note partielle Compétences professionnelles	Moyenne arrondie à la première décimale CP1	
	Note partielle Compétences méthodologiques, sociales et personnelles	Moyenne arrondie à la première décimale MSP1	
Entretien professionnel UF 2	Note partielle Compétences professionnelles	Moyenne arrondie à la première décimale CP2	
	Note partielle Compétences méthodologiques, sociales et personnelles	Moyenne arrondie à la première décimale MSP2	
Note de branche de la pratique professionnelle – oral	Montant total des notes	Montant arrondi à la première décimale	
	Note de branche obtenue	Moyenne arrondie à une demi-note ou à une note entière	
	Déduction de 0,5 point si le dossier d'examen est incomplet ou n'a pas été fourni dans les délais.		
	Note de branche de la pratique professionnelle – oral	Moyenne arrondie à une demi-note ou à une note entière	

Les notes sont calculées sur la base de l'échelle ci-dessous:

1: inutilisable	2: très faible	3: faible	4: suffisant	5: bien	6: très bien
------------------------	-----------------------	------------------	---------------------	----------------	---------------------

Les demi-notes sont autorisées.

Prénom et nom de l'expert-e 1:.....

Prénom et nom de l'expert-e 2:.....

Signature de l'expert-e 1:.....

Signature de l'expert-e 2:.....

Employée/employé de commerce CFC

Rapport d'évaluation Pratique professionnelle – oral

Candidat-e: **Ramona Mueller**

Numéro du/de la candidat-e: **XXXX**

Date: **JJ.MM.AAAA**

Titre du jeu de rôles: **Mener des entretiens client**

N° de l'OE.: **1.1.2.2 P**

Jeu de rôles: note partielle Compétences professionnelles (15 minutes)

Tâche Se réfère à l'objectif évaluateur	Résultats escomptés/ critères d'évaluation	Conclusions des expert-e-s	Note
1. Clarifier les besoins des clients OE 1.1.2.2	<ul style="list-style-type: none"> Les explications sont correctes, logiques et plausibles Les termes techniques et les abréviations sont toujours expliqués S'enquiert de sa propre initiative des désirs du client 		
2. Présenter l'entreprise OE 1.1.8.3	<ul style="list-style-type: none"> Les explications sont correctes, logiques et plausibles Présente l'activité principale de son entreprise, sa taille, sa forme d'organisation, son siège et ses succursales, sa direction générale, etc. 		
3. Présenter les produits OE 1.1.8.1	<ul style="list-style-type: none"> Les explications sont correctes, logiques et plausibles Présente les différents produits de son entreprise, les produits sur mesure et les avantages par rapport à la concurrence. Enumère les prestations de service de son entreprise 		
4. Conseiller le client OE 1.1.2.2	<ul style="list-style-type: none"> Les explications sont correctes, logiques et plausibles Soumet des propositions de solutions concernant les délais Présente des arguments concernant les prix élevés en Suisse. 		
5. Compte rendu de l'entretien et marche à suivre OE 1.1.2.2	<ul style="list-style-type: none"> Les explications sont correctes, logiques et plausibles Résume ce qui a été dit Présente la marche à suivre 		

Employée/employé de commerce CFC
Rapport d'évaluation Pratique professionnelle – oral

Somme totale des notes	
Jeu de rôles: note partielle Compétences professionnelles (moyenne arrondie à la première décimale) CP 1	

Candidat-e: **Ramona Mueller**

Numéro du/de la candidat-e: **XXXX**

Date: **JJ.MM.AAAA**

Titre du jeu de rôles: **Mener des entretiens client**

N° de l'OE.: **1.1.2.2 P**

Jeu de rôles: note partielle Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

Compétences MSP	Critères d'évaluation	Conclusions des expert-e-s	Note
CM 2.1 Travail efficace et systématique	<ul style="list-style-type: none"> Choisit les sources d'information en fonction de ses tâches et se procure les informations dont il/elle a besoin de manière ciblée (p.ex tâches, ev. moyens auxiliaires) Fixe des priorités et prend des décisions adaptées à la situation Exécute ses tâches de manière ciblée 		
CM 2.2 Approche et action interdisciplinaires	<ul style="list-style-type: none"> Présente les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible Identifie (formule et nomme) les interdépendances et les interactions 		
CM 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil	<ul style="list-style-type: none"> Cerne les besoins et les points de vue de ses interlocuteurs Identifie et comprend les messages verbaux et non verbaux de ses interlocuteurs Elabore des propositions de solution adaptées Obtient de bons résultats pour les différentes parties concernées 		
CM 2.4 Présentation efficace	<ul style="list-style-type: none"> Se présente et présente ses contributions de manière convaincante et professionnelle Utilise une rhétorique et un langage du corps appropriés Utilise des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation 		

Employée/employé de commerce CFC
Rapport d'évaluation Pratique professionnelle – oral

Compétences MSP	Critères d'évaluation	Conclusions des expert-e-s	Note
CS 3.2 Capacité à communiquer	<ul style="list-style-type: none"> • Appréhende les déclarations de manière différenciée et est ouvert aux idées et aux opinions de ses interlocuteurs • S'exprime de manière adaptée à la situation et à ses interlocuteurs et fait part de son opinion et de ses propositions de manière claire et fondée • Maîtrise les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions 		
CS 3.4 Civilité	<ul style="list-style-type: none"> • Adapte sa conduite à la situation • Respecte les règles de politesse dans son comportement et dans ses communications • Traite les personnes avec le respect et la courtoisie qui s'imposent 		
	Somme totale notes		
	Jeu de rôles: note partielle Compétences méthodologiques, sociales et personnelles (moyenne arrondie à la première décimale) MSS1		

Employée/employé de commerce CFC
Rapport d'évaluation Pratique professionnelle – oral

Candidat-e: **Ramona Mueller**

Numéro du/de la candidat-e: **XXXX**

Date: **JJ.MM.AAAA**

Titre de l'unités de formation (UF) 2:

Entretien professionnel sur l'UF 2: compétences professionnelles (15 minutes)

Tâche	Résultats escomptés/ critères d'évaluation	Conclusions des expert-e-s	Note
Questions relatives aux différentes étapes partielles et au processus global	<ul style="list-style-type: none"> Les réponses aux questions relatives aux différentes étapes partielles et au processus global sont correctes, logiques et plausibles 		
Conclusions	<ul style="list-style-type: none"> Les réponses aux questions sur les conclusions sont correctes, logiques et plausibles 		
Objections, réserves sur le déroulement et propositions de modification de l'expert-e	<ul style="list-style-type: none"> Les réponses aux objections, aux réserves sur le déroulement et aux propositions de modification de l'expert-e sont correctes, logiques et plausibles 		
Somme totale des notes			
Entretien professionnel sur l'UF 2: note partielle Compétences professionnelles (moyenne arrondie à la première décimale) CP2			

Employée/employé de commerce CFC

Rapport d'évaluation Pratique professionnelle – oral

Candidat-e: **Ramona Mueller**

Numéro du/de la candidat-e: **XXXX**

Date: **JJ.MM.AAAA**

Titre de l'unités de formation (UF) 2:

Entretien professionnel sur l'UF 2: note partielle Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

Compétences MSP	Critères d'évaluation	Conclusions des expert-e-s	Note
CM 2.1 Travail efficace et systématique	<ul style="list-style-type: none"> Choisit les sources d'information en fonction de ses tâches et se procure les informations dont il/elle a besoin de manière ciblée (p.ex tâches, ev. moyens auxiliaires) Fixe des priorités et prend des décisions adaptées à la situation Exécute ses tâches de manière ciblée 		
CM 2.2 Approche et action interdisciplinaires	<ul style="list-style-type: none"> Présente les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible Identifie (formule et nomme) les interdépendances et les interactions 		
CM 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil	<ul style="list-style-type: none"> Cerne les besoins et les points de vue de ses interlocuteurs Identifie et comprend les messages verbaux et non verbaux de ses interlocuteurs Elabore des propositions de solution adaptées Obtient de bons résultats pour les différentes parties concernées 		
CM 2.4 Présentation efficace	<ul style="list-style-type: none"> Se présente et présente ses contributions de manière convaincante et professionnelle Utilise une rhétorique et un langage du corps appropriés Utilise des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation 		
CS 3.2 Capacité à communiquer	<ul style="list-style-type: none"> Appréhende les déclarations de manière différenciée et est ouvert aux idées et aux opinions de ses interlocuteurs S'exprime de manière adaptée à la situation et à ses interlocuteurs et fait part de son opinion et de ses propositions de manière claire et fondée Maîtrise les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions 		

Employée/employé de commerce CFC
Rapport d'évaluation Pratique professionnelle – oral

<p>CS 3.4 Civilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adapte sa conduite à la situation • Respecte les règles de politesse dans son comportement et dans ses communications • Traite les personnes avec le respect et la courtoisie qui s'imposent 		
	Somme totale des notes		
	<p>Situation d'entretien: note partielle Compétences méthodologiques, sociales et personnelles (moyenne arrondie à la première décimale) MSP1</p>		