Critère 1 : situation initiale

✓ Vous **répondez aux quatre questions** du point 2.1 :

1. Quelle est la demande ?
2. De qui vient la demande ? Sous quelle forme ?
3. Quels contacts avez-vous eu avec ce client jusqu'ici ?
4. Quelles tâches devez vous accomplir pour le traitement de cette demande ?

✓ La description est clairement structurée.

✓ La description est compréhensible pour des personnes externes.

Critère 2 : description de la procédure

✓ Vous **répondez aux quatre questions** du point 2.2 :

1. Comment avez-vous identifié les besoins de la cliente/du client ?
2. Comment avez-vous concrètement pris en compte les besoins de la/du client ?
3. Quels canaux de communication avez-vous utilisés (exemple) ?
4. Qu'avez-vous fait ? Quand ? Comment ? Avec quels moyens ?

✓ La description est compréhensible pour des personnes externes.

✓ Des médias pertinents sont intégrés pour accompagner vos explications.
⚠ On attend plus que de simples images, soyez créatifs !

✓ Des liens explicites sont faits entre votre pratique professionnelle et l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».

Critère 3 : adéquation de la procédure

✓ Votre procédure décrite en réponse au point 2.2 est complète, claire et logique.

✓ En lisant votre procédure, nous pouvons valider que vous avez adopté **une approche professionnelle** dans le traitement de la demande client expliquée.

Critère 4 : réflexion

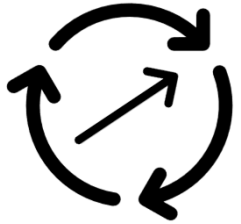
✓ Vous citez **deux aspects** pour chacune des questions suivantes :

1. En quoi la procédure décrite ici est professionnelle ? ✓✓ (répondre 2 fois)
2. Qu'est ce que vous avez particulièrement bien exécuté dans le traitement de la demande de la cliente/du client ? ✓✓ (répondre 2 fois)
3. Quels aspects de votre procédure trouvez-vous moins bien ? ✗✗ (répondre 2 fois)

✓ Vos réponses sont clairement en **lien avec la procédure décrite en 2.2.**

✓ Vous justifiez vous réponses en **expliquant pourquoi** et en donnant des **exemples concrets.**

Critère 5 : learnings



- ✓ Vous expliquez trois apprentissages que vous avez tirés de la situation décrite.
- ✓ Vos apprentissages découlent de vos réflexions.
- ✓ Vos apprentissages expliquent ce que vous feriez de manière identique et ce que vous feriez différemment.

  Exemple :

  - A l'avenir, je continuerai de …
  - A l'avenir, j'arrêterai de …
  - A l'avenir, je commencerai à …

- ✓ Vous justifiez vos réponses en expliquant **comment** vous le ferez concrètement.

Critère 6 : caractère compréhensible

- ✓ Votre œuvre ne contient pas plus de deux fautes d'orthographe ou de grammaire.
- ✓ Vous avez vérifié les apostrophes qui peuvent être supprimées lors des copier/coller.
- ✓ Vous avez également vérifié l'orthographe dans les parties « réflexions » et « learnings ».

Critère 7 : protection des données

✓ Votre œuvre contient une étape « sources ».

✓ Vous avez joint le document « déclaration sur l'honneur » à l'étape « sources ».

✓On peut clairement distinguer les contributions propres des contributions de tiers.

Exemple :
Pour chaque média, vous avez indiqué :
«fait par moi-même», « document de mon entreprise », etc.

✓ Vous respectez la loi sur la protection des données.

✓ Vous indiquez l'utilisation de l'IA dans vos sources.

Règle des points

- 3 points : Tu réponds à la totalité des critères.
- 2 points : Tu réponds à plus de la moitié des critères.
- 1 point : Tu réponds à moins de la moitié des critères.
- 0 point : Tu ne réponds à aucun des critères.