



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 : _____

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

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
Critère d'évaluation 1 : Méthodes d'entretien 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
Critère d'évaluation 2 : Mener un entretien en fonction de la situation		Observations XXX				
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 ?						
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					
La prestation du candidat/de la candidate présente de légères divergences par rapport à un entretien adapté à la situation.	2					
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
Critère d'évaluation 3 : Mise en œuvre sur le plan linguistique		Observations XXX				
Question directrice : La mise en œuvre sur le plan linguistique (vocabulaire, enchaînements de phrases, etc.) correspond-elle au niveau B1 du CECR ?						
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
Critère d'évaluation 1 : Technique de communication 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 ?		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			
		0	1	2	3
Critère d'évaluation 1 : Technique de communication 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 ?		Observations <i>Communication appropriée</i> Techniques de communication <i>utilisées</i> <i>Évaluation de la situation / justification de l'approche</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 et la justification de l'approche sont compréhensibles.	3				
La réponse du candidat/de la candidate 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				
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			
		0	1	2	3
Critère d'évaluation 2 : Gestion des questions Question directrice : Le candidat/La candidate répond-il/elle de manière complète aux questions de concrétisation et de justification ?		Observations <i>Détails</i> <i>Réflexion compréhensible</i>			
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">• Les réponses sont en partie lacunaires.• Les réponses sont en partie légèrement superficielles et générales.• Les réponses sont dans l'ensemble correctes, mais peu fondées.• Les justifications ne sont pas toujours compréhensibles.• Les réponses ne sont pas assez spécifiques par rapport à la question posée.
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">• Les réponses sont souvent lacunaires.• Les réponses sont majoritairement superficielles et générales.• Les réponses sont dans l'ensemble correctes, mais ne sont pas fondées.• Les justifications sont lacunaires ou ne sont que partiellement compréhensibles.• Les réponses sont parfois fausses.• Les réponses ne sont pas axées spécifiquement sur les groupes d'intérêt.
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">• La mise en œuvre est incorrecte (le candidat/la candidate n'a pas répondu à ce qui était demandé),• Les réponses et/ou les justifications sont fausses.• Les réponses ne sont pas structurées et ne sont pas cohérentes.