



Employé-e de commerce AFP

Guide de conduite des entretiens en tant qu'EXP

Le présent guide sert de référence aux expert-e-s aux examens pour la conduite des entretiens lors du travail pratique.

Accueil, présentation et introduction du déroulement de l'examen

- Réservez un accueil sympathique aux candidat-e-s et commencez par échanger quelques banalités afin de briser la glace et de détendre l'atmosphère.
- Présentez-vous ainsi que vos collègues.
- Vérifiez l'**identité** du/de la candidat-e au moyen d'un document officiel (p. ex. carte d'identité ou permis de conduire).
- Demandez au/à la candidat-e de **confirmer oralement que son état de santé lui permet de passer l'examen**.
- Expliquez le **déroulement de l'examen** en insistant sur les points suivants :
 - L'examen est composé de **trois tâches partielles** qui supposeront d'appliquer différentes méthodes.
 - Les tâches seront distribuées **les unes à la suite des autres**.
 - Il conviendra de **lire attentivement** la situation initiale et l'énoncé des tâches.
 - Les candidat-e-s pourront poser des questions à tout moment aux **expert-e-s aux examens**.
 - L'utilisation du **nécessaire pour écrire et prendre des notes** est autorisée aussi bien pendant la préparation que la tenue de l'entretien.
 - **Les expert-e-s aux examens se chargeront de surveiller le temps** : les candidat-e-s n'auront donc pas à s'en préoccuper.
 - **Le temps restant sera systématiquement annoncé** pendant le délai de préparation imparti.

Exemple de discours d'accueil et d'introduction du déroulement de l'examen

EXP 1 : *Bonjour Monsieur Bernasconi, je suis Florian Meier. Comment allez-vous ? Vous avez fait bon voyage ?*

Candidat-e : *Je suis un peu nerveux/euse, mais à part cela je vais très bien, merci.*

EXP 1 : *Ma collègue Claudia Müller et moi-même allons vous faire passer aujourd'hui votre examen final dans l'entreprise. Avant de commencer, pourriez-vous s'il vous plaît décliner votre identité ? (L'EXP vérifie la pièce d'identité.) Merci beaucoup, prenez place ici, je vous en prie.*

Le déroulement de l'examen vous a déjà été expliqué pendant le CI, mais comme cela remonte à un moment, en voici un bref récapitulatif : l'examen est constitué de trois tâches partielles qui permettront d'évaluer des méthodes différentes. Les tâches partielles vous seront distribuées les unes à la suite des autres. Pour les tâches partielles 1 et 2, vous aurez respectivement 5 minutes de préparation. La tâche partielle 3, quant à elle, se compose d'une simulation pratique et de deux situations déterminantes pour le succès : vous aurez pour chacun de ces éléments 1 minute et demie de préparation. Nous vous informerons à chaque fois du temps qui vous reste. Lisez attentivement les tâches, surlignez les passages importants et prenez des notes sur la feuille du sujet ou sur le bloc-notes. Vous aurez le droit de les utiliser pendant l'examen. Si vous avez des questions pendant le temps de préparation, n'hésitez pas à les poser.



C'est avec moi que vous vous entretiendrez, pendant que Madame Müller rédigera le procès-verbal d'examen. Avez-vous des questions concernant le déroulement de l'examen ?

Candidat-e : *Non/oui...*

EXP 1 : *Bien, dans ce cas allons-y.*

Point d'appréciation 1 : Exercice de la corbeille de courrier

- **Distribution des documents** : remettez au/à la candidat-e la situation initiale générale **et** la tâche partielle 1.
- **Explication de la structure** : précisez que la situation initiale générale décrit l'entreprise, ses produits et services ainsi que son organisation. La tâche partielle 1 contient une situation initiale complémentaire et l'énoncé de la tâche, ainsi que les critères d'évaluation.
- **Temps de préparation** : le/la candidat-e dispose de **5 minutes** de préparation.
- **Conduite de l'entretien** : l'entretien dure **6 minutes**. La pratique individuelle du/de la candidat-e sera ensuite abordée pendant **4 minutes**.

Exemple de dialogue

EXP 1 : *Voici la situation initiale générale et la tâche partielle 1. Dans la situation initiale générale, vous verrez dans quelle entreprise vous travaillez, quels produits et services elle propose et comment elle est organisée. Dans la tâche partielle 1, vous trouverez une situation initiale complémentaire ainsi que l'énoncé de la tâche. Les critères d'évaluation pris en compte y sont également décrits. Vous avez 5 minutes pour lire le sujet et vous préparer. Avez-vous des questions ?*

Candidat-e : *Non/oui...*

EXP 1 : *Bonne préparation ! Elle commence maintenant.*

(Les EXP activent la minuterie. L'EXP 1 s'assoit à côté de l'EXP 2.)

- L'EXP 2 informe le/la candidat-e dès que la **moitié du temps de préparation** est écoulée.
- Un autre rappel sera donné **une minute avant la fin** du temps de préparation.
- **Peu avant la fin** du temps imparti, l'EXP 2 invite le/la candidat-e à terminer la préparation.
- L'EXP 1 s'assoit ensuite **en face** du/de la candidat-e.

EXP 1 : *Monsieur Bernasconi, je suis curieux de découvrir votre solution. Vous pouvez commencer.*

(Le/La candidat-e explique la démarche. Le cas échéant, l'EXP 1 pose des questions de clarification ou de justification.)

EXP 1 : *Merci beaucoup. Passons maintenant à la pratique. Pourriez-vous s'il vous plaît décrire une situation de votre quotidien professionnel dans laquelle il a été difficile mais important de définir des priorités ?*

(Le/La candidat-e décrit une situation. Le cas échéant, l'EXP 1 pose des questions de compréhension ou de clarification.)

EXP 1 : *Comment évaluez-vous votre action rétrospectivement ? Qu'avez-vous bien fait ? Que feriez-vous autrement ?*

(Le/La candidat-e analyse son action.)

EXP 1 : *Merci beaucoup. Passons à la tâche partielle 2.*

(L'EXP 1 ramasse les documents de la tâche partielle 1 et distribue la tâche partielle 2.)



Tâche partielle 2 : Jeu de rôles

- **Distribution des documents** : remettez au/à la candidat-e la tâche partielle 2.
- **Explication de la structure** : précisez qu'au terme des **5 minutes de préparation**, vous simulerez avec le/la candidat-e un entretien clientèle.
- **Réalisation** : l'EXP 1 démarre le jeu de rôles en frappant à la porte et en se faisant passer pour un-e client-e. L'entretien dure **10 minutes**. La pratique individuelle du/de la candidat-e sera ensuite abordée pendant 5 minutes.

Exemple de dialogue

EXP 1 : *Voici la tâche partielle 2. Elle contient une situation initiale complémentaire ainsi que l'énoncé de la tâche. Vous y trouverez également les critères d'évaluation pris en compte. Je vais quitter la pièce et revenir frapper à la porte à la fin des 5 minutes de préparation. Le jeu de rôles débutera à ce moment-là. Avez-vous des questions ?*

Candidat-e : *Non/oui...*

EXP 1 : *Bonne préparation ! Elle commence maintenant.*

(L'EXP active la minuterie. L'EXP 1 s'assoit à côté de l'EXP 2 ou quitte la pièce.)

- L'EXP 2 informe le/la candidat-e dès que la **moitié du temps de préparation** est écoulée.
- Un autre rappel sera donné **une minute avant la fin** du temps de préparation.
- **Peu avant la fin** du temps imparti, l'EXP 2 invite le/la candidat-e à terminer la préparation.
- L'EXP 1 frappe à la porte, entre et entame le jeu de rôles.
- Au bout de **10 minutes**, l'EXP 1 termine le jeu de rôles et passe à la partie pratique :

EXP 1 : *Merci de votre participation, Monsieur Bernasconi. Nous allons à présent passer à la deuxième partie et nous intéresser à votre pratique. Pourriez-vous s'il vous plaît décrire un entretien compliqué que vous avez eu à mener avec un client interne ou externe pendant votre formation ?*

(Le/La candidat-e décrit une situation.)

EXP 1 : *Comment évaluez-vous votre action rétrospectivement ? Qu'avez-vous bien fait ? Que feriez-vous autrement ?*

(Le/La candidat-e analyse sa démarche.)

EXP 1 : *Merci pour vos explications. Nous voilà arrivés au bout de cette tâche partielle. Nous allons passer à la simulation pratique de la tâche partielle 3.*

(L'EXP 1 ramasse les documents de la tâche partielle 2 et distribue la simulation pratique de la tâche partielle 3.)



Tâche partielle 3 : Simulation pratique

- **Distribution des documents** : remettez au/à la candidat-e la simulation pratique.
- **Explication de la structure** : indiquez ensuite au/à la candidat-e qu'il/elle devra expliquer sa démarche au bout de 1 minute et demie de préparation.

Exemple de dialogue

EXP 1 : *Voici la simulation pratique de la tâche partielle 3. Elle contient une brève situation initiale complémentaire ainsi que l'énoncé de la tâche. Vous y trouverez également les critères d'évaluation pris en compte. Vous avez 1 minute et demie pour lire le sujet et vous préparer. Avez-vous des questions ?*

Candidat-e : *Non/oui...*

EXP 1 : *Bonne préparation ! Elle commence maintenant.*

(L'EXP active la minuterie. L'EXP 1 reste assis-e face au/à la candidat-e.)

- Au bout d'une minute, l'EXP 2 informe le/la candidat-e qu'il lui reste encore **30 secondes**.
- **Peu avant la fin** du temps imparti, l'EXP 2 invite le/la candidat-e à terminer la préparation.

EXP 1 : *Monsieur Bernasconi, pourriez-vous s'il vous plaît me décrire les mesures que vous prendriez et les justifier ?*

(Le/La candidat-e explique les mesures et les justifie. L'EXP 1 pose des questions de clarification et/ou de justification.)

(Au bout de 5 minutes, l'EXP 1 met fin à la simulation pratique, ramasse les documents et passe à l'une des deux situations déterminantes pour le succès.)

EXP 1 : *Merci de votre participation, Monsieur Bernasconi.*



Tâche partielle 3 : Situation déterminante pour le succès 1

- **Distribution des documents** : remettez au/à la candidat-e la première situation déterminante pour le succès.
- **Explication de la structure** : indiquez ensuite au/à la candidat-e qu'il/elle devra expliquer sa démarche au bout de 1 minute et demie de préparation.

Exemple de dialogue

EXP 1 : *Voici la première situation déterminante pour le succès de la tâche partielle 3. Elle contient une situation initiale complémentaire ainsi que l'énoncé de la tâche. Vous y trouverez également les critères d'évaluation pris en compte. Vous avez 1 minute et demie pour lire le sujet et vous préparer. Avez-vous des questions ?*

Candidat-e : Non/oui...

EXP 1 : *Bonne préparation ! Elle commence maintenant.*

(L'EXP active la minuterie. L'EXP 1 reste assis-e face au/à la candidat-e.)

- Au bout d'une minute, l'EXP 2 informe le/la candidat-e qu'il lui reste encore **30 secondes**.
- **Peu avant la fin** du temps imparti, l'EXP 2 invite le/la candidat-e à terminer la préparation.

EXP 1 : *Monsieur Bernasconi, pourriez-vous s'il vous plaît me décrire les mesures que vous prendriez et les justifier ?*

(Le/La candidat-e explique les mesures et les justifie. L'EXP 1 pose des questions de clarification et/ou de justification.)

(Au bout de 5 minutes, l'EXP 1 termine la première situation déterminante pour le succès, ramasse les documents et passe à la deuxième.)

EXP 1 : *Merci de votre participation, Monsieur Bernasconi. Vous y êtes presque, nous arrivons à la dernière tâche.*



Tâche partielle 3 : Situation déterminante pour le succès 2

- **Distribution des documents** : remettez au/à la candidat-e la seconde situation déterminante pour le succès.
- **Explication de la structure** : indiquez ensuite au/à la candidat-e qu'il/elle devra expliquer sa démarche au bout de 1 minute et demie de préparation.

Exemple de dialogue

EXP 1 : *Voici la seconde situation déterminante pour le succès de la tâche partielle 3. Elle contient une situation initiale complémentaire ainsi que l'énoncé de la tâche. Vous y trouverez également les critères d'évaluation pris en compte. Vous avez 1 minute et demie pour lire le sujet et vous préparer. Avez-vous des questions ?*

Candidat-e : *Non/oui...*

EXP 1 : *Bonne préparation ! Elle commence maintenant. (L'EXP active la minuterie. L'EXP 1 reste assis-e face au/à la candidat-e.)*

- Au bout d'une minute, l'EXP 2 informe le/la candidat-e qu'il lui reste encore **30 secondes**.
- **Peu avant la fin** du temps imparti, l'EXP 2 invite le/la candidat-e à terminer la préparation.

EXP 1 : *Monsieur Bernasconi, pourriez-vous s'il vous plaît me décrire les mesures que vous prendriez et les justifier ?*

(Le/La candidat-e explique les mesures et les justifie. L'EXP 1 pose des questions de clarification et/ou de justification.)

(Au bout de 5 minutes, l'EXP 1 termine la seconde situation déterminante pour le succès, ramasse les documents et met fin à l'examen.)

EXP 1 : *Merci de votre participation, Monsieur Bernasconi. Voilà, vous êtes arrivé au bout de l'examen. Nous vous souhaitons plein succès pour la suite des examens ainsi qu'une excellente continuation !*

(L'EXP ramasse tous les documents et met fin à l'entretien d'examen.)