



## Formulaire d'évaluation Travail pratique Employé-e de commerce AFP

Version : 0.3 / 07.05.2024

### Candidat-e

<b>Numéro du/de la candidat-e :</b>	
<b>Nom / Prénom :</b>	
<b>Entreprise :</b>	
<b>Date :</b>	
<b>Durée :</b>	
<b>Lieu :</b>	
<b>Cas :</b>	
<b>Note :</b>	

### Expert-e-s aux examens

Lieu, date

Prénom Nom EXP 1

Lieu, date

Prénom Nom EXP 2



## Résumé

Pos.	Critère d'évaluation	Points max.	Points obtenus	Pondération
1	<b>Exercice de la corbeille de courrier (DCO a)</b>			25 %
	Exhaustivité	3		
	Définition des priorités	3		
	Transfert pratique	3		
2	<b>Jeu de rôles (DCO b)</b>			25 %
	Conduite de l'entretien	3		
	Propositions	3		
	Transfert pratique	3		
3	<b>Simulation pratique et simulation déterminante pour le succès (DCO c-e)</b>			50 %
	Simulation pratique : procédure	3		
	Simulation pratique : justification	3		
	Situation déterminante pour le succès 1 : décrire les mesures	3		
	Situation déterminante pour le succès 1 : justifier les mesures	3		
	Situation déterminante pour le succès 2 : décrire les mesures	3		
	Situation déterminante pour le succès 2 : justifier les mesures	3		
	<b>Total</b>	<b>36</b>		<b>100 %</b>

<b>Note</b>	
-------------	--



**Calcul des notes :**

Points obtenus x 5  
----- + 1  
Points max.



## Point d'appréciation 1 : exercice de la corbeille de courrier (DCO a)

Critère d'évaluation 1 : exhaustivité	
<b>Question clé</b> : Les tâches à effectuer sont-elles entièrement prises en compte ?	
Évaluation	Points
Hormis quelques exceptions mineures / peu pertinentes, toutes les tâches à effectuer sont prises en compte.	3
Au moins la moitié des tâches à effectuer sont prises en compte.	2
Moins de la moitié des tâches à effectuer sont prises en compte.	1
Les tâches à effectuer ne sont pas prises en compte.	0
Observation / justification	



## Critère d'évaluation 2 : définition des priorités

**Question clé :** Les tâches à effectuer sont-elles correctement priorisées et la hiérarchisation choisie est-elle justifiée de manière compréhensible ?

### Évaluation

### Points

L'exécution des tâches énoncées est correctement priorisée et justifiée de manière compréhensible.

3

L'exécution des tâches énoncées est majoritairement bien priorisée et justifiée de manière compréhensible.

2

L'exécution des tâches énoncées est en partie correctement priorisée et justifiée de manière compréhensible.

1

La définition des priorités n'est pas pertinente.

0

### Observation / justification



### Critère d'évaluation 3 : transfert pratique

**Question clé** : Le transfert dans la pratique du/de la candidat-e est-il réussi ?

#### Évaluation

#### Points

Une situation pratique appropriée est décrite (entretien difficile avec un-e client-e externe ou interne). L'action dans cette situation est structurée, décrite de manière compréhensible et évaluée avec justesse.

3

Les points susmentionnés présentent des incohérences mineures.

2

Les points susmentionnés présentent des incohérences majeures.

1

Le transfert pratique n'est pas opéré.

0

#### Observation / justification



## Point d'appréciation 2 : jeu de rôles (DCO b)

### Critère d'évaluation 1 : conduite de l'entretien

**Question clé** : L'entretien est-il mené de manière professionnelle ?

Évaluation	Points
La conduite de l'entretien est adaptée aux interlocuteur-ric-e-s, structurée (saluer, clarifier les besoins, présenter les variantes, montrer l'utilité, réfuter les objections si nécessaire, définir la suite de la procédure, prendre congé) et adaptée à la forme d'entretien requise. Des techniques d'entretien et d'interrogation sont utilisées. Les messages verbaux et non verbaux sont identifiés et compris.	3
Les points susmentionnés présentent des incohérences mineures.	2
Les points susmentionnés présentent des incohérences majeures.	1
Les points susmentionnés ne sont pas pris en compte.	0

### Observation / justification



## Critère d'évaluation 2 : propositions de solutions

**Question clé** : Des solutions adaptées aux besoins sont-elles proposées ?

### Évaluation

### Points

Les solutions proposées sont appropriées, compréhensibles et adaptées aux besoins de l'interlocuteur-riche. De bons résultats sont obtenus pour les personnes concernées.

3

Les points susmentionnés présentent des incohérences mineures.

2

Les points susmentionnés présentent des incohérences majeures.

1

Les points susmentionnés ne sont pas pris en compte.

0

### Observation / justification



### Critère d'évaluation 3 : transfert pratique

**Question clé** : Le transfert dans la pratique du/de la candidat-e est-il réussi ?

#### Évaluation

#### Points

Une situation pratique appropriée est décrite (entretien difficile avec un-e client-e externe ou interne). L'action dans cette situation est structurée, décrite de manière compréhensible et évaluée avec justesse.

3

Les points susmentionnés présentent des incohérences mineures.

2

Les points susmentionnés présentent des incohérences majeures.

1

Le transfert pratique n'est pas opéré.

0

#### Observation / justification





## Critère d'évaluation 2 : justification

**Question clé** : L'action est-elle justifiée de manière compréhensible ?

### Évaluation

### Points

L'action est justifiée de manière compréhensible et techniquement correcte.

3

Les points susmentionnés présentent des incohérences mineures.

2

Les points susmentionnés présentent des incohérences majeures.

1

Les points susmentionnés ne sont pas pris en compte.

0

### Observation / justification





## Critère d'évaluation 2 : justifier les mesures

**Question clé** : Les mesures sont-elles justifiées de manière compréhensible ?

Évaluation	Points
Toutes les mesures sont justifiées de manière compréhensible.	3
Le point susmentionné présente des incohérences mineures.	2
Le point susmentionné présente des incohérences majeures.	1
Le point susmentionné n'est pas pris en compte.	0

## Observation / justification



## Situation déterminante pour le succès 2 (DCO c-e)

### Critère d'évaluation 1 : décrire les mesures

**Question clé** : Des mesures pertinentes sont-elles décrites de manière compréhensible ?

Évaluation	Points
Toutes les mesures importantes dans la situation correspondante sont décrites. Les différentes mesures sont pertinentes et compréhensibles.	3
Les points susmentionnés présentent des incohérences mineures.	2
Les points susmentionnés présentent des incohérences majeures.	1
Les points susmentionnés ne sont pas pris en compte.	0

### Observation / justification



## Critère d'évaluation 2 : justifier les mesures

**Question clé** : Les mesures sont-elles justifiées de manière compréhensible ?

### Évaluation

### Points

Toutes les mesures sont justifiées de manière compréhensible.

3

Le point susmentionné présente des incohérences mineures.

2

Le point susmentionné présente des incohérences majeures.

1

Le point susmentionné n'est pas pris en compte.

0

### Observation / justification



## Explication des niveaux de qualité

Niveau de qualité	Explication
3 points	Une réponse exhaustive a été apportée à la problématique. Tous les aspects requis ont été bien, voire très bien traités. Le/La candidat-e fournit une prestation solide.
2 points	La réponse apportée présente des divergences mineures par rapport à la solution attendue. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"><li>– Les déclarations sont en partie lacunaires.</li><li>– Les déclarations sont parfois un peu trop superficielles et générales.</li><li>– Les réponses sont correctes en soi, mais peu justifiées.</li><li>– Les justifications ne sont parfois pas compréhensibles.</li><li>– Les réponses ne sont pas assez spécifiques à la problématique.</li></ul>
1 point	La réponse apportée présente des divergences majeures par rapport à la solution attendue. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"><li>– Les déclarations sont souvent lacunaires.</li><li>– Les déclarations sont majoritairement superficielles et générales.</li><li>– Les réponses sont correctes en soi, mais pas justifiées.</li><li>– Les justifications sont lacunaires ou ne sont que partiellement compréhensibles.</li><li>– Les réponses sont parfois fausses.</li><li>– Les réponses ne sont pas spécifiques à la problématique.</li></ul>
0 point	La réponse apportée par le/la candidat-e est inutilisable et diverge totalement de la réponse attendue. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"><li>– Mise en œuvre défailante de la problématique (ne répond pas à la question posée)</li><li>– Déclarations et/ou justifications erronées</li><li>– Réponses non structurées et sans logique</li></ul>