

Dispositions d'exécution des examens de fin d'apprentissage

Partie entreprise, examen oral – Annexe C Liste de critères Services et administration

Tableau permettant de remplir la grille d'évaluation des situations d'entretien (EFA oraux)

Compétences professionnelles:

Titre	Peuvent être observées à l'aide des éléments suivants *
S'enquérir des besoins des clients 1.1.1.3 C3	<ul style="list-style-type: none"> • pose au bon moment des questions fermées • pose des questions ouvertes pour cerner les besoins • identifie les besoins formulés et les résume correctement
Connaître les prestations de services 1.2.1.1 C3	<ul style="list-style-type: none"> • cite les prestations de services de son entreprise formatrice • décrit les avantages pour le client
Connaître les formes de vente 1.2.2.3 C3	<ul style="list-style-type: none"> • énonce les avantages et inconvénients de diverses formes de vente applicables à des services ou à des produits • propose des solutions susceptibles de réduire les inconvénients
Montrer l'utilité des produits ou des services 1.2.2.4 C2	<ul style="list-style-type: none"> • se réfère, dans ses propos, aux besoins concrets des clients • expose clairement le domaine d'utilisation • relève les particularités utiles pour le client
Convaincre les clients 1.2.2.5 C3	<ul style="list-style-type: none"> • utilise des arguments appropriés au produit/service • cible ses arguments sur la demande du client • présente des arguments de manière appropriée et convaincante
Connaître les produits de la concurrence 1.3.1.1 C2	<ul style="list-style-type: none"> • cite les principaux services/produits d'un concurrent • montre en quoi la politique d'assortiment est identique ou différente • montre de manière convaincante au client en quoi les prestations sont identiques ou différentes
Montrer l'utilité additionnelle par rapport aux produits de la concurrence 1.3.1.2 (seul. pour le profil E) C2	<ul style="list-style-type: none"> • cite l'utilisation additionnelle des produits / services de son entreprise • explique spontanément et clairement les différences par rapport à la concurrence • cite des concurrents ou des produits comparables
Réfuter des objections 1.3.2.1 C2	<ul style="list-style-type: none"> • décrit de manière compréhensible des produits ou des services courants • réfute de manière appropriée les objections les plus fréquentes
Réfuter les objections lors d'un entretien avec un client 1.3.2.2 (seul. pour le profil E) C3	<ul style="list-style-type: none"> • reste calme lors de l'entretien avec le client • montre de la compréhension pour les problèmes du client • relève objectivement les caractéristiques des produits/services

<p>Connaître les objectifs économiques de l'entreprise 1.4.2.1</p> <p>C2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • expose en ses propres termes les objectifs de l'entreprise d'apprentissage en matière de produits ou de services • expose en ses propres termes les objectifs de l'entreprise d'apprentissage relatifs à sa position sur le marché • expose en ses propres termes les objectifs de l'entreprise d'apprentissage concernant les relations avec les clients ou d'autres aspects de l'entreprise
<p>Montrer des changements à court terme dans la branche 1.5.1.3</p> <p>C2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • montre clairement deux changements imminents possibles • justifie son choix • cite les conséquences possibles pour la branche
<p>Connaître les contenus de différents contrats de travail 1.7.1.2</p> <p>C1/ C2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • connaît les éléments importants d'un contrat (<i>p. ex. parties contractantes, début du travail, période d'essai, préavis, salaire et paiement, paiement du salaire en cas d'empêchement de travailler, vacances, frais, for judiciaire</i>) • explique les effets pour l'employé • explique les effets pour l'employeur
<p>Distinguer les différents contrats de travail 1.7.1.3</p> <p>C2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • donne toutes les caractéristiques du contrat d'apprentissage et indique une particularité qui le distingue des autres contrats (<i>forme écrite obligatoire ou autorisation cantonale</i>) • donne toutes les caractéristiques du contrat individuel et indique une particularité qui le distingue des autres contrats (<i>p.ex. peut être conclu de vive voix / ne doit pas respecter les formes</i>) • donne toutes les caractéristiques de la convention collective de travail et indique une particularité qui la distingue des autres contrats (<i>p. ex. accord entre employeurs ou leurs associations et les organisations de salariés, force obligatoire des conventions collectives</i>)
<p>Expliquer les déductions sociales de son propre décompte de salaire 1.7.1.5</p> <p>C2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • interprète sans aide la totalité du décompte de salaire sous l'aspect du contenu (<i>p.ex. salaire brut, salaire net, déductions, mode de paiement, pour quelle période</i>) • interprète sans aide l'ensemble des déductions figurant dans le décompte de salaire (<i>AVS/AC/AI/APG, LPP</i>) • explique sans aide et de façon complète l'utilisation des déductions
<p>Expliquer les impôts et les taxes 1.7.6.2</p> <p>C2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • explique la différence entre les impôts et les taxes (<i>impôts = prélèvements obligatoires pour financer des services publics sans contrepartie; taxes = prélèvements obligatoires intervenant en contrepartie de l'utilisation d'un service public</i>) • explique les impôts et les taxes que doit verser l'entreprise d'apprentissage (<i>impôts directs: p.ex. impôts sur le revenu/capital, impôts immobiliers; impôts indirects: p.ex. impôts sur le tabac et l'alcool, impôts sur les véhicules automobiles, TVA; taxes: p.ex. électricité, eau, inscription au registre foncier, au registre du commerce</i>) • explique l'application des impôts et des taxes dans l'entreprise

<p>Décrire les assurances de l'entreprise 1.7.6.7 C2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • cite les assurances conclues par l'entreprise d'apprentissage (<i>assurances de personnes: p.ex. AVS/PP/IJ/AA; assurances de choses: marchandises, mobilier, immeubles, informatique, parc de véhicules; assurance du patrimoine: responsabilité civile exploitation, protection juridique</i>). • explique le sens et le but de ces assurances (<i>p.ex. protection de tiers, dommages-intérêts, minimisation des coûts</i>) • décrit les risques ainsi couverts (<i>p. ex. AA/IJ: accident, maladie; immeubles: cambriolage, bris de verre, dégâts d'eau; responsabilité civile: produits défectueux, dégâts de machines/installations</i>)
<p>Expliquer les bases légales 1.7.7.2 C2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • explique trois dispositions ou documents légaux (<i>constitution, loi, ordonnances, p.ex. Constitution fédérale, constitutions cantonales; CO, CC, code pénal, loi sur la circulation routière; ordonnances sur les émoluments</i>) • explique l'importance de ces bases légales pour l'entreprise • montre leur influence sur le travail quotidien
<p>Connaître les termes techniques 2.5.1.1 C2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • explique spontanément et correctement, en utilisant les termes appropriés, au moins vingt termes techniques usuels • ses explications peuvent également être comprises par un profane • utilise les termes techniques correctement dans des situations concrètes
<p>Juger les mesures écologiques ainsi que celles permettant d'économiser de l'énergie 3.1.5.1 C2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • indique avec ses propres mots où, dans son entreprise, les mesures écologiques et celles permettant d'économiser de l'énergie sont judicieuses • cite des exemples de mesures prises par son entreprise formatrice en vue de protéger l'environnement ou d'économiser de l'énergie
<p>Expliquer le système de paiement de l'entreprise formatrice 3.3.1.1 C2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • est capable d'expliquer entièrement et correctement le système de paiement de son entreprise en utilisant ses propres mots
<p>Décrire le marché 3.3.6.1 C3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • décrit le marché de l'entreprise d'apprentissage • cite des incidences sur l'entreprise
<p>Définir les attentes des groupes d'intérêts 3.3.7.1 (seul. pour le profil E) C5</p>	<ul style="list-style-type: none"> • cite des groupes d'intérêts typiques pour l'entreprise d'apprentissage • décrit leurs attentes • décrit clairement les rapports entre ces groupes
<p>Décrire des processus de travail 1.6.1.2 obligatoire selon les dispositions d'exécution («Quelles sont les mesures à prendre après cet entretien?») C2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • cite les étapes nécessaires pour conclure cette situation d'entretien (<i>3 à 5 étapes suivant la situation, p.ex. j'informe mon supérieur, je fais un compte-rendu de cet entretien par écrit, j'envoie des documents au client</i>)

* Les points à observer ont été établis sur la base des critères partiels figurant dans le guide méthodique type S&A

Compétences sociales:

Aspect partiel	Peuvent être observées à l'aide des éléments suivants
1 + 14 Présentation et attitude adaptées à la situation Civilité	<ul style="list-style-type: none"> • accueille et prend congé de son interlocuteur de manière ouverte et souriante • s'adresse à lui en bonne et due forme • respecte les règles de politesse d'usage • a du «style» sans être extravagant • sa tenue et son comportement sont adaptés à la situation
2 Résistance	<ul style="list-style-type: none"> • réussit à garder une vue d'ensemble dans une situation de stress • arrive à identifier les véritables difficultés • ne perd pas son calme
5 Souplesse	<ul style="list-style-type: none"> • écoute et comprend les désirs de son interlocuteur • réagit de manière appropriée aux changements de situation • ne perd pas son objectif de vue dès qu'un événement imprévu se produit
6a Aptitude à la communication 1 Expression	<ul style="list-style-type: none"> • utilise le langage de son interlocuteur • évite les termes techniques ou les explique • intonation sonore adaptée à la situation • s'exprime en phrases claires et précises • réaction verbale ou non verbale appropriée
6b Aptitude à la communication 2 Ecouter activement	<ul style="list-style-type: none"> • a un contact visuel avec son interlocuteur et prend des notes • réagit aux signaux non verbaux de son interlocuteur • écoute avec attention • pose des questions pour connaître les besoins de son client
7 Aptitude à gérer les conflits Comportement orienté vers la résolution de problèmes	<ul style="list-style-type: none"> • réagit avec calme aux critiques et argumente de manière appropriée • demande précisément ce qui fait problème • se comporte de manière constructive et n'insiste pas sur son point de vue
11 Confiance en soi	<ul style="list-style-type: none"> • sait qu'il a d'excellentes compétences professionnelles • montre de l'assurance sans paraître hautain • parle à haute et intelligible voix

Compétences méthodologiques

Critère	Peuvent être observées à l'aide des éléments suivants
<p>4</p> <p>Techniques de créativité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • est ouvert aux besoins de son interlocuteur • connaît de nouvelles méthodes ou de nouveaux produits • est prêt à remettre en question les acquis • utilise les techniques de créativité pour résoudre des problèmes
<p>6</p> <p>Techniques de présentation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • visualise ce qui a été dit en utilisant des moyens auxiliaires appropriés / des schémas • utilise les techniques de présentation appropriées (p.ex. transparents, prospectus, esquisses faites à la main), pour appuyer son argumentation; celles-ci sont lisibles pour les clients
<p>7</p> <p>Techniques de résolution des problèmes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • analyse les problèmes de manière systématique pas à pas • les différentes étapes sont clairement indentifiables • propose des solutions plausibles
<p>9</p> <p>Techniques de négociation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • négocie avec des arguments orientés vers le résultat • s'investit de façon adéquate et adaptée à la situation • négocie avec des arguments plausibles
<p>10</p> <p>Techniques de vente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • reconnaît le motif d'achat du client et en tient compte • est sensible au besoin du client, formule des propositions convaincantes • se comporte de manière adéquate à la situation • convainc par ses arguments plausibles et appropriés
<p>11</p> <p>Réflexion pluridisciplinaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • estime sa position, ses capacités et ses compétences à leur juste valeur • fournit des solutions qui peuvent être adaptées aux besoins du client • essaie de prévoir des conséquences possibles sur d'autres et d'en tenir compte; montre de la compréhension
<p>12</p> <p>Fixation des objectifs et des priorités</p>	<ul style="list-style-type: none"> • on peut reconnaître clairement l'objectif qui sous-tend la discussion avec le client • poursuit un objectif réaliste et sait ce qu'il veut