

# 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

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

5 minutes de préparation

6 minutes d'oral sur la corbeille de courrier

4 minutes de transfert sur sa propre pratique

Corbeille de courrier

## TP2 : DCO b

Techniques d'entretien et structure de l'entretien

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

5 minutes de préparation

10 minutes d'oral sur la simulation pratique

5 minutes de réponses aux questions

Jeu de rôle

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.

1,5 minute de préparation

5 minutes d'oral

Simulation pratique

## 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.

1,5 minute de préparation

5 minutes d'oral

Critical incident

## 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.

1,5 minute de préparation

5 minutes d'oral

Critical incident