



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale



Catalogue de questions  
**Travail d'approfondissement**  
Points d'appréciation 1 (DCO A)

Série zéro 1.1  
**Employé-e-s de commerce CFC**  
**2023**

## Objectifs généraux des questions complémentaires

Les questions de concrétisation et de compréhension du point d'appréciation 1 visent à déterminer si la personne candidate est en mesure de se présenter comme une personne professionnelle et responsable au sein de la société et de tirer des conclusions concrètes pour son avenir. Idéalement, elle l'aura déjà démontré lors de sa présentation. Les questions de concrétisation et de compréhension permettent de revenir sur les éventuels éléments imprécis ou incompréhensibles de la présentation ou du travail d'approfondissement et de les clarifier.

---

### Important

→ Les questions de concrétisation et de compréhension ne consistent pas en un contrôle des connaissances.

---

## Questions complémentaires pouvant être posées par les enseignant-e-s à l'issue de la présentation

---

### Questions de concrétisation

Posez des questions de concrétisation si les contenus de la présentation ou du travail d'approfondissement ne vous semblent pas suffisamment précis ou spécifiques.

#### Exemples:

- Dans votre présentation, vous avez dit que votre entreprise attend de vous une forte orientation vers le service. Qu'attend-elle concrètement de vous?
- Vous avez dit que, dans votre vie privée, vous êtes très intéressé-e et que cela vous aide souvent. Pouvez-vous préciser ce qui vous intéresse et vous aide?
- Vous écrivez que votre entreprise attend de vous que la sécurité soit à tout moment une priorité absolue pour vous. Comment répondez-vous concrètement à cette attente?
- Vous qualifiez votre méthode de travail de pragmatique et structurée. Comment cela se traduit-il concrètement?

---

### Questions de compréhension

Posez des questions de compréhension si vous ne parvenez pas à comprendre certains contenus de la présentation ou du travail d'approfondissement, ou s'il existe des contradictions.

#### Beispiele:

- Vous venez de dire que vous savez très bien vous concerter avec les autres, communiquer et travailler en équipe. Toutefois, dans votre travail d'approfondissement, vous écrivez que vous avez encore des progrès à faire en ce qui concerne la collaboration respectueuse avec l'ensemble des membres de l'équipe. Pouvez-vous m'expliquer cette contradiction?
- Vous venez de dire que vous souhaitez vous améliorer dans l'«écoute active» en prenant toujours trois secondes avant de vous exprimer. Je ne comprends pas très bien. En quoi cette pratique contribuerait-elle à l'écoute active?

---

### Questions inappropriées ou non autorisées lors de l'examen oral du DCO A

- Questions sans rapport direct avec la présentation et le travail d'approfondissement.
- Questions de connaissances (p. ex. que signifie «écoute active»?).
- Questions portant sur des scénarios alternatifs (p. ex. si vous aviez su dans cette situation que le client ne souhaitait en réalité que s'informer, comment auriez-vous agi?).
- Questions suggestives (p. ex. ne pensez-vous pas qu'un tel comportement peut également entraîner de l'opposition?).

