

## Formation commerciale de base Examen de fin d'apprentissage oral, branche Banque

### Critères d'évaluation pour la compétence méthodologique, sociale et personnelle / Récapitulatif

Compétence méthodologique	Critères d'observation
<b>Apprentissage et travail efficaces et systématiques (1)</b> Je choisis les sources d'information en fonction de mes tâches et me procure les informations dont j'ai besoin de manière ciblée. Je m'appuie à cet effet sur des méthodes, des outils, des médias et des technologies informatiques adaptés.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se procure les informations importantes de manière active, judicieuse et efficace.</li><li>• Note les informations nécessaires et est en mesure de s'y référer durant l'entretien.</li><li>• Prépare les informations importantes pour le client.</li></ul>
<b>Apprentissage et travail efficaces et systématiques (2)</b> Je planifie mon travail, mes projets et mon apprentissage, fixe des priorités, prends des décisions adaptées à la situation et exécute mon travail et mes projets en tenant compte des coûts et en gardant bien mon objectif en tête. Je m'appuie à cet effet sur des méthodes, des outils, des médias et des technologies informatiques adaptés.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Priorise les domaines thématiques et structure l'entretien de manière judicieuse. Dispose d'un plan judicieux.</li><li>• Procède avec méthode. Se tient au plan.</li><li>• Gère de manière judicieuse et avec succès le temps imparti.</li></ul>
<b>Approche et action interdisciplinaires</b> Je présente les processus, les formes d'organisation et les interactions économiques de manière compréhensible au moyen de méthodes et d'outils appropriés et identifie les liens et les interfaces en fonction de la situation du client.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sur la base des renseignements fournis par le client, cerne et développe les points importants en les resituant dans un contexte plus large.</li><li>• Se réfère aux déclarations et à la situation du client.</li><li>• Montre au client le lien entre sa situation et les propositions/offres/décisions énoncées.</li></ul>

Compétence méthodologique	Critères d'observation
<p><b>Aptitude à la négociation et au conseil (1)</b> Je cerne les besoins et les points de vue, et identifie et comprends les messages verbaux et non verbaux de mes interlocuteurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procède à une analyse des besoins adaptée à la situation.</li> <li>• Utilise des techniques de questionnement appropriées. Pose des questions ouvertes et fermées en fonction de la situation.</li> <li>• Comble les lacunes dans la chaîne d'information.</li> </ul>
<p><b>Aptitude à la négociation et au conseil (2)</b> J'élabore des solutions appropriées et obtiens des résultats positifs pour les parties prenantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établit une offre basée sur les résultats de l'analyse des besoins.</li> <li>• Montre l'avantage pour le client correctement et en fonction de la situation.</li> <li>• Conclut une vente dans le cadre du thème principal et du Cross Selling ou en évoque concrètement la possibilité.</li> </ul>
<p><b>Présentation efficace (1)</b> Je planifie et prépare mes présentations seul(e) et les effectue de manière convaincante. Je m'appuie à cet effet sur des méthodes, des outils, des médias et des technologies informatiques adaptés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donne l'impression de s'être préparé de manière professionnelle.</li> <li>• Explique au client le déroulement de l'entretien.</li> <li>• Guide le client tout au long de l'entretien.</li> </ul>
<p><b>Présentation efficace (2)</b> J'utilise une rhétorique et un langage corporel appropriés et j'emploie des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation. Je m'appuie à cet effet sur des méthodes, des outils, des médias et des technologies informatiques adaptés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilise au moins deux fois un outil adéquat pour expliquer une notion technique (par ex. des graphiques, illustrations et/ou esquisses réalisés à l'aide d'un appareil électronique et/ou à la main).</li> <li>• Utilise les outils de manière judicieuse, en fonction des besoins du client, et propose une présentation parlante.</li> <li>• Fait concorder langage corporel, le langage oral et l'utilisation des outils.</li> </ul>
<p><b>Total compétence méthodologique</b></p>	

Compétence sociale et personnelle	Critères d'observation
<p>Disposition à la performance (2) J'assume la responsabilité de mon travail et de mon comportement, résiste au stress et identifie les situations difficiles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparaît calme et/ou sait canaliser sa nervosité en fonction des circonstances.</li> <li>• Prend la direction de l'entretien.</li> <li>• Réagit avec professionnalisme s'il ignore la réponse à une question.</li> </ul>
<p><b>Capacité à communiquer (1)</b> J'apprends les déclarations orales du client de manière différenciée et fais preuve d'ouverture d'esprit vis-à-vis des idées et des opinions de mon interlocuteur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirme les déclarations du client au moyen de feed-back verbaux et non verbaux.</li> <li>• Réagit de manière appropriée aux déclarations du client.</li> <li>• Se réfère aux déclarations du client.</li> </ul>
<p><b>Capacité à communiquer (2)</b> Je m'exprime de manière adaptée à la situation et à mes interlocuteurs, et fais part de mes opinions et de mes propositions de manière claire, en les justifiant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'exprime dans un langage adapté à son environnement professionnel.</li> <li>• N'utilise des termes techniques que dans la mesure où ils peuvent être compris par le client.</li> <li>• Justifie ses déclarations/propositions.</li> </ul>
<p><b>Capacité à communiquer (3)</b> Je maîtrise les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions. Je traite avec professionnalisme les remarques critiques et les objections.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cas de situation conflictuelle, je fais la différence entre les niveaux factuel, émotionnel et relationnel.</li> <li>• Accueille avec professionnalisme la critique et les objections.</li> <li>• Réfute de manière judicieuse et plausible la critique et les objections.</li> </ul>
<p><b>Capacité à communiquer (4)</b> Je fais preuve de discrétion, de manière à préserver les intérêts de mon interlocuteur ainsi que de mon entreprise ou de mon organisation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparaît sérieux et intègre.</li> <li>• Apparaît crédible et digne de confiance.</li> <li>• Donne au client le sentiment d'être suivi avec compétence et professionnalisme.</li> </ul>

<b>Règles du savoir-vivre (1)</b> J'adopte le code vestimentaire de mon entreprise ou de mon organisation, adapte ma conduite à la situation et suis ponctuel, fiable et ordonné.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maintient l'environnement d'entretien propre et en ordre.</li><li>• Laisse au client le temps de s'exprimer.</li><li>• Explique à la fin de l'entretien la suite des événements et veille activement au maintien du contact.</li></ul>
<b>Règles du savoir-vivre (2)</b> Je traite chaque client avec le respect et la courtoisie qui s'imposent, j'agis consciencieusement et respecte les règles de politesse au niveau de la communication orale et du comportement.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille et quitte le client en lui serrant la main</li><li>• Se comporte envers le client dans le cadre des normes et pratiques professionnelles.</li><li>• Maintient le contact visuel avec le client.</li></ul>
<b>Total compétence sociale et personnelle</b>	

## Récapitulatif

Score total pour l'ensemble des compétences				Score maximal possible	Score obtenu
Compétence professionnelle				42	
Compétence méthodologique				30	
Compétence sociale et personnelle				24	
<b>Impression générale</b> 4 points A <b>enthousiasmé</b> par sa personnalité. 3 points A <b>convaincu</b> par sa personnalité. 2 points N'a <b>qu'en partie convaincu</b> par sa personnalité. 1 point <b>N'a pas convaincu</b> par sa personnalité. 0 point N'a pas convaincu par sa personnalité et a <b>laissé une impression négative.</b>				4	
<b>Total</b>				<b>100</b>	
Note	Points	Note	Points	Contrôle par les experts / observations / commentaires	
6	95 – 100	3,5	45 – 54	<input type="checkbox"/> Le (la) candidat(e) a été identifié(e) au moyen d'un document officiel.	
5,5	85 – 94	3	35 – 44	<input type="checkbox"/> Le (la) candidat(e) a confirmé que son état de santé lui permettait de passer l'examen.	
5	75 – 84	2,5	25 – 34	<input type="checkbox"/> Le (la) candidat(e) a utilisé des outils électroniques (veuillez les décrire brièvement).	
4,5	65 – 74	2	15 – 24		
4	55 – 64	1,5	5 – 14		
		1	0 – 4		