



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Procédure de qualification **Employé-e-s de commerce CFC**

Fiche d'évaluation
Série zéro 2023

Partie d'examen 2

Connaissances professionnelles
et culture générale OFS

Ecrit

Date de l'examen

Nom de la personne candidate

Numéro personne candidate

Classe

2.2 Ecrit: Etude de cas dirigée (Composantes DCO B)

Critère d'évaluation	Nombre de points possible	Nombre de points atteint
Tâche partielle 1		
Environnement de travail et structure de documentation appropriés	3	
Tâche partielle 3		
Appliquer une stratégie de résolution des conflits et en déduire des mesures appropriées	6	
Tâche partielle 4		
Argumentation	3	
Tâche partielle 5		
Pertinence du processus de communication	3	
Communication en LN, adaptée à la/au destinataire	3	
Total de points		
	18	

2.3 Ecrit: Etude de cas dirigée (Composantes DCO C)

Critère d'évaluation	Nombre de points possible	Nombre de points atteint
Tâche partielle 2		
Exhaustivité et faisabilité de la planification	6	
Tâche partielle 6		
Recherche marketing	3	
Devis	3	
Tâche partielle 7		
Contenu du contrat et de l'e-mail	3	
Communication écrite en LE	3	
Total de points		
	18	

2.5 Ecrit: Etude de cas dirigée (Composantes DCO E)

Critère d'évaluation	Nombre de points possible	Nombre de points atteint
Tâche partielle 1		
Mesures relatives à la protection des données	3	
Tâche partielle 2		
Conception de la planification	3	
Tâche partielle 4		
Contenu de la recherche	3	
Préparation	3	
Tâche partielle 5		
Création d'une vidéo de teasing	6	
Total de points		
	18	

Nom responsable procédure de qualification (A)

Nom

Signature

Date

Nom responsable procédure de qualification (B)

Nom

Signature

Date



Veillez remettre
la feuille d'évaluation
et d'observation
signée au secrétariat
d'examen.

Tâche partielle 1

Critère d'évaluation 1:

«Environnement de travail et structure de documentation appropriés» (DCO B)

Question principale: La personne candidate a-t-elle proposé un environnement de travail numérique et une structure de documentation appropriés?

Observation / Remarque	Evaluation	Points
	Un environnement de travail numérique approprié est proposé et justifié. La structure de documentation est logique et complète.	3
	L'environnement de travail OU la structure de documentation présentent des défauts mineurs.	2
	L'environnement de travail ET la structure de documentation présentent des défauts mineurs. OU L'environnement de travail OU la structure de documentation présentent des défauts majeurs.	1
	La réponse de la personne candidate est inutilisable.	0

Justification

Tâche partielle 1

Critère d'évaluation 2:

«Mesures relatives à la protection des données» (DCO E)

Question principale: La personne candidate a-t-elle fourni trois exemples clairs et pertinents, en lien avec la situation concernée, de données ou de processus à protéger, et a-t-elle démontré comment garantir la protection et la sécurité des données dans un tel contexte? (DCO E)

Observation / Remarque	Evaluation	Points
	La personne candidate a fourni trois exemples compréhensibles et en lien avec la situation concernée de données ou de processus à protéger et a montré comment la protection et la sécurité des données peuvent être garanties dans un tel cas.	3
	Pour l'un des trois exemples cités, la raison de la citation, le lien concret avec le cas ou les mesures proposées ne sont pas compréhensibles ou pas fournis.	2
	Pour plusieurs des trois exemples cités, la raison de la citation et/ou le lien concret avec le cas et/ou les mesures proposées ne sont pas compréhensibles ou pas disponibles.	1
	Aucun exemple approprié ni aucune mesure pertinente n'est fourni.	0

Justification

Tâche partielle 2

Critère d'évaluation 1:

«Exhaustivité et faisabilité de la planification» (DCO C)

Question principale: La planification du projet correspond-elle au contexte et aux exigences d'une planification systématique dans le domaine commercial?

Observation / Remarque	Evaluation	Points
	La planification du projet comprend toutes les tâches nécessaires. Le début, la fin et le statut des différentes tâches sont clairement indiqués et réalistes et correspondent aux indications de la description du cas.	6
	Certaines tâches sont manquantes ou présentent des incohérences.	4
	Plusieurs tâches sont manquantes ou présentent des incohérences.	2
	La planification du projet comprend peu de tâches pertinentes.	0

Justification

Tâche partielle 2

Critère d'évaluation 2:

«Conception de la planification» (DCO E)

Question principale: La planification du projet est-elle claire, pertinente et présentée de manière professionnelle?

Observation / Remarque	Evaluation	Points
	La planification du projet de la personne candidate est claire, correcte et présentée de manière professionnelle.	3
	La planification du projet contient de petits défauts visuels, mais reste claire.	2
	La planification du projet présente des défauts visuels majeurs, la clarté est fortement affectée.	1
	La planification du projet est totalement confuse.	0

Justification

Tâche partielle 3

Critère d'évaluation 1:

«Appliquer une stratégie de résolution des conflits et en déduire des mesures appropriées» (DCO B)

Question principale: La personne candidate a-t-elle fourni une procédure adéquate, y compris une proposition de solution, pour la résolution du conflit?

Observation / Remarque	Evaluation	Points
	La personne candidate montre de manière claire et étayée comment elle procède dans cette situation. Elle propose en outre des mesures ciblées pour que les réservations puissent se dérouler sans accroc l'année prochaine. La procédure et les mesures décrites sont claires et compréhensibles.	6
	La procédure OU les mesures présentent des incohérences mineures.	4
	La procédure ET les mesures présentent des incohérences mineures. OU La procédure OU les mesures présentent des incohérences majeures.	2
	La réponse de la personne candidate est inutilisable.	0

Justification

Tâche partielle 4

Critère d'évaluation 1:

«Contenu de la recherche» (DCO E)

Question principale: La personne candidate a-t-elle sélectionné cinq critères pertinents pour identifier trois lieux de manifestation alternatifs?

Observation / Remarque	Evaluation	Points
	Cinq critères appropriés sont sélectionnés. Trois lieux de manifestation alternatifs en principe envisageables sont sélectionnés. Les caractéristiques et le respect des critères de ces lieux alternatifs sont présentés correctement.	3
	Les critères OU l'adéquation et les caractéristiques des lieux alternatifs présentent des incohérences.	2
	Les critères ET l'adéquation et les caractéristiques des lieux alternatifs présentent des incohérences.	1
	Le résultat de la recherche est inutilisable.	0

Justification

Tâche partielle 4

Critère d'évaluation 2: «Préparation» (DCO E)



REMARQUE pour les expert-e-s:

Ce critère porte uniquement sur le mode de préparation. Le contenu est évalué dans le cadre du critère d'évaluation 1.

Question principale: Les résultats de la recherche ont-ils été présentés de manière claire?

Observation / Remarque	Evaluation	Points
	La personne candidate présente les résultats de manière attrayante et compréhensible, par exemple sous forme de tableaux, de fiches d'information, de listes, etc. La réalisation visuelle vient appuyer le contenu.	3
	La clarté de la présentation est en grande partie assurée.	2
	La clarté de la présentation est partiellement assurée.	1
	La présentation est totalement confuse.	0

Justification

Tâche partielle 4

Critère d'évaluation 3: «Argumentation» (DCO B)

Question principale: La décision prise est-elle justifiée de façon plausible et appropriée pour le destinataire?

Observation / Remarque	Evaluation	Points
	La personne candidate justifie son choix de manière plausible et en s'appuyant sur les résultats de la recherche. La communication écrite est orientée vers le/la destinataire et rédigée dans le style correspondant.	3
	Le choix du lieu, y compris la justification, OU la manière de communiquer présentent des incohérences.	2
	Le choix du lieu, y compris la justification, ET la manière de communiquer présentent des incohérences.	1
	La réponse de la personne candidate est inutilisable.	0

Justification

Tâche partielle 5

Critère d'évaluation 1:

«Pertinence du processus de communication» (DCO B)

Question principale: Une liste de tâches complète et ciblée a-t-elle été établie?

Observation / Remarque	Evaluation	Points
	La liste comprend toutes les tâches nécessaires. Les responsabilités et les délais sont indiqués de manière complète et sont pertinents. Les différents groupes cibles de l'événement, notamment les visiteurs et les exposant-e-s, sont pris en compte.	3
	Certaines tâches sont manquantes ou présentent des incohérences.	2
	Plusieurs tâches sont manquantes ou présentent des incohérences.	1
	La réponse de la personne candidate est inutilisable.	0

Justification

Tâche partielle 5

Critère d'évaluation 2:

«Communication en LN, adaptée à la/au destinataire» (DCO B)

Question principale: L'expression (vocabulaire, liens logiques entre les phrases, etc.) ainsi que l'orthographe, la grammaire et la ponctuation sont-elles correctes et appropriées au message d'information?

Observation / Remarque	Evaluation	Points
	<p>Expression:</p> <ul style="list-style-type: none">→ Le texte de la personne candidate démontre un niveau professionnel attendu ainsi qu'une richesse de vocabulaire appropriée.→ Le choix des mots et la syntaxe sont adaptés à la situation et à la/au destinataire.→ Les transitions entre les phrases assurent une cohérence et une clarté logique au texte. <p>ET</p> <p>Orthographe/grammaire/ponctuation:</p> <p>Le texte de la personne candidate ne présente pas de fautes d'orthographe, de grammaire et de ponctuation.</p>	3
	<p>L'articulation linguistique (expression/orthographe/grammaire/ponctuation) présente quelques lacunes. Ces lacunes n'entravent pas ou peu la compréhension du texte.</p>	2
	<p>L'articulation linguistique (expression/orthographe/grammaire/ponctuation) présente plusieurs lacunes. Ces lacunes entravent la compréhension du texte.</p>	1
	<p>Le texte de la personne candidate est incompréhensible en raison de la qualité insuffisante de l'expression ET de nombreuses fautes d'orthographe / de grammaire / de ponctuation.</p>	0

Justification

Tâche partielle 5

Critère d'évaluation 3:

«Création d'une vidéo teaser» (DCO E)

Question principale: La vidéo est-elle conçue de manière professionnelle et répond-elle entièrement aux exigences du storyboard?

Observation / Remarque	Evaluation	Points
	La personne candidate met en œuvre les directives du storyboard de manière complète et professionnelle. La vidéo est disponible dans un format courant et de très bonne qualité.	6
	La réalisation de la personne candidate présente quelques légères divergences par rapport à la solution globale.	4
	La réalisation de la personne candidate présente des divergences majeures par rapport à la solution globale.	2
	La réalisation de la personne candidate ne correspond pas du tout à la solution globale.	0
Justification		

Tâche partielle 6

Critère d'évaluation 1:

«Recherche marketing» (DCO C)

Question principale: Le produit choisi répond-il aux critères demandés?

Observation / Remarque	Evaluation	Points
	La personne candidate propose un cadeau promotionnel approprié (nouveau, durable, personnalisable, adapté au groupe cible et respectant le budget). Elle indique correctement le site web (source).	3
	La personne candidate propose un cadeau promotionnel dont un élément ne répond pas aux exigences ou le site web n'est pas indiqué.	2
	La personne candidate propose un cadeau promotionnel dont plusieurs éléments ne répondent pas aux exigences OU dont un point ne répond pas aux exigences ET le site web n'est pas indiqué.	1
	La personne candidate propose un cadeau promotionnel totalement inapproprié.	0

Justification

Tâche partielle 6

Critère d'évaluation 2:

«Devis» (DCO C)

Question principale: La personne candidate établit-elle un calcul compréhensible qui comporte les données essentielles?

Observation / Remarque	Evaluation	Points
	La personne candidate calcule correctement et de manière compréhensible le coût total pour la commande du produit choisi. L'arrondi est effectué de manière commerciale.	3
	Le calcul présente des incohérences mineures.	2
	Le calcul présente des incohérences majeures.	1
	Le calcul est totalement faux ou incompréhensible.	0

Justification

Tâche partielle 7

Critère d'évaluation 1:

«Contenu du contrat et de l'e-mail» (DCO C)

Question principale: La communication (présentation du contrat de location et de l'e-mail) est-elle complète, adaptée et correcte?

Observation / Remarque	Evaluation	Points
	Contrat: La personne candidate complète toutes les informations conformément au message vocal et surligne toutes les données manquantes. La clause relative au paiement anticipé est correctement insérée. E-Mail: Indique toutes les données nécessaires.	3
	L'e-mail OU le contrat présentent des incohérences mineures.	2
	L'e-mail ET le contrat présentent des incohérences mineures. OU L'e-mail OU le contrat présentent des incohérences majeures.	1
	Le contenu de l'e-mail et celui du contrat sont inappropriés.	0

Justification

Tâche partielle 7

Critère d'évaluation 2:

«Communication écrite en LE» (DCO C)

Question principale: L'expression (vocabulaire, liens logiques entre les phrases, etc.) ainsi que l'orthographe et la grammaire correspondent-elles au niveau de langue B1 du CECR?

Observation / Remarque	Evaluation	Points
	<p>Expression:</p> <ul style="list-style-type: none">→ Le texte de la personne candidate démontre un niveau professionnel attendu B1 ainsi qu'une richesse de vocabulaire appropriée.→ Le choix des mots et la syntaxe sont adaptés à la situation et à la/au destinataire.→ Les transitions entre les phrases assurent une cohérence et une clarté logique au texte. <p>ET</p> <p>Orthographe/grammaire:</p> <p>Le texte de la personne candidate ne présente pratiquement aucune faute d'orthographe ou de grammaire.</p>	3
	<p>L'articulation linguistique (expression/orthographe/grammaire) présente quelques lacunes par rapport au niveau B1. Ces lacunes n'entravent pas ou peu la compréhension du texte.</p>	2
	<p>L'articulation linguistique (expression/orthographe/grammaire) présente plusieurs lacunes par rapport au niveau B1. Ces lacunes entravent la compréhension du texte.</p>	1
	<p>Le texte de la personne candidate est incompréhensible en raison de la qualité insuffisante de l'expression (largement inférieure au niveau B1) ET de nombreuses fautes d'orthographe ou de grammaire.</p>	0

Justification