

## Evaluation de nom/prénom :

### Objectif 1.2.3: Connaître les produits et les services

Cette partie s'inscrit dans le domaine de qualification « Pratique professionnelle ». Chaque objectif évaluateur à acquérir en entreprise ou dans le cadre des cours interentreprises est divisé en trois niveaux de profil hiérarchisés : ainsi, les conditions du niveau 1 doivent être remplies pour accéder au niveau 2. Ce dernier niveau correspond à l'objectif évaluateur décrit dans le plan de formation. Si une personne en formation atteint le niveau 3 d'un objectif évaluateur, cela signifie qu'elle dispose de connaissances supérieures à la moyenne dans ce domaine particulier.

Exigences (conformément au diagramme de compétences)	Atteint	Non atteint	Critères d'évaluation
<p><b>Niveau 1</b></p> <p>Je peux désigner par mes propres termes les principaux produits et services de mon entreprise. J'explique leur usage et leurs propriétés.</p>			<p>Enumère les produits et les services les plus importants de son entreprise.</p> <p>Est en mesure d'expliquer les propriétés et les fonctions de ces produits/services.</p> <p>Est capable de définir les groupes cibles (clients) de ces produits/services.</p>
<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Outre les produits, les services et leurs propriétés, je connais leur usage pour le client. Je peux l'expliquer de manière professionnellement correcte en utilisant les termes appropriés.</p> <p>En outre, je connais les entreprises concurrentes les plus importantes, ainsi que les produits et services comparables offerts par celles-ci.</p>			<p>Explique pourquoi le client se décide/doit se décider pour tel ou tel produit/service (p.ex. longévité, prix abordable, exclusif, résistant aux intempéries, etc.). Indique pourquoi le client doit choisir tel ou tel produit/service en justifiant sa réponse par des arguments.</p> <p>Connaît les entreprises concurrentes (en cite 1-2) ; à cet égard, il faut tenir compte du fait que leur portée peut être régionale, nationale, voire internationale.</p> <p>Connaît-les produits/services comparables offert par ces entreprises.</p> <p><b>Remarque</b> : S'il n'y a pas d'entreprises concurrentes (l'entreprise formatrice est une administration, une institution publique, etc.) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demander d'expliquer le terme « concurrence » et d'indiquer quelques exemples pratiques dans ce domaine (p.ex. Coop/Migros) ;</li> <li>- demander pourquoi il n'y a pas d'entreprises concurrentes ;</li> <li>- demander pourquoi l'institution a été créée.</li> </ul>
<p><b>Niveau 3</b></p> <p>En plus du niveau 2, je suis capable d'expliquer en détail les différences existantes entre nos produits/services et ceux de la concurrence. Ce faisant, je tiens compte des besoins concrets du client.</p>			

Niveau 1 atteint

**Niveau 2 atteint**

(Réalisation des objectifs conformément au diagramme de compétences)

Niveau 3 atteint

Remarques : à apporter au verso	
Date :	Signature formateur/formatrice CI :

L'évaluation est communiquée aux personnes en formation ou aux entreprises formatrices conformément aux instructions de la Commission des cours. Celle-ci la conserve à l'intention des experts principaux.