

Préparation EXP 1

Expert xxx

Nom / Prénom de l'apprenti-e : M./Mme
Entreprise :
Cas :
Date et heure : 06 juin 2025 à

Accueil (2 minutes) :

- Salutations et présentation des expert-e-s
- Vérification de l'identité du candidat-e et son feu vert pour l'examen, question de santé.
- Demander à l'apprenti-e d'éteindre son téléphone mobile.
- Rappel du déroulement de l'examen inspiré de cet exemple :

« Au cours des 55 prochaines minutes, l'examen sera constitué de trois tâches partielles qui permettront d'évaluer des méthodes différentes (montrer le schéma du déroulement de l'examen). 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. Ma collègue prendra des notes pendant l'examen, mais ne vous laissez pas distraire. Avez-vous des questions sur le contenu et le déroulement de l'examen ? »

Tâche partielle 1 : Exercice de la corbeille de courrier (5 minutes de préparation et 10 minutes d'entretien) :

Remettez au/à la candidat-e la situation initiale générale et la tâche partielle 1. 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.
L'entretien dure 6 minutes et ensuite 4 minutes sur la pratique individuelle du/de la candidat-e.

Qu'avez-vous compris de ce qui vous est demandé ici ?
Que devez-vous faire avec ces tâches (planifier, justifier l'ordre des urgences, l'impact et orienter le client) ?
Quel est l'ordre de priorité parmi ces tâches et comment les accomplir en fonction de leur urgence ?
Quelles actions spécifiques entreprendriez-vous pour chaque priorité afin d'assurer leur réussite ?
Avez-vous développé toutes les tâches à effectuer ?

Après **6 minutes**, 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 ?
Quelles étaient les conséquences possibles si vous n'aviez pas bien défini les priorités ?
Qu'est-ce qui a rendu la définition des priorités difficile dans ce cas ?
Quelles méthodes avez-vous utilisées pour classer les tâches ?
Comment avez-vous géré la pression ou le stress dans cette situation ?
Avec le recul, auriez-vous pu faire quelque chose autrement ?
Quelles compétences vous ont été les plus utiles dans ce moment ?
Avez-vous pu déléguer certaines tâches ? Pourquoi (ou pourquoi pas) ?
Qu'avez-vous appris de cette expérience pour l'avenir (négative ou positive) ?
Cette situation aurait-elle pu être anticipée ? Si oui, comment ?

Merci beaucoup. Passons à la tâche partielle 2.

Tâche partielle 2 : Jeu de rôles (5 minutes de préparation et 15 minutes de jeu de rôles) :

Remettez au/à la candidat-e la situation initiale et la tâche partielle 2. La tâche partielle 2 contient une situation initiale et l'énoncé de la tâche, ainsi que les critères d'évaluation. Précisez qu'au terme des 5 minutes de préparation, vous simulerez avec le/la candidat-e un entretien clientèle. Le jeu de rôles commence en frappant à la porte et en se faisant passer pour un-e client-e.

L'entretien dure 10 minutes et ensuite 5 minutes sur la pratique individuelle du/de la candidat-e.

Frappez à la porte pour commencer le jeu de rôles.

Après **10 minutes**, merci de votre participation. 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 ?

Pourquoi cet entretien était-il difficile ?

Qu'est-ce qui s'est passé pendant cet entretien ?

Comment vous êtes-vous préparé(e) avant l'entretien ?

Comment avez-vous réagi face aux difficultés ?

Qu'avez-vous fait pour garder une bonne communication ?

Le client était-il satisfait à la fin ? Pourquoi ?

Qu'avez-vous appris grâce à cette expérience ?

Que feriez-vous différemment si c'était à refaire ?

Avez-vous demandé de l'aide ou des conseils avant ou après l'entretien ?

Comment vous êtes-vous senti(e) après l'entretien ?

Merci beaucoup. Passons à la tâche partielle 3.

Tâche partielle 3.1 : Simulation pratique (1 minute et demie de préparation et 5 minutes de simulation pratique) :

Remettez au/à la candidat-e la situation initiale et la tâche partielle 3.1. La tâche partielle 3.1 contient une situation initiale et l'énoncé de la tâche, ainsi que les critères d'évaluation. Précisez qu'au terme des 1 minute et demie de préparation, il/elle devra expliquer sa démarche.

Qu'avez-vous compris de ce qui vous est demandé ici ?

Pouvez-vous me décrire comment vous procéder pour accomplir cette tâche ?

Quelles mesures prendriez-vous et pourquoi ?

Comment justifiez-vous vos actions de manière claire ?

Voir les questions d'approfondissement possibles en pages 9 !

Avez-vous un exemple similaire dans votre travail ?

Comment avez-vous procédé ?

Qu'avez-vous appris de cette manière de faire ?

Que feriez-vous différemment si c'était à refaire ?

Avez-vous demandé de l'aide ou des conseils avant ou après ?

Merci beaucoup. Passons à la situation déterminante pour le succès 1.

Tâche partielle 3.2 : Situation déterminante pour le succès 1 (1 minute et demie de préparation et 5 minutes de situation déterminante) :

Remettez au/à la candidat-e la situation initiale et la tâche partielle 3.2. La tâche partielle 3.2 contient une situation initiale et l'énoncé de la tâche, ainsi que les critères d'évaluation. Précisez qu'au terme des 1 minute et demie de préparation, il/elle devra expliquer sa démarche.

Qu'avez-vous compris de ce qui vous est demandé ici ?
Pouvez-vous décrire, étape par étape, comment vous allez procéder ?
Quelles recherches envisagez-vous de mener, et dans quel but ?
Quelles mesures prendriez-vous, et pourquoi ?

Voir les questions d'approfondissement possibles en pages 11 !

Avez-vous un exemple similaire dans votre travail ?
Comment avez-vous procédé ?
Qu'avez-vous appris de cette manière de faire ?
Que feriez-vous différemment si c'était à refaire ?
Avez-vous demandé de l'aide ou des conseils avant ou après ?

Merci beaucoup. Passons à la situation déterminante pour le succès 2.

Tâche partielle 3.3 : Situation déterminante pour le succès 2 (1 minute et demie de préparation et 5 minutes de situation déterminante) :

Remettez au/à la candidat-e la situation initiale et la tâche partielle 3.3. La tâche partielle 3.3 contient une situation initiale et l'énoncé de la tâche, ainsi que les critères d'évaluation. Précisez qu'au terme des 1 minute et demie de préparation, il/elle devra expliquer sa démarche.

Qu'avez-vous compris de ce qui vous est demandé ici ?
Pouvez-vous décrire, étape par étape, comment vous allez procéder ?
Quelles recherches envisagez-vous de mener, et dans quel but ?
Quelles mesures prendriez-vous, et pourquoi ?

Voir les questions d'approfondissement possibles en pages 13 !

Avez-vous un exemple similaire dans votre travail ?
Comment avez-vous procédé ?
Qu'avez-vous appris de cette manière de faire ?
Que feriez-vous différemment si c'était à refaire ?
Avez-vous demandé de l'aide ou des conseils avant ou après ?

Merci beaucoup.

Fin de l'examen :

- Conclusion
- Remercier le candidat-e
- Ne faites pas de commentaire sur la prestation
- Récupérer tous les documents d'examen ainsi que les éventuelles prises de notes du/de la candidat-e
- Prendre congé de lui/elle et le/la saluer