

## **Catalogue de critères pour l'examen final « Pratique professionnelle – oral », Catalogue d'objectifs évaluateurs 2017**

*Le présent catalogue de critères fait partie intégrante, en tant qu'annexe, de la directive de la CIFC Suisse pour les experts aux examens (autres remarques à la page 6).*

### **Jeu de rôles (partie A)**

**Le premier objectif évaluateur du jeu de rôles donne la direction de l'entretien. Quatre objectifs évaluateurs sont disponibles.**

Les compétences professionnelles et méthodologiques sont évaluées de manière intégrée dans le jeu de rôles.

1.1.2.1 Sont capables de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise, C3 (obligatoire)

- répond aux demandes de clients
- pose des questions ouvertes pour clarifier les besoins
- les connaissances de base sont connues et identifiables

1.1.2.2 Sont capables de conduire des entretiens avec des clients avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis, C5 (obligatoire)

- pose des questions ouvertes pour clarifier les besoins
- élabore des propositions de solution adaptées
- montre de l'intérêt envers son interlocuteur
- argumente de manière compréhensible
- réfute d'éventuelles oppositions
- définit la suite de la procédure

1.1.2.4 Sont capables de préparer des entretiens, d'analyser les besoins des clients, de les conseiller avec justesse et de clore les entretiens avec succès, C5 (CIE)

- procède de manière structurée
- adapte ses réponses aux besoins concrets des clients, présente l'utilité pour le client
- atteint l'objectif fixé

1.1.3.3 Sont capables de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients puis de présenter et de réaliser des solutions appropriées, C5 (obligatoire)

- prend note avec professionnalisme des demandes de son interlocuteur
- présente de possibles solutions
- trouve un consensus avec son interlocuteur

**Le deuxième objectif évaluateur du jeu de rôles définit le contenu de l'entretien. Les objectifs évaluateurs ci-après sont disponibles :**

- 1.1.7.3 Sont capables de préparer de manière appropriée et efficace des séances et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture, C5 (obligatoire)
- utilise ses compétences professionnelles de manière ciblée
  - procède de manière structurée
- 1.1.8.1 Sont capables d'expliquer les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services de leur entreprise à l'aide de documents et de modèles clairs, C3 (obligatoire)
- utilise de manière ciblée ses connaissances des produits et/ou services
  - corrobore ses propres déclarations avec des documents ou des modèles appropriés
- 1.1.8.2 Sont capables d'expliquer les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services des entreprises concurrentes les plus importantes à l'aide de comparaisons claires et précises, C2 (obligatoire)
- utilise de manière convaincante ses connaissances des produits et/ou services à l'aide de comparaisons claires et précises entre son entreprise et la concurrence
  - utilise d'éventuels documents d'aide
- 1.1.8.3 Sont capables d'expliquer à un profane les particularités et les aspects les plus importants de leur entreprise, C2 (obligatoire)
- utilise ses connaissances de l'entreprise de manière convaincante
  - ses déclarations sont compréhensibles pour les profanes
- 1.1.8.4 Sont capables d'expliquer les caractéristiques et les développements importants de la branche dans laquelle leur entreprise est active en utilisant des outils appropriés, C2 (obligatoire)
- utilise ses connaissances de la branche de manière convaincante
  - ses déclarations sont compréhensibles pour les profanes
  - utilise des documents d'aide
- 1.1.8.5 Sont capables de présenter les structures de leur formation ainsi que ses objectifs et ses différents éléments. Sont en outre capables de décrire les procédures de qualification de la partie entreprise, C2 (CIE)
- utilise ses connaissances de manière convaincante
  - ses déclarations sont compréhensibles pour les profanes

1.1.8.6 Sont capables de décrire sommairement les particularités de l'entreprise et de la branche, C2 (CIE)

- utilise ses connaissances de manière convaincante
- ses déclarations sont compréhensibles pour les profanes

1.1.8.7 Sont capables de présenter les produits et les prestations de services de l'entreprise et de décrire les principaux produits de la concurrence, C2 (CIE)

- explique les produits et/ou services de l'entreprise
- décrit les caractéristiques, les particularités et les atouts des principaux produits de la concurrence
- les connaissances de base sont connues et identifiables

**Les critères ci-après sont applicables à l'évaluation des compétences sociales et personnelles dans le cadre du jeu de rôles :**

- adopte un comportement axé sur le client, ne s'obstine pas sur son propre point de vue
- présente une capacité à communiquer élevée (par ex. : établit un contact visuel, écoute attentivement et prend des notes, résume la discussion à la fin)
- fait preuve de civilité (par ex. : accueille et prend congé de son interlocuteur de manière polie, communique de manière professionnelle)
- utilise ses propres expériences

## **Entretien professionnel (partie B)**

**Les compétences professionnelles et méthodologiques sont évaluées de manière intégrée dans l'entretien professionnel. Les critères ci-après sont applicables à l'ensemble des compétences :**

- explique la situation ou l'activité de manière compréhensible
- répond aux questions, ne se dérobe pas
- argumente de manière compréhensible
- utilise correctement ses connaissances professionnelles
- établit des liens avec son expérience professionnelle

**Les objectifs évaluateurs optionnels ci-après peuvent être choisis pour l'entretien professionnel :**

- 1.1.1.1 Sont capables d'acquérir du matériel et des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales, C5 (optionnel)
- 1.1.1.2 Sont capables de stocker le matériel et des marchandises dans les règles de l'art en respectant les directives de l'entreprise, C5 (optionnel)
- 1.1.1.3 Sont capables d'organiser les livraisons de matériel / marchandises à la satisfaction de la clientèle, C5 (optionnel)
- 1.1.4.1 Sont capables d'analyser le marché et la situation conjoncturelle de leur entreprise dans des domaines centraux, C2 (optionnel)
- 1.1.4.2 Sont capables d'utiliser de manière ciblée des instruments de marketing afin d'acquérir et de fidéliser des clients, C3 (optionnel)
- 1.1.4.3 Sont capables d'établir des statistiques permettant d'évaluer les programmes d'acquisition et de fidélisation de la clientèle, C4 (optionnel)
- 1.1.4.4 Sont capables de calculer les coûts de fabrication, le prix de revient et la marge de produits choisis en suivant des indications détaillées, C3 (optionnel)
- 1.1.5.1 Sont capables de traiter les formalités d'engagement et de départ du personnel, C3 (optionnel)
- 1.1.5.2 Sont capables de tenir à jour les données relatives aux heures de travail, aux absences, au personnel et à la gestion des prestations sociales et des prestations salariales accessoires, C3 (optionnel)
- 1.1.6.1 Sont capables de traiter de manière appropriée les factures entrantes et sortantes, C3 (optionnel)
- 1.1.6.2 Sont capables d'ouvrir, d'administrer, de contrôler et de fermer la caisse consciencieusement et avec exactitude et de tenir le journal de caisse, C4 (optionnel)
- 1.1.6.3 Sont capables d'exécuter la clôture annuelle ou trimestrielle des comptes et de préparer les coefficients économiques clés en vue de leur analyse et de leur évaluation, C3 (optionnel)

**Dans des cas exceptionnels, il est possible de combiner un objectif évaluateur optionnel à un objectif évaluateur obligatoire approprié. Exemple de cas exceptionnel : il n'a pas été possible d'atteindre quatre objectifs évaluateurs optionnels pendant la formation. En revanche, l'absence de description d'activité en ce qui concerne les objectifs évaluateurs optionnels dans le profil de formation et des prestations ne constitue pas un cas exceptionnel !**

**Les objectifs évaluateurs obligatoires et les objectifs évaluateurs des CI ci-après peuvent si nécessaire être choisis pour l'entretien professionnel :**

- 1.1.2.1 Sont capables de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise, C5 (obligatoire)
- 1.1.2.2 Sont capables de conduire des entretiens avec des clients avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis, C5 (obligatoire)
- 1.1.2.3 Sont capables d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise, C4 (obligatoire)
- 1.1.2.4 Sont capables de préparer des entretiens, d'analyser les besoins des clients, de les conseiller avec justesse et de clore les entretiens avec succès, C5 (CIE)
- 1.1.3.1 Sont capables d'effectuer les travaux de manière appropriée et autonome lors de l'exécution des commandes et dans leurs rapports avec les partenaires commerciaux, C3 (obligatoire)
- 1.1.3.2 Sont capables de comparer les résultats avec les objectifs visés, de tenir les carnets de commandes et de projets en cours et de mettre à jour les statistiques, C4 (obligatoire)
- 1.1.3.3 Sont capables de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients puis de présenter et de réaliser des solutions appropriées, C4 (obligatoire)
- 1.1.3.4 Sont capables de traiter les réclamations des clients et de présenter des réclamations aux partenaires commerciaux, C2 (CIE)
- 1.1.3.5 Sont capables d'effectuer leurs travaux en appliquant la méthode des six étapes, C3 (CIE)
- 1.1.3.6 Sont capables d'organiser la communication et la collaboration au sein de leurs entreprise avec succès, C5 (CIE)
- 1.1.5.3 Sont capables de documenter et d'analyser leurs points forts à l'aide des objectifs de formation et de décrire les possibilités et les limites de leur développement professionnel, C5 (CIE)

- 1.1.7.1 Sont capables de rédiger correctement et de manière autonome des courriels, des notes, des lettres, des rapports, des textes pour Internet et des procès-verbaux, C5 (obligatoire)
- 1.1.7.2 Sont capables de gérer correctement les données et les documents en utilisant un système de sauvegarde et d'archivage et en respectant les dispositions légales, C3 (obligatoire)
- 1.1.7.3 Sont capables de préparer de manière appropriée et efficace des séances et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture, C5 (obligatoire)
- 1.1.7.4. Sont capables de gérer de manière appropriée le courrier entrant et sortant (lettres et paquets), C3 (obligatoire)
- 1.1.7.5 Sont capables d'exécuter des tâches de communication interne (lettres/bulletins d'information, panneau d'affichage, Intranet, journal d'entreprise), C3 (obligatoire)
- 1.1.7.6 Sont capables d'acquérir, d'entretenir et de gérer le mobilier, le matériel de bureau et les équipements de bureau, C3 (obligatoire)

**Les critères ci-après sont applicables à l'évaluation des compétences sociales et personnelles dans le cadre de l'entretien professionnel :**

- s'exprime de manière adaptée à la situation et au destinataire
- exprime ses propres opinions et propositions de manière claire et fondée
- évalue ses forces et ses faiblesses de manière réaliste en ce qui concerne l'exigence de la situation et/ou son aptitude professionnelle générale

**Remarques :**

*Le présent catalogue de critères reprend les formulations du profil de qualification spécifique à la branche (dossier de formation et des prestations S&A : « Aperçu des compétences opérationnelles » dans le chap. « Dé de compétences »). Lors de la préparation de l'examen, il convient de tenir compte de la formulation intégrale des objectifs évaluateurs et du niveau taxonomique correspondant. Il y a en outre lieu de tenir compte des indications dans les objectifs particuliers relatives à la disposition à certains comportements, à des formes de réaction, à des attitudes et autres qualités, ainsi que de la description intégrale des compétences interdisciplinaires (dossier de formation et des prestations S&A : chap. « Compétences interdisciplinaires » et « Branche et entreprise »).*

Téléchargement du catalogue d'objectifs évaluateurs :

<http://www.igkg.ch/fr/employe-e-de-commerce-s-and-a/documents-de-reference>

Berne, juin 2017