

Participation aux activités commerciales de l'entreprise [FORBV1]

Code du module	FORBV1
Unité capitalisable	Contribution aux processus commerciaux (PRCOM)
Méthodes d'évaluations fixés	2
Métier / Profession	Agent de voyages
Diplôme / Certificat	Diplôme d'aptitude professionnelle
Méthodes d'évaluation	Entretien professionnel, Evaluation continue des compétences, Portfolio

Grille d'évaluation du module en entreprise

1

L'apprenti accueille le client de manière appropriée en tenant compte des dispositions internes.

Obligatoire

Indicateurs

L'apprenti applique les formules de salutation et de prise de congé au contact avec les clients.

L'apprenti accentue l'application des règles de la politesse par sa mimique et ses gestes.

L'apprenti adopte une posture adaptée à celle du client.

L'apprenti tient compte des dispositions internes au moment de l'accueil du client.

Socles

L'apprenti a salué les clients et il a pris congé d'une manière polie et prévenante.

L'apprenti a adopté une posture tournée vers le client.

L'apprenti a accentué ses paroles avec des gestes et des mimiques, d'une manière efficace, mais pas exagérée.

L'apprenti a tenu compte des dispositions internes d'une manière adaptée à son interlocuteur.

2

L'apprenti est capable d'identifier la langue appropriée au contact avec ses interlocuteurs et de s'exprimer dans la langue en question.

Obligatoire

Indicateurs

L'apprenti identifie la langue de communication de son interlocuteur.

L'apprenti communique avec ses interlocuteurs dans les langues usuelles du pays (luxembourgeois, français et allemand).

L'apprenti applique les formules appropriées pour s'adresser à son interlocuteur.

Socles

L'apprenti a correctement identifié la langue de communication.

L'apprenti a appliqué les formules de salutation d'une manière grammaticalement correcte en luxembourgeois, en français et en allemand au contact avec ses interlocuteurs.

L'apprenti a réussi à s'exprimer dans les trois langues – en luxembourgeois, en français et en allemand.

3

L'apprenti est capable de se servir des moyens de communication électroniques courants au contact avec des clients internes et externes.

Obligatoire

Indicateurs

L'apprenti se sert des moyens de communication électroniques courants, comme le téléphone et le fax.
L'apprenti utilise des logiciels de traitement de texte simples pour les modèles standard simples au contact avec des clients internes et externes.
L'apprenti tient compte de la protection des données.

Socles

L'apprenti a utilisé le téléphone et le fax de manière compétente.
L'apprenti a correctement traité les modèles simples au contact des clients internes et externes avec les logiciels de traitement de texte.
L'apprenti a expliqué l'importance de la protection des données.
L'apprenti a assuré la protection des données.

4

L'apprenti est capable d'assurer la gestion ainsi que la mise à jour des stocks de catalogues et de passer des commandes en employant le vocabulaire commercial.

Sélective

Indicateurs

L'apprenti vérifie régulièrement que les stocks sont complets et à jour.
L'apprenti procure les catalogues manquants pour approvisionner les stocks (fournisseurs, formulaires).
L'apprenti emploie le vocabulaire commercial au moment de la commande.

Socles

Les catalogues des différents opérateurs requis en interne sont disponibles.
Les stocks sont complets et à jour.
L'apprenti a correctement passé la commande: il s'est adressé au fournisseur indiqué, il a rempli les formulaires sans commettre d'erreur, il a convenablement pris réception des marchandises livrées et il les a correctement enregistrées.
L'apprenti a employé le vocabulaire commercial de manière compétente au moment de la commande.

5

L'apprenti est capable de classer les documents internes en utilisant le système de classement interne.

Obligatoire

Indicateurs

L'apprenti connaît et utilise le système de classement interne.

L'apprenti classe les documents correspondants conformément au système de classement interne.

Socles

L'apprenti connaît la structure du système de classement interne.

L'apprenti a distingué les documents en fonction de leur domaine dans le dossier.

L'apprenti a classé les documents d'une manière appropriée.

L'apprenti a convenablement rangé et classé les documents.

6

L'apprenti est capable de gérer le courrier entrant et sortant par voie postale, par fax ou par courrier électronique.

Sélective

Indicateurs

L'apprenti traite les lettres, les colis et autres envois entrant par voie postale conformément aux pratiques internes.

L'apprenti traite les courriers entrant par fax ou par voie électronique conformément aux pratiques internes.

Socles

L'apprenti a accusé la réception des lettres, des colis, des envois et des fax entrants et il les a distribués en fonction des destinataires.

L'apprenti a correctement affranchi le courrier sortant.

L'apprenti a correctement envoyé les fax sortants.

L'apprenti a correctement transmis les courriers électroniques.

7

L'apprenti est capable de tenir son carnet d'apprentissage sous guidance de son tuteur et selon les consignes officielles et d'y traiter les thèmes relatifs à son apprentissage.

Obligatoire

Indicateurs

L'apprenti respecte les consignes de gestion du carnet d'apprentissage et peut les appliquer.

L'apprenti traite les thèmes relatifs à son apprentissage.

Il discute les thèmes avec son supérieur et tient compte d'éventuelles corrections.

Socles

Les consignes sont respectées et mises en oeuvre lors de la tenue du carnet d'apprentissage.

Les rapports reflètent les thèmes traités dans l'apprentissage.

L'apprenti rédige trois rapports par semestre.

8

L'apprenti communique de manière appropriée avec les clients et avec ses collègues.

Obligatoire

Sociale et personnelle

Indicateurs

L'apprenti est à l'écoute de ses collègues et des clients.

L'apprenti entretient un contact visuel au cours de l'entretien.

L'apprenti manifeste son implication dans l'entretien/dans la communication par ses gestes et par sa mimique.

Socles

L'apprenti a résumé la teneur des informations orales.

L'apprenti a entretenu un contact visuel au cours de l'entretien.

L'apprenti a adopté une attitude ouverte à l'égard de ses collègues et des clients.

La mimique et les gestes de l'apprenti au cours de l'entretien n'étaient pas exagérés et néanmoins appropriés.

L'apprenti s'est adressé à son interlocuteur d'une manière polie et convenable.

9

L'apprenti est capable de s'entretenir avec ses supérieurs au sujet des résultats de son travail et de tenir compte des commentaires au cours de travaux ultérieurs.

Obligatoire

Sociale et personnelle

Indicateurs

L'apprenti écoute attentivement son supérieur et, le cas échéant, il pose des questions.

L'apprenti explique la méthode de gestion du travail ainsi que les résultats.

L'apprenti accepte les commentaires de son supérieur et il en tient compte. Il comprend l'essence des critiques et il l'analyse.

Socles

L'apprenti a produit un plan de travail et des résultats.

L'apprenti a expliqué sa méthode de gestion du travail d'une manière compréhensible.

L'apprenti a résumé les commentaires de son supérieur d'une manière cohérente et il a expliqué d'une manière appropriée la façon dont il en a tenu compte.

L'apprenti a exprimé son avis personnel au sujet de l'essence des critiques en avançant des arguments.

10

L'apprenti effectue intégralement les tâches internes qui lui sont confiées.

Obligatoire

Sociale et personnelle

Indicateurs

L'apprenti subdivise les tâches qui lui sont confiées en étapes de travail.

L'apprenti établit un plan de travail et, le cas échéant, il se consulte avec son supérieur.

L'apprenti tient compte des dispositions internes concernant l'organisation du bureau lors de l'exécution de ses tâches.

Socles

L'apprenti a subdivisé les tâches en étapes de travail d'une manière systématique et cohérente.

L'apprenti a produit un plan de travail complet.

L'apprenti s'est régulièrement consulté avec son supérieur.

L'apprenti a tenu compte des dispositions internes.

L'apprenti a intégralement accompli sa mission.

11	<p>L'apprenti est capable d'analyser les effets de son apparence et d'adapter son apparence aux exigences internes.</p> <div> <div>Sélective</div> <div>Sociale et personnelle</div> </div>
	<p>Indicateurs</p> <p>L'apprenti connaît les exigences internes concernant l'apparence. L'apprenti adapte sa propre apparence aux exigences internes.</p>
	<p>Socles</p> <p>L'apprenti a expliqué les exigences internes concernant sa propre apparence de même que les effets de son apparence d'une manière cohérente. L'apprenti s'est livré à une comparaison autocritique de son apparence par rapport aux exigences internes. L'apprenti a adopté une apparence convenable.</p>

Nombre de compétences sélectives à évaluer:	2 / 3
Nombre de compétences obligatoires à évaluer:	8