

CIFC Genève

Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale

CFC employé de commerce, branche de formation et d'examens « Services et administration »

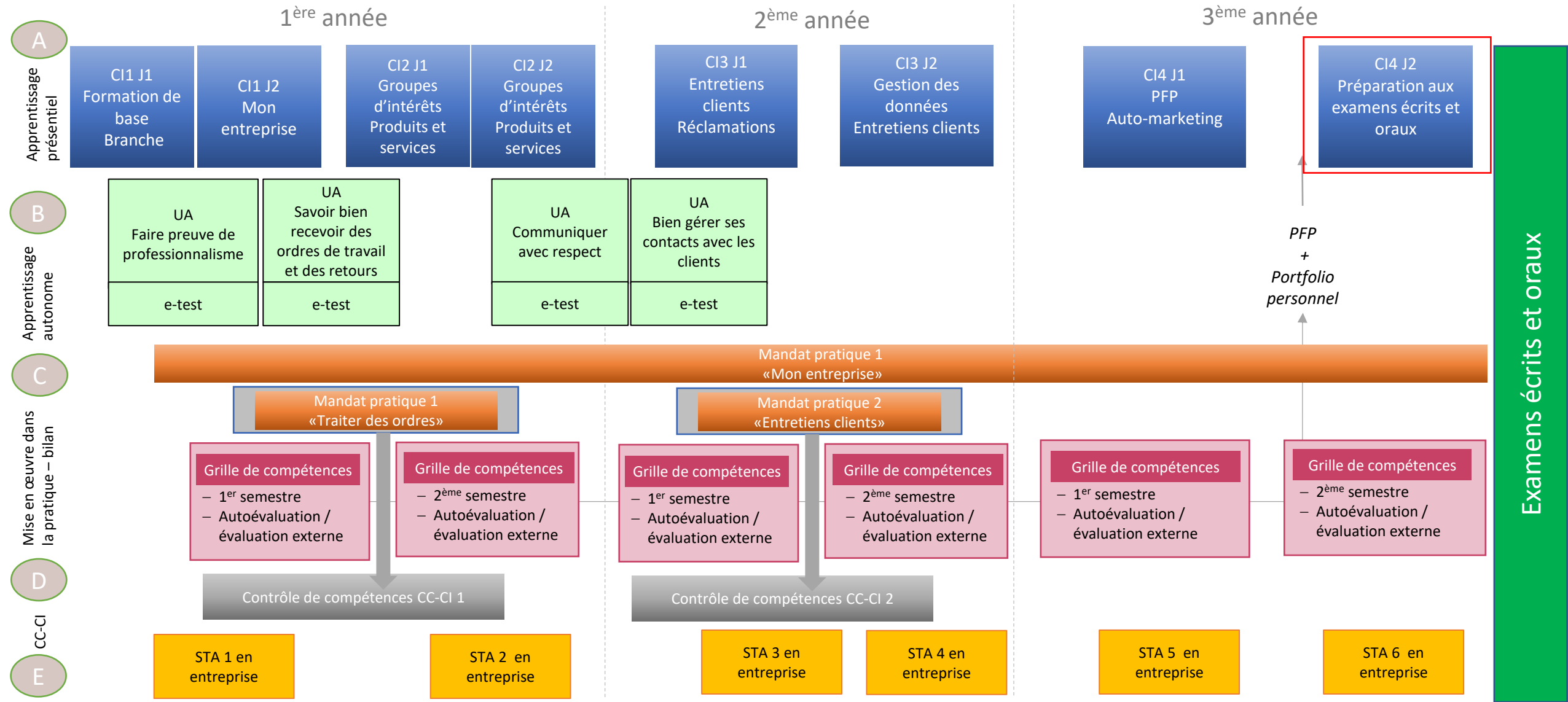
Cours interentreprises 4 – Jour 2

2024-2025

KONVINK



Votre parcours de formation - dual



Thématiques abordées lors du CI

Mise en situation d'examens oraux

Mise en situation réelle de
l'examen écrit pendant 90 minutes

Correction de l'examen écrit

Procédure de qualification

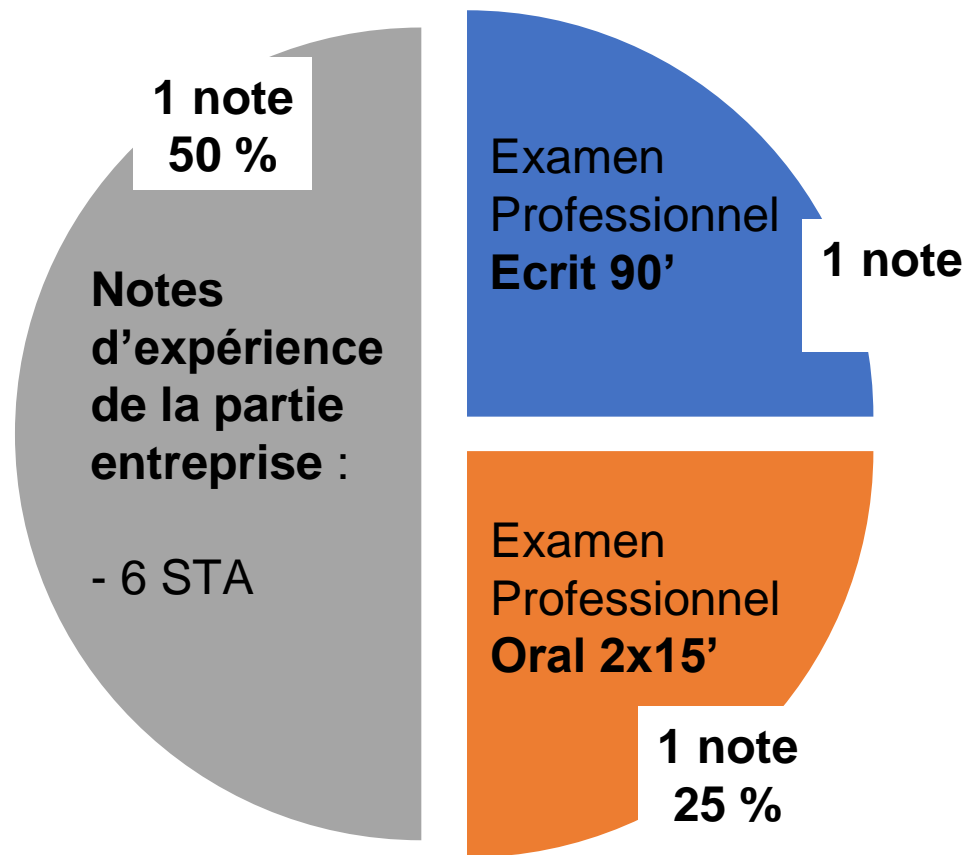
Lire DFP pages 106 puis 108-115.

Mettre en évidence les mots clés à l'aide d'un surligneur.



Procédure de qualification : notes de pratique professionnelle

Conditions
d'obtention
du CFC



Brochure DFP pages 105 à 115
Moyenne des trois notes : minimum 4,0

Une seule note admise entre 3,0 et 3,9 - une note en dessous de 3,0 est éliminatoire.

Catalogue des critères pour l'examen final «pratique professionnelle – oral»

igkg schweiz | Employée/Employé de commerce CFC
cifc | Services et administration S&A
SUISSE
SVIZZERA

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'examen.
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 de manière amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis, C3 (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)

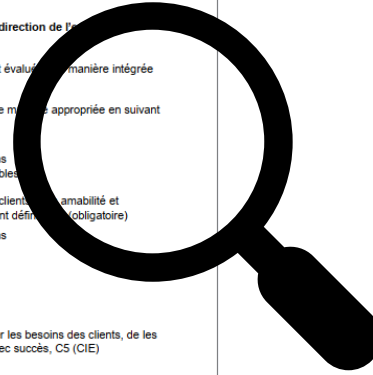
- procède de manière structurée
- adapte ses réponses aux besoins concrets des clients, présente l'utilité pour le client
- atteint l'objectif fixé

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

Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung Schweiz | Schwanengasse 9, Postfach, 3001 Bern
Communauté d'intérêts Formation commerciale initiale Suisse | Tel 031 398 26 10, Fax 031 398 26 12
Comunità di Interessi Formazione commerciale di base Svizzera | info@igkg.ch, www.igkg.ch

Identifiez les objectifs évaluateurs qui sont évalués dans votre examen oral !



Qui a sélectionné l'objectif optionnel

1.1.1.1 (p. 46 DFP)

*acquérir du matériel, des marchandises
ainsi que des prestations de tiers*

?



1.1.7.6 (p. 69 DFP)

*Acquérir, entretenir et gérer le mobilier, le matériel de bureau et les
équipement de bureau.*

Examens oraux

Exercice individuel

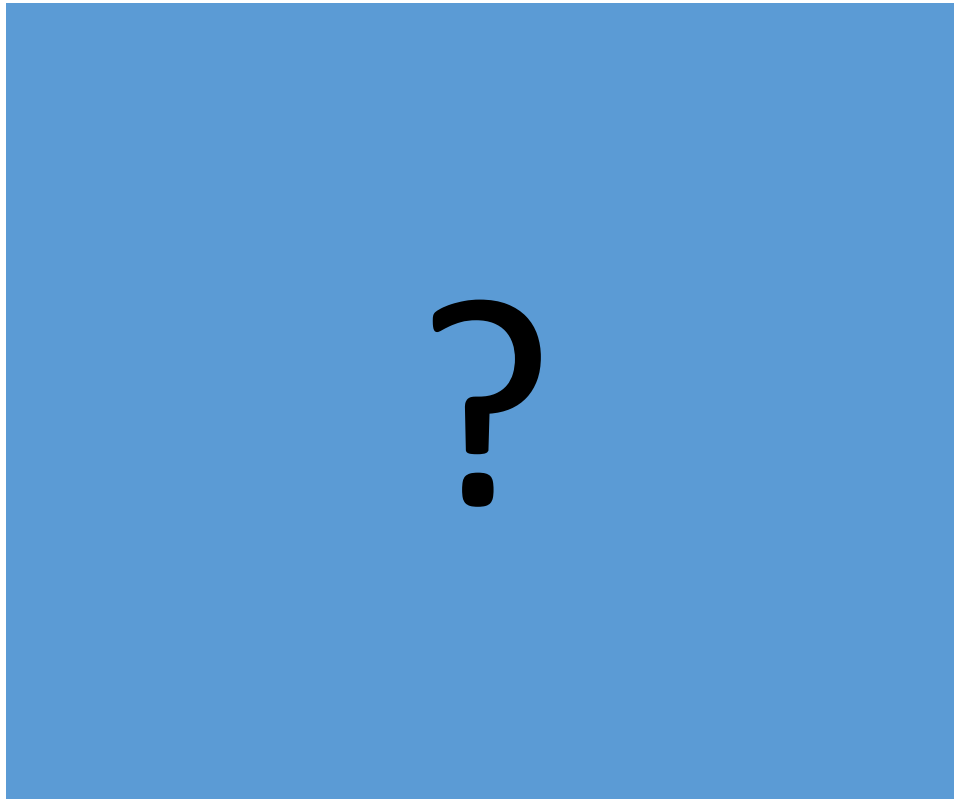
Remplir le tableau à droite pendant le visionnage de la vidéo sur les examens oraux (17 min.).

[Lien pour la vidéo des examens oraux](#)

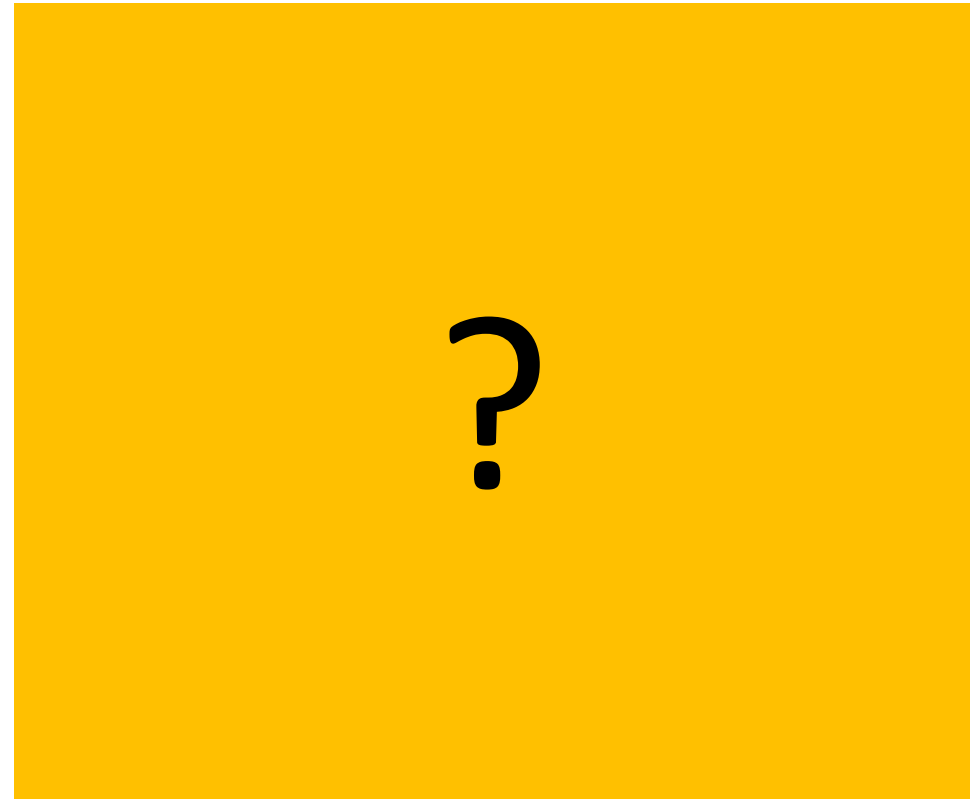
	Partie A	Partie B
Nom		
Durée		
Sujet		
Qui mène la conversation		
Objectifs traités		

Examens – partie A – Construction du fil rouge

**Forme de l'entretien et
techniques utiles**



Contenu de l'entretien



Examens oraux - partie A – Jeu de rôle

Outils et astuces pour préparer au mieux son fil rouge du jeu de rôle



Début (introduction)

... mots clés

... mots clés

Milieu (cœur de l'entretien)

... mots clés

... mots clés

Fin (récapitulatif et conclusion)

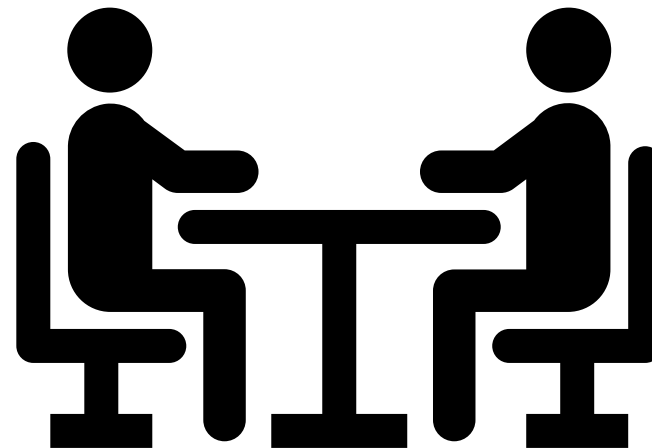
... mots clés

... mots clés

Jeu de rôle - exemple



7 min.



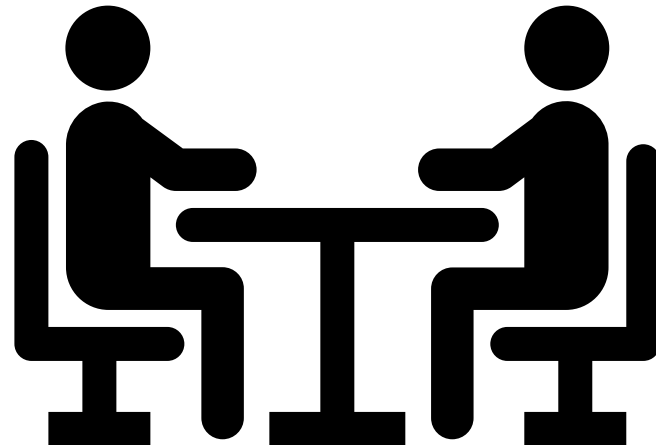
Examens oraux - partie A – Jeu de rôle

Chaque apprenti-e prépare pendant 7 minutes son jeu de rôle
(RAPPEL !! Le temps de préparation réel aux examens est de 5 minutes !!)

Apprenti-e en
situation
d'examen oral



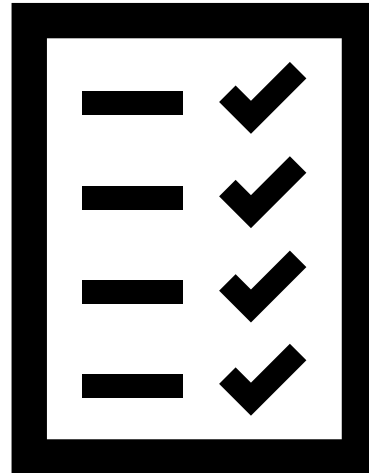
Apprenti-e qui effectue
le jeu de rôle noté dans
la situation d'entretien



**Puis inverser, à nouveau
pendant 7 min...**

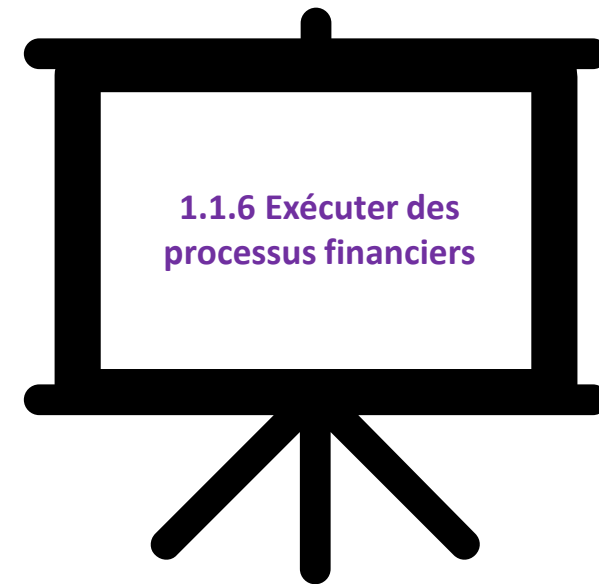
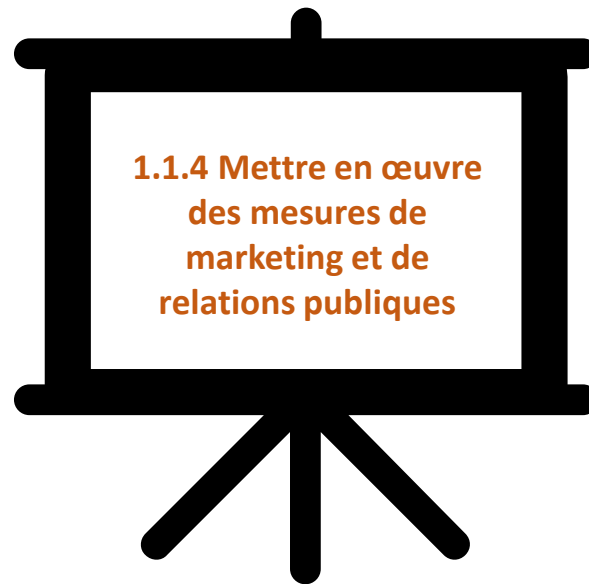
Examens oraux - partie A – Jeu de rôle

Qu'avez-vous appris ou constaté?



Examens oraux – partie B – l'entretien professionnel

1. Constituer des groupes selon les domaines de compétences opérationnelles (groupes d'objectifs optionnels) vus en entreprise
2. Sur une feuille de flipchart, expliquer de manière détaillée et concrète ce que vous avez appris en entreprise à ce sujet pendant 15 min.
3. Présenter de manière professionnelle à l'ensemble du groupe pendant 7 minutes.



Examens écrits



Conditions-cadres de l'examen écrit

- **Durée** : 90 minutes
- **Lieu** : salle des fêtes de Thônex
- **Quand** : selon votre convocation – mercredi 4 juin 2025 à 9h30
Prévoir d'être sur place 30 minutes à l'avance !
Zéro retard toléré → renvoi
- **Comment** :
 - Env. 1 point par minute (90 points au total)
 - Le 4 est à 49.5 points dans cet examen d'entraînement
- **APPORTER SA CARTE D'IDENTITE POUR LES EXAMENS**

Matériel autorisé pendant l'examen écrit

Stylo

Règle

Carte d'identité

Surligneur

Calculatrice simple

Conseils et astuces :

- Utiliser son surligneur
- Ecrire de manière lisible
- Lire avec attention et intention
- Respecter les consignes (phrases, mots-clés, ...)
- «Décortiquer» chaque énoncé de l'examen:
 - Titre de l'objectif évaluateur
 - Situation initiale
 - Tâches
- Essayer de toujours donner une réponse

L'examen est composé de plusieurs tâches. Le nombre de tâches et leur volume/étendue (sous-tâches) ainsi que le nombre maximal de points sont variables. La note est calculée comme suit: (nombre de points atteints / nombre maximal de points) x 5 + 1

Nom du/de la candidat-e:	Prénom du/de la candidat-e:
Numéro du/de la candidat-e (si connu):	Arrondissement d'examen:
FIE n Entreprise / FIE c Ecole <u>et</u> entreprise de stage:	
Type de formation: (cocher ce qui convient) <input type="checkbox"/> Formation régulière <input type="checkbox"/> Art. 15 (école/stage pratique) <input type="checkbox"/> Art. 32 (formation continue/adultes)	

Veillez prendre note de ce qui suit:

- L'examen est composé de la présente partie écrite. Le temps accordé et les points attribués sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Examen	Temps accordé	Points possibles	Points obtenus	Note
11 Tâches	90 minutes	76 points		
- Cette série zéro d'examens comprend onze tâches, dont une est composée de six sous-tâches, sur un total de 22 pages: merci de contrôler que la série est bien complète.
- Inscrivez vos nom et prénom(s), le numéro de candidat-e, l'arrondissement d'examen et le nom de l'entreprise / le nom de l'école aux endroits prévus à cet effet sur la présente feuille.
- Vous pouvez effectuer les différentes tâches dans l'ordre que vous souhaitez.
- A titre d'aide, vous pouvez disposer d'une calculatrice sur laquelle on ne peut ni écrire ni programmer.
- Lisez attentivement les questions avant de commencer à y répondre.
- Faites porter vos réponses uniquement sur les situations initiales.
- Pour chaque tâche, veillez à observer sous quelle forme vos réponses sont demandées (phrases entières, mots-clés etc.).
- Vous avez une heure et demie pour répondre aux questions posées.

Nous vous souhaitons bonne chance!

Nombre de points obtenus et visa des expert-e-s:

Tâches 1-10	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	Total points
Nombre de points obtenus:											
Visa:											
Tâches 11 avec 6 sous-tâches	ST 1	ST 2	ST 3	ST 4	ST 5	ST 6	Total points				
Nombre de points obtenus:											
Visa:											

Signature des expert-e-s:

Une étiquette sera collée avec vos détails

76 points au total

1

2

3

Tâche 1

3 points

Objectif évaluateur 1.1.7.2 Administrer les données et les documents

Points

Situation initiale:

La loi sur la protection des données vise à protéger les données confidentielles et indique quelles données peuvent être utilisées ou transmises à des tiers.

Tâche:

Votre supérieur vous demande de fournir différents renseignements. Indiquez si les exemples ci-dessous tombent sous le coup de la loi sur la protection des données et précisez pourquoi.

Vous obtenez ½ point si vous cochez la bonne réponse et 1 point si votre justification est exacte, soit 3 points au total.

Exemple	La loi sur la protection des données est applicable		Justification
	Oui	Non	
«Pour la réunion de la direction qui aura lieu la semaine prochaine, j'ai besoin de différentes informations. Pourriez-vous établir une statistique des absences des collaborateurs et collaboratrices?»			
Un employé pose sa candidature pour un emploi. Il n'a pas indiqué de références dans son dossier de candidature. Son chef actuel sait que l'employé en question souhaite changer d'emploi. Le chef du service du personnel avec lequel l'employé s'est entretenu contacte le chef actuel de ce dernier pour obtenir des renseignements sur ses prestations.			

Nombre de points obtenus par page:

Pratique professionnelle - écrit

Examen écrit à blanc

Série juin 2018

90 minutes

**Conditions réelles d'examens
(pas de question et silence)**

**2 autres séries d'examens écrits
sont disponibles avec les
corrections**



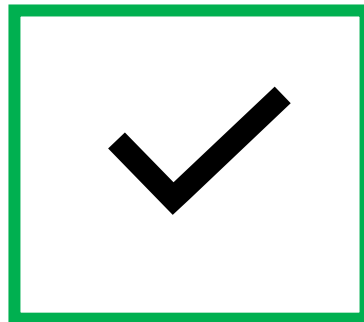
Où trouver les examens et corrections ?

Sur le site de la CIFC-Genève : [3ème année duale - CIFC Genève \(cifc-geneve.ch\)](https://www.cifc-geneve.ch)

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.cifc-geneve.ch/CFC-Dual/cfc-3eme-annee.html#evaluations>. The page content includes a 'MENU' header, a main section titled 'ÉVALUATIONS', and a sub-section 'EXAMENS DE FIN D'APPRENTISSAGE (EFA)'. Under this sub-section, there is a heading 'Anciens examens de fin d'apprentissage' followed by a list of links: 'Examen 2015 - Solutions', 'Examen 2017 - Solutions', and 'Examen 2018 - Solutions'. At the bottom of the section, there is a link for 'Vidéo d'information sur l'examen final'.

Rappel important

Votre dernière STA doit être clôturée et saisie par votre formateur-trice dans la BDEFA2 d'ici au **15 mai au plus tard.**



Pour vos examens... !!



Formulaire d'évaluation

Merci de remplir le formulaire d'évaluation de ce cours avec la meilleure attention et diligence possible !

Vos retours sont très importants pour la CIFC Genève!

Nous vous remercions et vous souhaitons le meilleur dans votre apprentissage !

