

Partie d'examen 0 Description du cas / Préparation

Orfo 2023

Introduction

Cet examen se base sur les compétences opérationnelles du profil de qualification d'employé(e) de commerce CFC et sur la documentation relative aux mandats pratiques que tu as effectuées pendant ta formation initiale.

Déroulement de l'ensemble de l'examen

L'examen dure 50 minutes au total. Il comprend les quatre parties suivantes :

Partie de l'examen	Forme	Durée
Temps de préparation 1		5 minutes
1 : Simulation d'une mise en situation professionnelle	Écrit	15 minutes
2 : Jeu de rôle/ «Critical Incident»	Oral	15 minutes
Temps de préparation 2		5 minutes
3 : Entretien professionnel	Écrit	15 minutes
4: Réflexion	Oral	5 minutes

Moyens auxiliaires autorisés

Les moyens auxiliaires suivants sont autorisés pendant les périodes de préparation 1 et 2 et pendant la partie 1 de l'examen :

- Flipchart, papier, stylos
- Un classeur de 7 cm maximum contenant des documents
- Ordinateur portable ou tablette (BYOD, accès Internet et alimentation électrique à vos propres risques)
- L'utilisation de services de messagerie et de communication (e-mail, chat, etc.) n'est pas autorisée.

Les outils suivants sont autorisés pendant toute la durée de l'examen :

- Tes documents et notes élaborés pendant l'examen
- Pour la visualisation : Flipchart

Au cours des différentes parties de l'examen, les experts te fourniront, si nécessaire, d'autres outils et informations.

Temps de préparation 1

Objectif	Donner au candidat l'occasion de se familiariser avec le cas pratique et de réfléchir à la manière de procéder.
Situation initiale	Pendant toute la durée de l'examen, le candidat assume le rôle d'un collaborateur dans son entreprise.
Tâche	<ul style="list-style-type: none">• <i>Titre du cas (par exemple, réclamation d'un client, intégration d'un collaborateur)</i>• <i>Brève description du cas, uniquement les informations essentielles, sans détails</i> <i>Par exemple : le client est mécontent car la dernière livraison était incomplète, il souhaite maintenant un entretien afin de déterminer la marche à suivre</i>

Comment te préparer ?

Réfléchis au cas. Vérifie ton portfolio pour voir à quels travaux le cas pourrait se rapporter ou dans quels domaines tu as une expérience pratique que tu pourrais mettre à profit dans ce cas. Prends des notes. Tu

peux déjà commencer à réfléchir aux éléments que tu devras créer pour la partie 1 de l'examen : quels modèles puis-je utiliser et où puis-je les trouver dans mes documents ?