

**Procédure de qualification — Employé/Employée de commerce CFC**

**Partie 2 : Connaissances professionnelles et culture générale à l'école professionnelle – oral**

Date d'examen : \_\_\_\_\_ Nom du candidat/de la candidate : \_\_\_\_\_

N° de candidat : \_\_\_\_\_ Classe : \_\_\_\_\_

<b>2.4 Oral : Jeu de rôles et situations critiques déterminantes pour le succès (DCO D)</b>		
<b>Critère d'évaluation</b>	<b>Points maximum</b>	<b>Points obtenus</b>
<b>Jeu de rôles (LE)</b>		
Méthodes d'entretien	3	
Mener un entretien en fonction de la situation	3	
Mise en œuvre sur le plan linguistique	3	
<b>Situation critique déterminante pour le succès (LE)</b>		
Technique de communication	3	
<b>Situation critique déterminante pour le succès (LN)</b>		
Technique de communication	3	
Gestion des questions	3	
<b>Nombre total de points</b>	<b>18</b>	

Nom : \_\_\_\_\_ <Nom responsable PQ A> \_\_\_\_\_ <Nom responsable PQ B> \_\_\_\_\_  
 Signature : \_\_\_\_\_  
 Date : \_\_\_\_\_

**Veillez remettre les formulaires d'évaluation et d'observation signés au secrétariat d'examen.**



## Procédure de qualification – Employé/Employée de commerce CFC

### Jeu de rôles

Se déroule dans une langue étrangère.

Jeu de rôles (LE)		Évaluation	0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 1 : Méthodes d'entretien</b> Question directrice : Le candidat/La candidate met-il/elle en œuvre de manière ciblée les méthodes et techniques importantes d'un entretien de conseil, de vente ou de négociation dans une langue étrangère ?		Observations XXX				
Le candidat/La candidate utilise des méthodes et des techniques appropriées pour l'entretien. Il/elle les utilise de manière ciblée à titre de support.	3	XXX				
L'entretien présente de légères divergences par rapport à une utilisation idéale des méthodes et des techniques.	2	XXX				
L'entretien présente des divergences importantes par rapport à une utilisation idéale des méthodes et des techniques.	1					
L'utilisation des méthodes et techniques choisies n'est pas adaptée.	0					
Justification						



Jeu de rôles (LE)		Évaluation		0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 2 : Mener un entretien en fonction de la situation</b> Question directrice : Le candidat/La candidate mène-t-il/elle l'entretien dans une langue étrangère de manière structurée, conforme à son rôle et adaptée à son interlocuteur/trice ?		Observations					
		xxx					
Le candidat/La candidate mène l'entretien conformément à son rôle. Il/Elle structure clairement l'entretien. Il/Elle s'adresse à son interlocuteur/trice verbalement et non verbalement dans la langue étrangère.	3	xxx					
La prestation du candidat/de la candidate présente de légères divergences par rapport à un entretien adapté à la situation.	2	xxx					
La prestation du candidat/de la candidate présente des divergences importantes par rapport à un entretien adapté à la situation.	1						
La prestation du candidat/de la candidate ne peut pas être évaluée.	0						
Justification							



Jeu de rôles (LE)		Évaluation	0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 3 : Mise en œuvre sur le plan linguistique</b> Question directrice : La mise en œuvre sur le plan linguistique (vocabulaire, enchaînements de phrases, etc.) correspond-elle au niveau B1 du CECR ?		Observations xxx				
La mise en œuvre sur le plan linguistique du candidat/de la candidate présente la complexité attendue et l'étendue correspondante de vocabulaire au niveau B1 solide du CECR. Les enchaînements de phrases donnent une clarté logique à l'entretien.	3	xxx				
La mise en œuvre sur le plan linguistique du candidat/de la candidate présente dans l'ensemble la complexité et/ou l'étendue de vocabulaire correspondant au niveau B1 solide du CECR OU les enchaînements de phrases ne sont pas toujours appropriés.	2	xxx				
La mise en œuvre sur le plan linguistique du candidat/de la candidate ne présente que partiellement la complexité et/ou l'étendue de vocabulaire correspondant au niveau B1 solide du CECR OU les enchaînements de phrases ne sont pas judicieusement choisis.	1					
La mise en œuvre sur le plan linguistique du candidat/de la candidate présente une complexité nettement moindre et/ou ne possède pas l'étendue de vocabulaire correspondant au niveau B1 solide du CECR ; les enchaînements de phrases sont absents ou rendent la compréhension difficile.	0					
Justification						



## Procédure de qualification – Employé/Employée de commerce CFC

### Situation critique déterminante pour le succès (LE)

Situation critique déterminante pour le succès (LE)		Évaluation	0	1	2	3
<b>Critère d'évaluation 1 : Technique de communication</b> <b>Question directrice :</b> Le candidat/La candidate communique-t-il/elle de manière appropriée dans la situation décrite et utilise-t-il/elle correctement les techniques de communication ?		Observations <i>Communication appropriée</i>				
Le candidat/La candidate communique de manière appropriée dans la situation donnée. Les techniques de communication utilisées sont adaptées. L'évaluation de la situation est compréhensible.	3	<i>Techniques de communication utilisées</i>				
La réponse du candidat/de la candidate présente de légères divergences par rapport à la réponse complète.	2					
La réponse du candidat/de la candidate présente des divergences importantes par rapport à la réponse complète.	1	<i>Évaluation de la situation</i>				
La réponse du candidat/de la candidate est inexploitable.	0					
Justification						



## Procédure de qualification – Employé/Employée de commerce CFC

### Situation critique déterminante pour le succès (LN)

Situation critique déterminante pour le succès (LN)		Évaluation				
Critère d'évaluation 1 : Technique de communication		Observations <i>Communication appropriée</i>				
Question directrice : Le candidat/La candidate communique-t-il/elle de manière appropriée dans la situation décrite et utilise-t-il/elle correctement les techniques de communication ?						
Le candidat/La candidate communique de manière appropriée dans la situation donnée. Les techniques de communication utilisées sont adaptées. L'évaluation de la situation et la justification de l'approche sont compréhensibles.	3					Techniques de communication <i>utilisées</i>
La réponse du candidat/de la candidate de légères divergences par rapport à la réponse complète.	2					Évaluation de la situation / justification de l'approche
La réponse du candidat/de la candidate présente des divergences importantes par rapport à la réponse complète.	1					
La réponse du candidat/de la candidate est inexploitable.	0					
Justification						



## Procédure de qualification – Employé/Employée de commerce CFC

### Situation critique déterminante pour le succès (LN)

Situation critique déterminante pour le succès (LN)		Évaluation			
Critère d'évaluation 2 : Gestion des questions		Observations <i>Détails</i>  <i>Réflexion compréhensible</i>			
Question directrice : Le candidat/La candidate répond-il/elle de manière complète aux questions de concrétisation et de justification ?					
Le candidat/La candidate répond de manière détaillée à toutes les questions de concrétisation et de justification. Il/Elle analyse ses explications de manière compréhensible.	3				
Le candidat/La candidate répond en grande partie aux questions.	2				
Le candidat/La candidate ne répond guère aux questions.	1				
Le candidat/La candidate ne répond pas aux questions ou n'y répond pas clairement.	0				
Justification					



### Explication des niveaux de qualité dans les critères d'évaluation

3 points	Le candidat/La candidate a répondu à la question dans son intégralité. Sur le plan qualitatif, tous les aspects ont été bien à très bien traités. Le candidat/La candidate fournit une prestation solide.
2 points	La réponse présente de légères divergences par rapport à la réponse complète. Cela se traduit par exemple comme suit : <ul style="list-style-type: none"><li>• Les réponses sont en partie lacunaires.</li><li>• Les réponses sont en partie légèrement superficielles et générales.</li><li>• Les réponses sont dans l'ensemble correctes, mais peu fondées.</li><li>• Les justifications ne sont pas toujours compréhensibles.</li><li>• Les réponses ne sont pas assez spécifiques par rapport à la question posée.</li></ul>
1 point	La réponse présente des divergences importantes par rapport à la réponse complète. Cela se traduit par exemple comme suit : <ul style="list-style-type: none"><li>• Les réponses sont souvent lacunaires.</li><li>• Les réponses sont majoritairement superficielles et générales.</li><li>• Les réponses sont dans l'ensemble correctes, mais ne sont pas fondées.</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 axées spécifiquement sur les groupes d'intérêt.</li></ul>
0 point	La réponse du candidat/de la candidate est inexploitable et diffère totalement de la réponse complète. Cela se traduit par exemple comme suit : <ul style="list-style-type: none"><li>• La mise en œuvre est incorrecte (le candidat/la candidate n'a pas répondu à ce qui était demandé),</li><li>• Les réponses et/ou les justifications sont fausses.</li><li>• Les réponses ne sont pas structurées et ne sont pas cohérentes.</li></ul>