

Partie d'examen 2 « Jeu de rôle »

Orfo 2023

Objectif	Évaluation des capacités de communication des candidats ainsi que de leur empathie, de leur tact et de leur habileté dans leurs relations avec leurs collègues, leurs collaborateurs, leurs fournisseurs ou leurs clients (au téléphone ou en face à face)
Situation initiale	Dans la partie 1 de l'examen, le candidat a créé les outils qu'il utilise désormais dans le jeu de rôle
Tâche	Le candidat mène la discussion et cherche une solution acceptable pour toutes les parties concernées.

Temps de préparation

Il n'y a pas de temps de préparation entre la simulation d'une mise en situation professionnelle et le jeu de rôle.

Déroulement

Dans le jeu de rôle, l'un des PEX joue le rôle de ton interlocuteur (client, fournisseur, collaborateur, etc.). L'autre PEX rédige le procès-verbal.

C'est toi qui mènes la conversation. Tu salues donc ton interlocuteur et décides de la disposition des sièges. Tu suis la liste de déroulement que tu as préparé et tu t'efforces activement de trouver la solution que tu as élaborée dans la partie 1 de l'examen. Tu accueilles aimablement les questions, objections et suggestions de ton interlocuteur et y réponds de manière professionnelle. Ce faisant, tu ne perds pas de vue ton objectif : mener à bien la conversation dans un délai raisonnable.

Vers la fin du jeu de rôle, le PEX qui mène la discussion initie l'incident critique.

Durée de l'examen

Le jeu de rôle est interrompu après 15 minutes par la personne chargée de la rédaction du procès-verbal.

Moyens auxiliaires

Pour le jeu de rôle, tu peux utiliser les outils que tu as créés dans la partie 1 de l'examen. Tu peux également visualiser des éléments sur papier ou sur un flipchart.

Comment te préparer ?

Étudie ton portfolio ! Rappelle-toi les situations de conversation que tu as déjà vécues. Les expériences que tu as acquises à cette occasion. Consulte également les documents des cours interentreprises et tes notes sur le thème « Communication ». Dans ton entreprise formatrice, essaie également de bien préparer tes conversations et de les mener comme prévu.

Quelles sont les attentes concernant tes performances ?

Critère d'évaluation 1 : « Procédure appropriée »»

Question clé : « La procédure est-elle pertinente, structurée et permet-elle d'obtenir les résultats escomptés ? »

- Le candidat mène l'entretien de manière pertinente et structurée.
- Il explique activement les différentes étapes à son interlocuteur.
- Son approche est appropriée, c'est-à-dire qu'elle conduit au résultat souhaité.

Critère d'évaluation 2 : « Compréhensibilité et force de persuasion » - pondération double

Question clé : « Les explications sont-elles compréhensibles, présentées de manière convaincante et justifiées de manière plausible ? »

- Les explications du candidat sont compréhensibles, détaillées, logiques et techniquement correctes.
- Il communique ses propres points de vue et suggestions de manière convaincante et professionnelle.
- Il décrit les processus et les relations économiques de manière compréhensible, à l'aide d'exemples, et les présente sous forme schématique si nécessaire.

Critère d'évaluation 3 : « Présentation »

Question clé : « Le comportement et la manière de s'exprimer sont-ils adaptés à la situation ? »

- Le candidat mène l'entretien avec calme et professionnalisme
- Il ne se laisse pas déstabiliser par des interventions inattendues
- Il suit avec détermination la démarche choisie.