

# Mindmap des tâches pratiques de l'examen AFP - partie entreprise

## Accueil

Contrôle de la pièce d'identité

Explications du déroulement de l'examen

Toutes les tâches partielles découlent de la situation initiale donnée dans l'exercice "Corbeille de courrier".



2 minutes pour l'accueil

## TP1 : DCO a

Organiser son travail et fixer les priorités

- Expliquez dans quel ordre vous traitez les tâches de l'énoncé et ce que vous feriez.
- Expliquez une situation du quotidien dans laquelle il était important mais difficile de fixer les priorités.

Corbeille de courrier

5 minutes de préparation  
6 minutes d'oral sur la corbeille de courrier  
4 minutes de transfert sur sa propre pratique

## TP2 : DCO b

Techniques d'entretien et structure de l'entretien

- Menez l'entretien client selon la situation donnée durant l'examen.
- Décrivez un entretien client qui vous a donné du fil à retordre.

Jeu de rôle

5 minutes de préparation  
10 minutes d'oral sur la simulation pratique  
5 minutes de transfert sur sa propre pratique

Accueil

TP1

TP2

TP3.1

TP3.2

TP3.3

## TP3.1 : DCO c-e

Agir dans une situation de routine ou une situation critique et savoir justifier son action

- Décrivez étape par étape comment procéder selon le cas donné et justifiez vos choix.

Simulation pratique

1,5 minute de préparation  
5 minutes d'oral

## TP3.2 : DCO c-e

Agir dans une situation de routine ou une situation critique et savoir justifier son action

- Décrivez étape par étape comment procéder selon le cas donné et justifiez vos choix.

Critical incident

1,5 minute de préparation  
5 minutes d'oral

## TP3.3 : DCO c-e

Agir dans une situation de routine ou une situation critique et savoir justifier son action

- Décrivez étape par étape comment procéder selon le cas donné et justifiez vos choix.

Critical incident

1,5 minute de préparation  
5 minutes d'oral