

Conseils et astuces pour la préparation du jeu de rôles

Le jeu de rôles est une simulation d'un entretien. Les produits et services concrets de l'entreprise servent à développer une situation d'entretien typique du quotidien professionnel. Lors de la conception de la situation d'entretien, il est essentiel de permettre aux apprentis de convaincre leur interlocuteur lors d'un entretien de conseil, de vente ou d'une situation d'entretien interne à l'entreprise grâce à leur **capacité à communiquer**. La discussion est menée par le candidat. Il est possible que le candidat n'utilise pas la totalité des 15 minutes d'examen pendant le jeu de rôles. Il a cependant droit à toute la durée d'examen.

L'expert doit alors réagir de manière flexible et exploiter le cadre fixé pour garantir une durée d'examen de 15 minutes. Des séquences d'examen trop courtes peuvent faire l'objet de recours de la part des candidats. Une préparation soignée des thèmes de l'entretien permet de poursuivre la discussion. Veuillez tenir compte des conseils ci-après lors de la préparation et du déroulement du jeu de rôles afin d'être paré à cette situation.

Conseils et astuces pour la préparation du jeu de rôles	
Après avoir reçu et lu le profil de formation et des prestations, se fier à son intuition.	L'expérience a montré que les jeux de rôles ont tendance à être trop brefs lorsque le profil de formation et des prestations n'a pas été beaucoup complété. Si l'expert a l'intuition que le jeu de rôles pourrait ne pas durer assez longtemps, nous recommandons de préparer d'autres thèmes à l'avance sur la base des conseils ci-après.
Aller sur le site internet / imprimer les informations et les documents les plus importants	Le site internet de l'entreprise formatrice ou de stage constitue la première et souvent la principale source d'informations. Visitez le site internet et notez 6 à 8 autres mots clés ou thèmes qui ont un lien avec l'entreprise et qui pourraient être abordés pendant le jeu de rôles. Les organigrammes ou les brochures de produits peuvent également s'avérer utiles si l'entretien stagne. Dans ce cas, l'expert doit intégrer de manière habile les thèmes supplémentaires dans la discussion (voir conseils et astuces pendant le déroulement). Autres thèmes possibles : gamme de produits, service clients, rubrique « qui sommes-nous », actualités, newsletter, gestion de la qualité ou distinctions.
Elaborer une feuille supplémentaire à l'examen / marquer des thèmes de discussion supplémentaires en couleur / réfléchir à une anecdote	Le jeu de rôles est une situation stressante tant pour les candidats que pour les experts. Lorsque l'expert remarque que le jeu de rôles va se terminer trop tôt, une attitude calme de sa part est essentielle pour le candidat. Il est recommandé de préparer une feuille supplémentaire à l'examen et d'y recourir au besoin ou de marquer en couleur des thèmes de réserve dans les moyens auxiliaires pour pouvoir les repérer rapidement. Il est également possible de réfléchir pendant la préparation de l'examen à une petite anecdote qui a un lien avec un thème choisi au départ.
Demander des informations supplémentaires au formateur ou à la formatrice	C'est possible en principe aussi pour le jeu de rôles, mais le risque est grand que le formateur informe l'apprenti de la situation d'entretien prévue lors de l'examen. Si vous souhaitez vraiment contacter l'entreprise, nous vous recommandons la plus grande prudence. Nous recommandons de ne contacter l'entreprise qu'en cas de stricte nécessité.

Conseils et astuces – thèmes de secours	
Réunir d'autres informations sur l'entreprise	Contexte historique de la création de l'entreprise, principaux atouts de l'entreprise, avantages de la formation d'apprentis, attrait en tant qu'employeur, projets futurs, facteurs d'influence actuels de la branche, position sur le marché, etc. « Vous venez d'évoquer la création de l'entreprise. J'ai toujours été curieux/curieuse. Les débuts de votre entreprise m'intéressent. Dites-m'en plus sur le lancement de l'entreprise ». « J'ai eu l'impression pendant notre discussion que votre formation vous a plu. Quels sont donc les avantages que propose votre entreprise pour les apprentis ? » « En ce moment, il est question chaque jour du franc fort. Vous n'avez pas du tout abordé cette question. Il est bien sûr intéressant pour moi en tant que potentiel futur client d'en savoir plus sur les avantages dont je pourrai profiter en tant que client ».
Poser des questions depuis un autre point de vue	Si vous avez « épuisé » votre rôle dans la situation d'entretien choisie au départ, il peut être utile d'endosser un rôle accessoire. « Une de mes connaissances est architecte et elle m'a parlé de votre nouveau projet XX. J'aimerais bien pouvoir lui dire où ces projets vont être publiés. De nouveaux projets sont-ils déjà prévus ? » « Mon fils m'a expliqué l'autre jour que dans l'économie, chaque client ou presque attend un système de gestion de la qualité avec certification ISO. Est-ce un point important aussi pour votre entreprise ? »