

# Élément 5

## Dossier de formation

Version 1.2  
01.08.2022

# **Guide pratique Dossier de formation**

## Mon dossier de formation : l'essentiel en bref

### A quoi sert mon dossier de formation ?

- Le dossier de formation vous sert à suivre vos progrès au cours de votre formation, accompagne le processus d'apprentissage et vous permet de dresser un bilan pendant la formation. Chaque semestre, vous reviendrez sur les situations de travail, vous les documenterez et vous réfléchirez à la manière dont vous avez exécuté les tâches. Votre formateur professionnel/formatrice professionnelle discutera régulièrement avec vous votre dossier, vous donnera un retour sur vos travaux et répondra à vos questions. Une fois par semestre, ces retours seront consignés par écrit dans le rapport de formation.
- Le dossier de formation est votre guide de référence personnel. Il peut être utilisé comme un outil pour l'examen pratique final (procédure de qualification). Plus votre travail sera documenté, plus il sera facile pour vous d'y trouver des informations utiles pour l'examen et toute votre période de formation.
- Le dossier de formation est un outil de justification dont vous pourrez vous servir pour votre carrière professionnelle. Vous pourrez en sélectionner des extraits pertinents pour réaliser un portefeuille qui attestera de vos compétences professionnelles et de vos points forts. Même après votre formation, ce dossier reste donc un outil précieux pour vous positionner sur le marché du travail.

### Qui est responsable de mon dossier de formation ?

Le dossier de formation est votre outil de travail personnel. Votre formateur professionnel/formatrice professionnelle vous présentera les points à respecter pour tenir correctement votre dossier de formation et les référents vers qui vous pourrez vous tourner en cas de questions. Vous êtes vous-même responsable de compléter régulièrement ce dossier de formation. Votre formateur professionnel/formatrice professionnelle vous indiquera le temps hebdomadaire qui vous sera attribué pour rédiger vos rapports de formation pendant les heures de travail.

### Comment constituer mon dossier de formation?

Pour vous constituer un dossier de formation satisfaisant et avec lequel vous pouvez travailler, la méthode en 6 étapes pourra vous être utile. Ces six étapes vous expliquent comment organiser au mieux votre rapport de formation, documenter vos progrès, mais aussi ce qui s'est moins bien passé.

## IPDRCE - La méthode en six étapes

1. **S'informer : que dois-je savoir ?**
2. **Planifier son rapport de formation : quelles tâches dois-je décrire ? Comment les décrire ?**
3. **Décider : comment procéder pour la constitution de mon rapport de formation ? Quelle approche choisir ?**
4. **Réaliser le rapport de formation : comment appliquer l'approche choisie ? Est-ce que je respecte les règles établies ?**
5. **Contrôler le rapport de formation : ai-je tout décrit ? Le rapport de formation est-il complet et correct ?**
6. **Evaluer le processus de travail et s'améliorer : qu'ai-je bien réussi ? Où dois-je m'améliorer ?**

Le dossier de formation présente les objectifs évaluateurs. Ceux-ci font écho aux objectifs évaluateurs de l'école professionnelle et des cours interentreprises.

Les objectifs évaluateurs figurent dans le plan de formation : <https://auris-verband.ch/fr/plan-de-formation>

### A quoi doit ressembler mon dossier de formation ?

Soyez créatif/créative et apportez votre touche personnelle à votre dossier de formation.

Le dossier de formation doit exprimer la manière dont vous vous identifiez au métier et à l'entreprise de formation.

Chaque situation de travail doit être documentée sur ½ à 2 pages A4 max. (manuscrits ou dactylographiées).

Vos rapports de formation peuvent être composés de textes, graphiques, photos, schémas, etc.

Veillez à la précision linguistique et à l'utilisation correcte du vocabulaire spécialisé.

A la fin de la formation initiale, toutes les situations de travail doivent être documentées.

### Contrôle de l'intégrité des rapports de formation en entreprise

Les formateurs professionnels/formatrices professionnelles contrôlent et signent les rapports de formation au moins une fois par semestre. Les indications concernant l'année de formation/le semestre sont des recommandations et peuvent être adaptées aux conditions de l'entreprise.

Le tableau figurant sur les pages suivantes vous aidera à conserver une vue d'ensemble

## 1. année / 1. Semestre

Situation de travail	Domaine de compétences opérationnelles	Fait le	Discuté le	Commentaires
Je connais la vision, la charte et le principe directeur de notre entreprise et sais les mettre en pratique au quotidien.	Organisation du travail et de la collaboration			
Je sais comment je dois être habillé(e) dans mon environnement professionnel et parle poliment avec mes supérieurs, les membres de mon équipe et les autres collaborateurs.	Organisation du travail et de la collaboration			
Je sais organiser mon poste de travail de manière autonome et tenir prêtes et utiliser les ressources garantissant que le travail se fera sans difficulté.	Organisation du travail et de la collaboration			
Je connais les signaux non-verbaux, sais les interpréter et les apprécier et adapter mon comportement en conséquence.	Organisation du travail et de la collaboration			
Je sais ce que signifie être tourné vers le service et me comporte en conséquence avec les clients internes comme externes.	Organisation du travail et de la collaboration			
Je connais les situations possibles de conflit et sais comment les influencer positivement.	Organisation du travail et de la collaboration			
Je m'intéresse à ce qui est nouveau et participe activement et de manière positive à la vie d'équipe.	Organisation du travail et de la collaboration			
Je suis capable de gérer des situations exceptionnelles difficiles (décès, invalidité, chômage, maladie) et de répondre professionnellement à la clientèle. Je fais preuve d'empathie et je sais me démarquer au niveau personnel.	Suivi des clients			
Je sais engager et gérer un entretien client de manière positive et selon les directives internes à l'entreprise et sais également m'adresser à mon contact par son nom.	Acquisition de nouveaux clients			
Je comprends rapidement les interrogations du client et sais engager / conduire l'entretien avec un but précis et résumer les points essentiels par écrit.	Acquisition de nouveaux clients			

## 1. année / 2. Semestre

Situation de travail	Domaine de compétences opérationnelles	Fait le	Discuté le	Commentaires
Je sais dans quels documents trouver des informations concernant le comportement, les bonnes manières et les règles en termes d'habillement, et sais, grâce à ces informations, évaluer mon comportement et m'adapter selon le cas. Je garantie ainsi de bien représenter mon entreprise.	Organisation du travail et de la collaboration			
Je sais utiliser mes outils de travail de manière optimale et organiser mon poste de travail de manière prévisionnelle.	Organisation du travail et de la collaboration			
Je sais énumérer les services et produits de mon entreprise et les décrire de manière compréhensible	Organisation du travail et de la collaboration			
Je connais la description de mon poste et/ou la description de ma fonction et sais énoncer mes devoirs dans le contexte général de la Contact Center Organisation.	Organisation du travail et de la collaboration			
Je connais les règles de feedback et sais les utiliser de manière censée et demander un feedback proactif.	Organisation du travail et de la collaboration			
Je connais les phases et rôles de l'équipe et sais les expliquer dans le contexte. Je connais mon propre rôle dans l'équipe.	Organisation du travail et de la collaboration			
Je sais connaître les désirs des clients et contrôler mon entretien en conséquence.	Acquisition de nouveaux clients			
Je comprends les demander du client et argumente en fonction du destinataire. Je connais les différents types de client et leurs réactions variées.	Suivi des clients			
Je sais organiser un entretien intéressant, informatif et efficace. Je respecte alors les directives internes à l'entreprise.	Acquisition de nouveaux clients			
Je suis en mesure de créer une atmosphère décontractée durant les entretiens.	Suivi des clients			
Je sais comment les données clients sont saisies correctement et je sais les trouver et éventuellement les corriger.	Acquisition de nouveaux clients			

## 1. année / 2. Semestre

Situation de travail	Domaine de compétences opérationnelles	Fait le	Discuté le	Commentaires
Je sais reconnaître les erreurs dans les données clientèle, les corriger et expliquer au client comme éliminer ces erreurs de manière claire.	Suivi des clients			
Je sais décrire les processus en rapport avec les directives, les conditions générales de vente et les consignes.	Suivi des clients			
Je sais conduire un entretien client (déterminer ce qui est important pour le client et en tenir compte) dans la langue locale comme dans une langue étrangère et répertorier les informations écrites.	Suivi des clients			
Je sais mener des entretiens de conseil et de réclamation dans une langue étrangère	Suivi des clients			
Je donne au client des informations supplémentaires censées et sais que je sais le surprendre / l'étonner.	Fidéliser les clients			
Je sais reconnaître lorsqu'un client est insatisfait et sais exprimer par écrit le fait que le comprenne sa réclamation (par courriel ou lettre). Je connais les formules appropriées permettant de tranquilliser les clients.	Fidéliser les clients			
Je connais les phases de réclamation et suis en mesure de gérer des entretiens de manière neutre et de tranquilliser le client et d'avoir sur lui un impact positif.	Fidéliser les clients			
Je reconnais les clients qui ont des problèmes émotionnels, je sais les classes et les traite. Je sais gérer la situation de façon à trouver des solutions.	Fidéliser les clients			
Je sais, par le biais du dialogue, entreprendre une autoréflexion et optimiser ma capacité à dialoguer.	Fidéliser les clients			
Je sais procéder à une autoréflexion et optimiser la qualité de mes entretiens à partir d'enregistrements d'entretiens de conseil et de réclamation.	Fidéliser les clients			

## 2. Année / 1. Semestre

Situation de travail	Domaine de compétences opérationnelles	Fait le	Discuté le	Commentaires
J'utilise les outils de travail appropriés pour accomplir mes tâches dans les délais. Je prévois le temps nécessaire pour effectuer mes pentes et fixe des dates contraignantes.	Organisation du travail et de la collaboration			
Je connais les variantes de feedback et sais les utiliser de manière censée	Organisation du travail et de la collaboration			
Je montre l'entreprise aux visiteurs et sais leur donner des informations intelligibles sur l'entreprise, sur les services et les débouchés. Je structure pour cela ma présentation de manière optimale et apparaît comme compétent.	Organisation du travail et de la collaboration			
Je sais répondre aux besoins du client et les limiter au moyen des ressources.	Acquisition de nouveaux clients			
J'explique la procédure au client et argumente de manière intelligible. Je respecte alors les directives internes de l'entreprise.	Acquisition de nouveaux clients			
Grâce à l'utilisation ciblée de techniques de questionnement, je détermine le motif d'achat. Je sais proposer des produits adaptés aux besoins et à la demande, je reconnais les signaux d'achat et les éventuels besoins supplémentaires des clients. J'argumente de manière convaincante.	Acquisition de nouveaux clients			
Je sais répondre aux objections du client.	Suivi des clients			
Je sais répondre aux interrogations et réclamations du client et réagir de manière appropriée oralement comme par écrit.	Suivi des clients			
Je sais analyser les raisons de résiliation et je sais procéder aux clarifications nécessaires et proposer des solutions adaptées aux clients.	Fidéliser les clients			
Je sais, en cas de réclamation, montrer ma compréhension et signaler ma complaisance.	Fidéliser les clients			
En cas d'agressions verbales de la part de clients, je reconnais mes propres limites. Je reste objectif et je demande à temps l'aide de mes supérieurs. Je sais me démarquer en fonction de la situation.	Fidéliser les clients			

## 2. Année / 1. Semestre

Je sais demander les raisons de la résiliation de manière ciblée et éliminer les motifs d'insatisfaction.	Reconquête des clients perdus			
En cas de résiliation, je sais en demander les raisons de la manière appropriée et en expliquer les raisons.	Fidéliser les clients			
Je sais justifier de manière compréhensible les solutions proposées aux clients.	Suivi les clients			
Je sais transmettre oralement et par écrit, de manière compréhensible, des propositions concrètes de réparation ou une offre concrète.	Reconquête des clients perdus			

## 2. Année/ 2. Semestre

Situation de travail	Domaine de compétences opérationnelles	Fait le	Discuté le	Commentaires
Je sais instruire les nouveaux collaborateurs / personnes participant à la formation et corriger leurs erreurs au moyen de la technique de feedback.	Organisation du travail et de la collaboration			
Je sais préparer un introduction en matière (oralement et par écrit) et présenter les informations de manière intelligible. Je sais donner des informations avec un objectif précis et selon le niveau de connaissance du bénéficiaire.	Organisation du travail et de la collaboration			
Je connais les phases de conflit et sais comment engager des mesures susceptibles d'apporter des solutions et efficaces ou sais adapter les comportements. Je sais évaluer des situations difficiles, trouver des solutions factuelles et me fixer un cadre approprié.	Organisation du travail et de la collaboration			
J'utilise la technique d'entretien appropriée et utilise pour cela des documents support.	Acquisition de nouveaux clients			
Je sais préparer chaque entretien individuellement en fonction du type de client. Je sais comment modeler un entretien avec un choix de mots positifs et un langage imagé.	Fidéliser les clients			
Je sais conduire des enquêtes de manière structurée.	Reconquête des clients perdus			
Je sais, par le biais du dialogue, entreprendre une autoréflexion et optimiser ma capacité à dialoguer.	Acquisition de nouveaux clients			
Je sais mener une réflexion sur moi-même à l'aide d'enregistrements d'entretiens et optimiser la qualité de mes entretiens par des mesures appropriées	Fidéliser les clients			
Je sais mener une réflexion sur moi-même à l'aide d'enregistrements d'entretiens et optimiser la qualité de mes entretiens par des mesures appropriées.	Reconquête des clients perdus			

## 2. Année/ 2. Semestre

Situation de travail	Domaine de compétences opérationnelles	Fait le	Discuté le	Commentaires
Je sais faire une introspection à partir d'enregistrements de sondages et d'entretiens de récupération et optimiser la qualité de mes entretiens par des mesures appropriées.	Reconquête des clients perdus			
Lors des entretiens, je tiens compte des motifs du client et sais conduire tous les entretiens avec les clients (détecter ce qui le plus important pour le client et en tenir compte) dans la langue locale ou dans une langue étrangère et répertorier les informations écrites	Acquisition de nouveaux clients			
Lors de l'entretien, je tiens compte des motivations du client et je suis capable de mener un entretien avec le client (en mettant l'accent sur les sondages et la reconquête de la clientèle) dans la langue nationale de la région ainsi que dans une langue étrangère et de rédiger des informations écrites.	Acquisition de nouveaux clients			

### 3. Année / 1. Semestre

Situation de travail	Domaine de compétences opérationnelles	Fait le	Discuté le	Commentaires
Je connais toutes les possibilités de comprendre les motifs du client possibilité et sais transmettre les informations produit appropriées de manière intelligible.	Acquisition de nouveaux clients			
Je me présente lors d'entretiens avec le client de manière professionnelle et maîtrise une technique pour poser des questions adaptées au client et à la situation. J'utilise pour cela des tournures positives et un langage imagé et sais répondre aux besoins du client les plus divers de manière adéquate	Suivi les clients			
Je reconnais les sources d'erreur concernant les données du client dans les systèmes d'information internes à l'entreprise et sais comment les éviter.	Suivi les clients			
Je sais utiliser les différents médias et plateformes sociaux de manière ciblée pour le contact avec les clients. Je sais adapter ma communication aux différents canaux (chat, téléphone, etc.) et l'utiliser en fonction du client.	Fidéliser les clients			
Je sais comment surprendre / étonner le client dans différentes occasions et situations.	Fidéliser les clients			
Je sais utiliser toutes les techniques pour poser des questions de manière optimale et justifier quand et laquelle de ces techniques doit être utilisée pour atteindre au mieux l'objectif fixé.	Reconquête des clients perdus			

### 3. Année/ 2. Semestre

Situation de travail	Domaine de compétences opérationnelles	Fait le	Discuté le	Commentaires
Je maîtrise, dans tous les domaines, la communication orale et écrite avec le client. Je sais utiliser les ressources internes à l'entreprise avec un but précis et pour toutes les situations où le client doit être conseillé.	Suivi les clients			
Je sais apporter des informations supplémentaires oralement et de manière ciblée et également mettre en valeur des produits et faire en sorte que le client finisse par les acheter.	Fidéliser les clients			
Je sais conduire tous les entretiens avec les clients dans la langue locale ou dans une langue étrangère et répertorier les informations écrites.	Acquisition de nouveaux clients			
Je sais analyser des entretiens de vente à l'aide d'enregistrements, procéder à une autoréflexion et optimiser la qualité de mes entretiens par des mesures appropriées.	Fidéliser les clients			

# 1. semestre

## Organisation du travail et coopération

### 1. Domaine de compétences opérationnelles / 1er semestre Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s) : 1.1.1.3 / 1.1.3.2

Situation de travail:

**Je connais la vision, la charte et le principe directeur de notre entreprise et sais les mettre en pratique au quotidien.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion :

1. Qu'ai-je bien réussi ? Où ai-je eu des difficultés ?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien ?  
Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

**1. Domaine de compétences opérationnelles / 1er semestre**  
**Organisation du travail et de la collaboration**

Objectif(s) évaluateur(s): **1.1.3.1**

Situation de travail :

**Je sais comment je dois être habillé(e) dans mon environnement professionnel et parle poliment avec mes supérieurs, les membres de mon équipe et les autres collaborateurs.**

Tâche

Descrivoz la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion :

1. Qu'ai-je bien réussi ? Où ai-je eu des difficultés ?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien ?  
Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

**1. Domaine de compétences opérationnelles / 1er semestre  
Organisation du travail et de la collaboration**

Objectif(s) évaluateur(s): **1.2.1.1. / 1.2.1.2. / 2.1.1.1.**

Situation de travail :

**Je sais organiser mon poste de travail de manière autonome et tenir prêtes et utiliser les ressources garantissant que le travail se fera sans difficulté.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion :

1. Qu'ai-je bien réussi ? Où ai-je eu des difficultés ?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien?  
Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

**1. Domaine de compétences opérationnelles / 1er semestre  
Organisation du travail et de la collaboration**

Objectif(s) évaluateur(s): **1.5.1.2. / 1.5.1.3.**

Situation de travail:

**Je connais les signaux non-verbaux, sais les interpréter et les apprécier et adapter mon comportement en conséquence.**

Tâche

Descrivoz la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi ? Où ai-je eu des difficultés ?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien ?  
Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	

**1. Domaine de compétences opérationnelles / 1er semestre**  
**Organisation du travail et de la collaboration**
**Objectif(s) évaluateur(s): 1.4.2.1. / 1.5.3.1. / 1.6.2.2**
**Situation de travail :**
**Je sais ce que signifie être tourné vers le service et me comporte en conséquence avec les clients internes comme externes.**
**Tâche**
**Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.**
**Réflexion:**

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
<b>Quoi</b>	<b>Jusqu'à quand</b>
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

**1. Domaine de compétences opérationnelles / 1er semestre**  
**Organisation du travail et de la collaboration**

Objectif(s) évaluateur(s): **1.6.3.1. / 1.7.1.3.**

Situation de travail :

**Je connais les situations possibles de conflit et sais comment les influencer positivement.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
<b>Quoi</b>	<b>Jusqu'à quand</b>
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

**1. Domaine de compétences opérationnelles / 1er semestre  
Organisation du travail et de la collaboration**

Objectif(s) évaluateur(s): **1.4.3.1. / 1.4.4.1.**

Situation de travail :

**Je m'intéresse à ce qui est nouveau et participe activement et de manière positive à la vie d'équipe.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## Technique générale de la communication

### 1. Domaine de compétences opérationnelles / 1er semestre Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s): **1.7.1.3 / 2.1.4.2 / 3.2.1.4 / 3.2.2.5 / 4.3.2.3.**

Situation de travail :

**Je suis capable de gérer des situations exceptionnelles difficiles (décès, invalidité, chômage, maladie) et de répondre professionnellement à la clientèle. Je fais preuve d'empathie et je sais me démarquer au niveau personnel.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## Ouvrir et introduire des appels clients

### 2. Domaine de compétences opérationnelles / 1er semestre Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s): 2.1.1.3. / 2.1.2.2. / 2.1.4.1.

Situation de travail :

Je sais engager et gérer un entretien client de manière positive et selon les directives internes à l'entreprise et sais également m'adresser à mon contact par son nom.

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

**2. Domaine de compétences opérationnelles / 1er semestre**  
**Acquisition de nouveaux clients**

Objectif(s) évaluateur(s): **2.1.4.2. / 2.5.3.1. / 3.6.1.5.**

Situation de travail :

**Je comprends rapidement les interrogations du client et sais engager / conduire l'entretien avec un but précis et résumer les points essentiels par écrit.**

Tâche

Descrives la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

### 3. Domaine de compétences opérationnelles / 1er semestre Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s): **3.1.1.2. / 4.1.4.2. / 5.2.2.2.**

Situation de travail :

**Je connais différentes techniques pour poser des questions afin de répertorier les interrogations du client et sais écouter de manière active.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)			
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>	satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>			
<b>Quoi</b>	<b>Jusqu'à quand</b>		
Nouvelle évaluation du formateur			
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>	satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____			
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation		
_____	_____		

## Groupes cibles et services - Bénéfice et avantages des produits

### 2. Domaine de compétences opérationnelles / 1er semestre Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s): **2.3.2.1.**

Situation de travail :

**Je sais énumérer les services et produits de mon entreprise et les décrire de manière compréhensible.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

## 4. Domaine de compétences opérationnelles / 1er semestre

### Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s): [4.1.3.1.](#) / [4.1.4.2.](#) / [5.3.1.1.](#) / [5.3.2.1.](#) / [5.3.2.2.](#)

Situation de travail :

**Je connais les groupes ciblés pour nos produits et sais me familiariser avec les désirs du client et diriger nos entretiens en conséquence.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

**4. Domaine de compétences opérationnelles / 1er semestre**  
**Acquisition de nouveaux clients**

Objectif(s) évaluateur(s): **4.5.2.1. / 4.5.2.2.**

Situation de travail :

**Je connais les bénéfices et les avantages de nos produits et services.**

**Je sais où je sais me renseigner sur les (nouveaux) produits et faire un résumé écrit.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## Transférer des appels

### 3. Domaine de compétences opérationnelles / 1er semestre Suivi des clients

Objectif(s) évaluateur(s): 3.6.1.1. / 3.6.1.4.

Situation de travail :

**Je sais transférer les appels de manière professionnelle et rendre le temps d'attente agréable pour les clients.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## Terminer un entretien

### 5. Domaine de compétences opérationnelles / 1er semestre Reconquête des clients perdus

Objectif(s) évaluateur(s): **5.4.2.3. / 5.4.3.1.**

Situation de travail :

**Je sais terminer un entretien indépendamment de la manière dont il se déroule et selon les directives internes à l'entreprise.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## 4. Domaine de compétences opérationnelles / 1<sup>er</sup> semestre

### Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s): 4.3.1.1. / 5.4.1.1. / 5.4.1.2.

Situation de travail :

**Je sais résumer un entretien et nommer les dates butoir obligatoires.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
<b>Quoi</b>	<b>Jusqu'à quand</b>
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

**2. Domaine de compétences opérationnelles / 1er semestre**  
**Acquisition de nouveaux clients**

Objectif(s) évaluateur(s): **2.6.1.1.**

Situation de travail :

**Je reconnais les signaux permettant de savoir que l'entretien doit être achevé, ce que je sais également faire.**

Tâche

Descrives la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

## Utiliser les équipements de communication et les systèmes de soutien

### 6. Domaine de compétences opérationnelles / 1er semestre Utilisation des installations de communication et des systèmes de support

Objectif(s) évaluateur(s): [6.1.1.1.](#) / [6.1.2.1.](#) / [6.2.1.1.](#) / [6.3.1.1.](#) / [6.4.1.1.](#) / [6.4.2.1.](#) / [6.4.3.2.](#) / [6.4.4.1.](#)

Situation de travail :

**Je connais mon outil de travail et mes ressources et sais comme les utiliser de manière censée.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

**7. Domaine de compétences opérationnelles / 1er semestre**  
**Respect des directives et des prescriptions**

Objectif(s) évaluateur(s): 7.1.1.1. / 7.1.2.2. / 7.1.3.2. / 7.3.1.2

Situation de travail :

Je connais les directives concernant la sécurité au travail, la protection sanitaire et la protection de l'environnement et sais comment les respecter.

Je connais les conséquences d'un non-respect des directives concernant la sécurité au travail, la protection sanitaire et la protection de l'environnement.

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

**7. Domaine de compétences opérationnelles / 1er semestre**  
**Respect des directives et des prescriptions**

Objectif(s) évaluateur(s): **7.3.1.2 / 7.3.4.1 / 7.2.1.1. / 7.2.3.1. / 7.3.1.2. / 7.4.1.1. / 7.4.1.2**

**Situation de travail:**

**Je connais les directives concernant la protection de données.**  
**Je connais les directives internes à l'entreprise et les consignes spécifiques du client. Je sais comment obtenir ces informations et sais évaluer dans quelle mesure je les respecte.**

**Tâche**

**Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.**

**Réflexion:**

1. **Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?**
2. **Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.**
3. **Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:**

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

## 2. semestre

### Organisation du travail et de la collaboration

#### 1. Domaine de compétences opérationnelles / 2<sup>ème</sup> semestre Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s): **1.1.4.1. / 1.6.4.1**

Situation de travail :

**Je sais dans quels documents trouver des informations concernant le comportement, les bonnes manières et les règles en termes d'habillement, et sais, grâce à ces informations, évaluer mon comportement et m'adapter selon le cas. Je garantie ainsi de bien représenter mon entreprise.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

**1. Domaine de compétences opérationnelles / 2<sup>ème</sup> semestre**  
**Organisation du travail et de la collaboration**

Objectif(s) évaluateur(s): **1.2.4.1. / 1.3.1.1. / 1.3.3.1. / 1.3.3.2. / 1.4.1.1**

Situation de travail :

**Je sais utiliser mes outils de travail de manière optimale et organiser mon poste de travail de manière prévisionnelle.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

**1. Domaine de compétences opérationnelles / 2<sup>ème</sup> semestre**  
**Organisation du travail et de la collaboration**

objectif(s) évaluateur(s): **1.6.2.2**

Situation de travail :

**Je sais résumer des informations oralement et par écrit de manière intelligible.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

**1. Domaine de compétences opérationnelles / 2<sup>ème</sup> semestre  
Organisation du travail et de la collaboration**

Objectif(s) évaluateur(s): 1.4.5.1. / 3.5.2.1. / 3.5.2.2.

Situation de travail :

**Je connais la description de mon poste et/ou la description de ma fonction et sais énoncer mes devoirs dans le contexte général de la Contact Center Organisation.**

Tâche

Descrvez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

**1. Domaine de compétences opérationnelles / 2<sup>ème</sup> semestre  
Organisation du travail et de la collaboration**

Objectif(s) évaluateur(s): **1.5.3.2.**

Situation de travail :

**Je connais les règles de feedback et sais les utiliser de manière censée et demander un feedback proactif.**

Tâche

Descrivoz la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	

**1. Domaine de compétences opérationnelles / 2<sup>ème</sup> semestre  
Organisation du travail et de la collaboration**

Objectif(s) évaluateur(s): **1.4.5.2. / 1.5.3.2.**

Situation de travail :

**Je connais les phases et rôles de l'équipe et sais les expliquer dans le contexte.**

**Je connais mon propre rôle dans l'équipe.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	

## Saisir et traiter les désirs des clients

### 1. Domaine de compétences opérationnelles / 2<sup>ème</sup> semestre Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s): 2.2.1.1. / 2.3.2.1.

Situation de travail :

**Je sais connaître les désirs des clients et contrôler mon entretien en conséquence.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

### 3. Domaine de compétences opérationnelles / 2<sup>ème</sup> semestre Suivi des clients

Objectif(s) évaluateur(s): 3.4.1.2. / 3.4.3.1. / 3.5.3.1. / 3.5.3.2. / 3.5.3.3. / 3.5.4.2.

Situation de travail :

**Je comprends les interrogations du client et argumente en fonction du destinataire.  
Je connais les différents types de client et leurs réactions variées.**

Tâche

Descrives la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## Technique générale de communications

### 2. Domaine de compétences opérationnelles / 2<sup>ème</sup> semestre Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s): **2.1.1.2. / 2.1.2.2. / 2.2.1.2. / 2.5.1.2. / 2.4.2.2. / 2.4.2.3.**

Situation de travail :

**Je sais organiser un entretien intéressant, informatif et efficace.**

**Je respecte alors les directives internes à l'entreprise.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

**3. Domaine de compétences opérationnelles / 2<sup>ème</sup> semestre**  
**Suivi des clients**

Objectif(s) évaluateur(s): **3.2.1.4.**

Situation de travail:

**Je suis en mesure de créer un entretien dans une atmosphère décontractée.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## Saisir les données des clients

### 2. Domaine de compétences opérationnelles / 2<sup>ème</sup> semestre Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s): 2.5.1.1. / 2.5.3.1. / 3.3.2.3.

Situation de travail :

**Je sais comment les données clients sont saisies correctement et je sais les trouver et éventuellement les corriger.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

**3. Domaine de compétences opérationnelles / 2<sup>ème</sup> semestre  
Suivi des clients**

Objectif(s) évaluateur(s): **3.3.1.1. / 3.3.1.2. / 3.3.1.3. / 3.3.3.1. / 3.3.4.1.**

Situation de travail :

**Je sais reconnaître les erreurs dans les données clientèle, les corriger et expliquer au client comme éliminer ces erreurs de manière claire.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## Processus et Instructions

### 3. Domaine de compétences opérationnelles / 2<sup>ème</sup> semestre Suivi des clients

Objectif(s) évaluateur(s): **1.1.3.2. / 3.4.2.1. / 3.4.3.2**

Situation de travail :

**Je sais décrire les processus en rapport avec les directives, les conditions générales de vente et les prescriptions.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## Conduire des conversations dans une langue étrangère

### 3. Domaine de compétences opérationnelles / 2<sup>ème</sup> semestre Suivi des clients

Objectif(s) évaluateur(s): 3.7.1.1. / 4.6.1.1.

Situation de travail :

**Je sais conduire un entretien client (déterminer ce qui est important pour le client et en tenir compte) dans la langue locale comme dans une langue étrangère et répertorier les informations écrites.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

### 3. Domaine de compétences opérationnelles / 2<sup>ème</sup> semestre Suivi des clients

Objectif(s) évaluateur(s): **3.7.1.1. / 4.6.1.1.**

Situation de travail :

**Je sais mener des entretiens et de réclamations dans une langue étrangère.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## Étonne les clients

### 4. Domaine de compétences opérationnelles / 2<sup>ème</sup> semestre Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s): 4.1.1.3. / 4.5.1.2. / 4.5.3.2. / 4.5.4.1. / 4.5.5.1. / 4.5.5.2.

Situation de travail :

**Je donne au client des informations supplémentaires censées et sais que je sais le surprendre / l'étonner.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

## Traitement des réclamations

### 4. Domaine de compétences opérationnelles / 2<sup>ème</sup> semestre Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s): **4.2.4.1. / 4.2.4.2.**

Situation de travail :

**Je sais reconnaître lorsqu'un client est insatisfait et sais exprimer par écrit le fait que je comprende sa réclamation (par courriel ou lettre).**

**Je connais les formules appropriées permettant de tranquilliser les clients.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

**4. Domaine de compétences opérationnelles / 2<sup>ème</sup> semestre  
Fidélisation des clients**

Objectif(s) évaluateur(s): **4.3.1.1. / 4.3.2.3. / 4.3.3.2. / 5.2.1.1.**

Situation de travail :

**Je connais les phases de réclamation et suis en mesure de gérer des entretiens de manière neutre et de tranquilliser le client et d'avoir sur lui un impact positif.**

Tâche

Descrives la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

**4. Domaine de compétences opérationnelles / 2<sup>ème</sup> semestre  
Fidélisation des clients**

Objectif(s) évaluateur(s): **4.2.1.3 / 4.2.1.4 / 4.2.2.2 / 4.2.3.1 / 4.3.2.3**

Situation de travail :

**Je reconnais les clients qui ont des problèmes émotionnels, je sais les classer et les traiter.  
Je sais gérer la situation de façon à trouver des solutions.**

Tâche

Descrivoz la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## Analyser les conversations

### 4. Domaine de compétences opérationnelles / 2<sup>ème</sup> semestre Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s): 3.5.1.2. / (5.3.3.1.)

Situation de travail :

**Je sais, par le biais du dialogue, entreprendre une autoréflexion et optimiser ma capacité à dialoguer.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## 4. Domaine de compétences opérationnelles / 2<sup>ème</sup> semestre

### Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s): **3.5.1.2. / (5.3.3.1.)**

Situation de travail :

**Je sais, par le biais du dialogue, entreprendre une autoréflexion et optimiser ma capacité à dialoguer.**

Tâche

Descrivoz la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

## Bilan de la 1<sup>re</sup> année de formation

**Tâche:**

**Décrivez la manière dont vous avez vécu votre première année de formation.**

**Quelles ont été les principales étapes selon vous?**

**A quoi voyez-vous que vous vous identifiez au métier pour lequel vous vous formez?**

**Dans quelles situations avez-vous réussi à être un ambassadeur/une ambassadrice pour votre entreprise de formation?**

**Comment avez-vous réussi à appliquer dans votre travail quotidien les connaissances acquises à l'école professionnelle et aux cours interentreprises ?**

**Qui ou qu'est-ce qui vous a aidé/aidée?**

**Ce bilan a été discuté avec l'apprenti/apprentie (date): \_\_\_\_\_**

**Signature du formateur professionnel/de la formatrice professionnel/**

**le Signature de l'apprenti/apprentie**

---

### 3. semestre

## Organisation du travail et de la collaboration

### 1. Domaine de compétences opérationnelles / 3<sup>ème</sup> semestre Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s): **1.2.1.1 / 1.2.1.2 / 1.2.4.1 / 1.3.1.1 / 1.3.3.1 / 1.3.3.2**

Situation de travail:

**J'utilise les outils de travail appropriés pour accomplir mes tâches dans les délais**

**Je prévois le temps nécessaire pour effectuer mes penes et fixe des dates contraignantes**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

**1. Domaine de compétences opérationnelles / 3<sup>ème</sup> semestre**  
**Organisation du travail et de la collaboration**

Objectif(s) évaluateur(s): **1.6.1.1.**

Situation de travail :

**Je connais les variantes de feedback et sais les utiliser de manière censée.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

## 1. Domaine de compétences opérationnelles / 3<sup>ème</sup> semestre Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s): **1.6.2.2.**

Situation de travail :

**Je montre l'entreprise aux visiteurs et sais leurs donner des informations intelligibles sur l'entreprise, sur les services et les débouchés. Je structure pour cela ma présentation de manière optimale et apparaît comme compétent.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## Répondre aux besoins des clients

### 2. Domaine de compétences opérationnelles / 3<sup>ème</sup> semestre Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s): 2.1.2.2./2.1.3.1./2.1.4.1./2.4.1.1./2.4.4.2./2.7.1.1.

Situation de travail:

**Je sais répondre aux besoins du client et les limiter au moyen des ressources.**

Tâche

Descrives la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

**2. Domaine de compétences opérationnelles / 3<sup>ème</sup> semestre**  
**Acquisition de nouveaux clients**

Objectif(s) évaluateur(s): **2.1.4.2./2.3.1.1/2.3.1.2.**

Situation de travail :

**J'explique la procédure au client et argumente de manière intelligible.**  
**Je respecte alors les directives internes de l'entreprise.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

**2. Domaine de compétences opérationnelles / 3<sup>ème</sup> semestre**  
**Acquisition de nouveaux clients**

Objectif(s) évaluateur(s): **2.1.4.2./2.1.4.3/2.2.1.1/2.6.3.1**

Situation de travail :

**Je reconnais les signaux de vente, argumente de manière convaincante et donne les descriptions de produits appropriées**

Tâche

**Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.**

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

## Traitement des objections

### 3. Domaine de compétences opérationnelles / 3<sup>ème</sup> semestre Servit les clients

Objectif(s) évaluateur(s): **3.1.1.4.**

Situation de travail :

**Je sais répondre aux objections du client.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

## Traitement des réclamations

### 3. Domaine de compétences opérationnelles / 3<sup>ème</sup> semestre Suivi des clients

Objectif(s) évaluateur(s): 3.1.1.4./3.4.4.1.

Situation de travail :

**Je sais répondre aux besoin et réclamations du client et réagir de manière appropriée oralement comme par écrit.**

Tâche

**Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.**

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

**4. Domaine de compétences opérationnelles / 3<sup>ème</sup> semestre**  
**Fidélisation des clients**

Objectif(s) évaluateur(s): **4.2.1.2.**

Situation de travail :

**Du fait de l'analyse de la situation, je sais donner des explications et proposer des solutions.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	

**4. Domaine de compétences opérationnelles / 3<sup>ème</sup> semestre  
Fidélisation des clients**

Objectif(s) évaluateur(s): **4.2.1.3./4.2.1.4./4.2.2.2.**

Situation de travail :

**Je sais faire preuve de compréhension et de complaisance en cas de réclamation**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

**4. Domaine de compétences opérationnelles / 3<sup>ème</sup> semestre**  
**Fidélisation des clients**

Objectif(s) évaluateur(s): **1.7.1.3/1.7.4.1/3.2.2.5/3.5.1.2/3.5.1.3/3.5.2.1**

Situation de travail :

**Je sais reconnais mes propres limites quand je suis agressé verbalement par un client**  
**Je vais rester objectif et demander de l'aide à mes supérieurs à temps**  
**Je sais me démarquer de la situation**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## Résiliation et reconquête des clients

### 5. Domaine de compétences opérationnelles / 3<sup>ème</sup> semestre Reconquête des clients perdus

Objectif(s) évaluateur(s): [5.1.1.1./5.1.1.2/5.1.3.1/5.2.2.2/5.3.1.2/5.5.1.1.](#)

#### Situation de travail:

**Je sais demander les raisons de la résiliation de manière ciblée et éliminer les motifs d'insatisfaction.**

#### Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

#### Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice  _____	Signature de la personne suivant la formation  _____

**4. Domaine de compétences opérationnelles / 3<sup>eme</sup> semestre**  
**Fidélisation des clients**
**Objectif(s) évaluateur(s): 4.2.2.2.**
**Situation de travail :**
**Je suis en mesure de réagir à des résiliations et d'en demander les raisons.**
**Tâche**
**Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.**
**Réflexion:**

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
<b>Quoi</b>	<b>Jusqu'à quand</b>
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

### 3. Domaine de compétences opérationnelles / 3<sup>eme</sup> semestre Suivi des clients

Objectif(s) évaluateur(s): **3.1.1.4./3.4.4.1/3.7.1.1.**

Situation de travail :

**Je sais justifier les propositions de solution pour le client de manière intelligible.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## 5. Domaine de compétences opérationnelles / 3<sup>eme</sup> semestre

### Reconquête des clients perdus

**Objectif(s) évaluateur(s):** 5.1.1.1./5.1.1.2./5.1.3.1./5.2.2.2.

**Situation de travail:**

**Je sais transmettre, oralement ou par écrit, des propositions ou une offre concrètes pour faire qu'une situation redevienne normale.**

**Tâche**

**Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.**

**Réflexion:**

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
<b>Quoi</b>	<b>Jusqu'à quand</b>
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

## 4. Semestre

### Organisation du travail et de la collaboration

#### 1. Domaine de compétences opérationnelles / 4<sup>ème</sup> semestre Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s): 1.6.1.3./1.6.1.4.

Situation de travail :

**Je sais initier les nouveaux collaborateurs / personnes participant à la formation et corriger leurs erreurs au moyen de la technique de feedback.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## 1. Domaine de compétences opérationnelles / 4<sup>ème</sup> semestre Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s): 1.6.2.2./1.6.4.2.

Situation de travail :

**Je sais préparer seul des introductions en matière (oralement et par écrit) et présenter les informations de manière intelligible. Je sais donner des informations avec un objectif précis et selon le niveau de connaissance du bénéficiaire.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

## 1. Domaine de compétences opérationnelles / 4<sup>ème</sup> semestre Organisation du travail et de la collaboration

Objectif(s) évaluateur(s): **1.7.1.2./1.7.4.1.**

Situation de travail :

**Je connais les phases de conflit et sais comment engager des mesures susceptibles d'apporter des solutions et efficaces ou sais adapter les comportements.**

**Je sais évaluer des situations difficiles, trouver des solutions factuelles et me fixer un cadre approprié.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

## Technique générale de communication

### 2. Domaine de compétences opérationnelles / 4<sup>ème</sup> semestre Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s): [2.1.2.2./2.1.3.1/2.2.1.1/2.2.1.2/2.2.3.1/2.3.1.1/2.3.1.2/2.4.1.1](#)

Situation de travail :

**J'utilise la technique d'entretien appropriée et utilise pour cela des documents support.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## 4. Domaine de compétences opérationnelles / 4<sup>ème</sup> semestre

### Fidélisation des clients

objectif(s) évaluateur(s): [4.2.2.2./4.2.3.1/4.4.1.1/4.4.1.2](#)

**Situation de travail :**

**Je sais préparer chaque entretien individuellement en fonction du type de client.**  
**Je sais comment modeler un entretien avec un choix de mots positifs et un langage imagé.**

**Tâche**

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

**Réflexion:**

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

## Réaliser des enquêtes

### 5. Domaine de compétences opérationnelles / 4<sup>ème</sup> semestre Reconquête des clients perdus

Objectif(s) évaluateur(s): 5.3.1.2./5.5.1.1.

Situation de travail :

**Je sais conduire des enquêtes de manière structurée.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien?  
Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## Analyser les conversation

### 2. Domaine de compétences opérationnelles / 4<sup>ème</sup> semestre Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s): 2.6.3.1.

Situation de travail :

**Je sais, par le biais du dialogue, entreprendre une autoréflexion et optimiser ma capacité à dialoguer.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

**4. Domaine de compétences opérationnelles / 4<sup>ème</sup> semestre**  
**Fidélisation des clients**

Objectif(s) évaluateur(s): 4.2.2.2./4.2.3.1/4.6.1.1.

Situation de travail :

**Je sais procéder à une autoréflexion à partir d'enregistrements d'entretiens et optimiser la qualité de mes entretiens par des mesures appropriées.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## 5. Domaine de compétences opérationnelles / 4<sup>ème</sup> semestre

### Reconquête des clients perdus

**Objectif(s) évaluateur(s):** 5.1.1.1./5.1.1.2/5.2.2.2/5.3.1.2/5.5.1.1.

**Situation de travail :**

**Je sais procéder à une autoréflexion à partir d'enregistrements d'entretiens et optimiser la qualité de mes entretiens par des mesures appropriées.**

**Tâche**

**Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.**

**Réflexion:**

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)			
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>	satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>			
<b>Quoi</b>	<b>Jusqu'à quand</b>		
Nouvelle évaluation du formateur			
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>	satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____			
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation		

## 5. Domaine de compétences opérationnelles / 4<sup>ème</sup> semestre Reconquête des clients perdus

Objectif(s) évaluateur(s): 5.1.1.1./5.1.1.2/5.2.2.2/5.3.1.2/5.5.1.1.

Situation de travail :

**Je sais procéder à une autoréflexion à partir d'enregistrements d'enquêtes et d'entretiens de récupération et optimiser la qualité de mes entretiens par des mesures appropriées.**

Tâche

Descrives la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation

## Conduire des conversations dans une langue étrangère

### 2. Domaine de compétences opérationnelles / 4<sup>ème</sup> semestre Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s): [2.1.4.1](#)/[2.1.4.2](#)/[2.1.4.3](#)/[2.3.5.1](#)/[2.3.5.2](#)/[2.4.4.2](#)/[2.7.1.1](#).

#### Situation de travail :

Lors des entretiens, je tiens compte des motifs du client et sais conduire tous les entretiens avec les clients (détecter ce qui le plus important pour le client et en tenir compte) dans la langue locale ou dans une langue étrangère et répertorier les informations écrites

#### Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

#### Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## Bilan de la 2<sup>eme</sup> année de formation

**Tâche:**

**Décrivez la manière dont vous avez vécu cette année de formation.**

**Quelles ont été les principales étapes selon vous?**

**A quoi voyez-vous que vous vous identifiez au métier pour lequel vous vous formez?**

**Dans quelles situations avez-vous réussi à être un ambassadeur/une ambassadrice pour votre entreprise de formation?**

**Comment avez-vous réussi à appliquer dans votre travail quotidien les connaissances acquises à l'école professionnelle et aux cours interentreprises?**

**Qui ou qu'est-ce qui vous a aidé/aidée?**

**Ce bilan a été discuté avec l'apprenti/apprentie (date):** \_\_\_\_\_

**Signature du formateur professionnel/de la formatrice professionnel/le**

\_\_\_\_\_

**Signature de l'apprenti/apprentie**

\_\_\_\_\_

## 5. semestre

### Connaître les motivations des clients et argumentation des avantages

#### 2. Domaine de compétences opérationnelles / 5<sup>ème</sup> semestre Acquisition de nouveaux clients

Objectif(s) évaluateur(s): 2.1.2.2./2.2.1.1./2.2.1.2./2.3.5.1./2.3.5.2.

Situation de travail :

**Je connais toutes les manières de comprendre les motifs du client et sais transmettre les informations produit appropriées de manière intelligible.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## Technique générale de communication

### 3. Domaine de compétences opérationnelles / 5<sup>ème</sup> semestre Suivi les clients

Objectif(s) évaluateur(s): **3.7.1.1.**

Situation de travail :

**Je me présente lors d'entretiens avec le client de manière professionnelle et maîtrise une technique pour poser des questions adaptées au client et à la situation. J'utilise pour cela des tournures positives et un langage imagé et sais répondre aux besoins du client les plus divers de manière adéquate.**

Tâche

Descrives la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

### 3. Domaine de compétences opérationnelles / 5<sup>ème</sup> semestre Suivi les clients

Objectif(s) évaluateur(s): 3.3.2.1./6.3.3.1.

Situation de travail :

**Je reconnais les sources d'erreur concernant les données du client dans les systèmes d'information internes à l'entreprise et sais comment les éviter.**

**Je sais comment utiliser efficacement les ressources à ma disposition.**

Tâche

Descrivoz la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés ?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien?  
Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## 4. Domaine de compétences opérationnelles / 5<sup>ème</sup> semestre

### Fidélisation des clients

**Objectif(s) évaluateur(s): 6.2.4.1**

**Situation de travail:**

**Je sais utiliser les différents médias sociaux et plateformes spécifiquement pour le contact client. Je sais adapter ma communication à chaque canal (chat, téléphone, etc.) et l'utiliser en fonctions du client.**

**Tâche**

**Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.**

**Réflexion:**

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés ?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	

## Étonne les clients

### 4. Domaine de compétences opérationnelles / 5<sup>ème</sup> semestre Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s): **4.4.2.2.**

Situation de travail :

**Je sais comment surprendre / étonner le client dans différentes occasions et situations.**

Tâche

Descrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien?  
Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

**5. Domaine de compétences opérationnelles / 5<sup>ème</sup> semestre  
Reconquête des clients perdus**

Objectif(s) évaluateur(s): **5.2.2.2.**

Situation de travail :

**Je sais utiliser toutes les techniques pour poser des questions de manière optimale et justifier quand et laquelle de ces techniques doit être utilisée pour atteindre au mieux l'objectif fixé.**

Tâche

Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

## 6. semestre

### Technique générale de communication

#### 3. Domaine de compétences opérationnelles / 6<sup>ème</sup> semestre Suivi les clients

Objectif(s) évaluateur(s): **3.7.1.1.**

Situation de travail :

**Je maîtrise, dans tous les domaines, la communication orale et écrite avec le client.**

**Je sais utiliser les ressources internes à l'entreprise avec un but précis et pour toutes les situations où le client doit être conseillé.**

Tâche

Descrives la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
<div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 80%; margin: 0 auto;"> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 45%;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 45%;"></div> </div>	

## 4. Domaine de compétences opérationnelles / 6<sup>ème</sup> semestre

### Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s): **4.6.1.1.**

Situation de travail :

**Je sais apporter des informations supplémentaires oralement et de manière ciblée et également mettre en valeur des produits et faire en sorte que le client finisse par les acheter.**

Tâche

Descrivoz la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/> partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>	
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice _____	Signature de la personne suivant la formation _____

## Conduire des conversations dans une langue étrangère

### 2 Domaine de compétences opérationnelles / 6<sup>ème</sup> semestre Reconquête des clients perdus

Objectif(s) évaluateur(s): **2.1.2.2./2.2.1.1/2.2.1.2/2.3.5.1/2.3.5.2.**

Situation de travail:

**Je sais conduire tous les entretiens avec les clients dans la langue locale ou dans une langue étrangère et répertorier les informations écrites.**

Tâche

**Décrivez la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.**

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/>
satisfaits <input type="checkbox"/>	bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____

## Analyser les conversations

### 4. Domaine de compétences opérationnelles / 6<sup>ème</sup> semestre Fidélisation des clients

Objectif(s) évaluateur(s): 4.2.2.2/4.2.3.1/4.6.1.1.

Situation de travail :

**Assimiler les entretiens, entreprendre une autoréflexion et optimiser ma capacité à dialoguer.**

Tâche

Descrivoz la manière dont vous avez vécu cette situation dans votre travail quotidien.

Réflexion:

1. Qu'ai-je bien réussi? Où ai-je eu des difficultés?
2. Quel intérêt aurais-je à maîtriser ces situations dans mon travail quotidien? Citez des exemples d'application concrets.
3. Les contenus pédagogiques suivants (thèmes, supports de cours) de l'école professionnelle et/ou des cours interentreprises et formations en entreprise m'ont aidé à résoudre la situation:

Evaluation du formateur (en termes d'objectifs)	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
<b>Si les objectifs sont non satisfaits ou partiellement satisfaits, définir de nouveaux accords:</b>	
Quoi	Jusqu'à quand
Nouvelle évaluation du formateur	
non satisfaits <input type="checkbox"/>	partiellement satisfaits <input type="checkbox"/> satisfaits <input type="checkbox"/> bien satisfaits <input type="checkbox"/>
Cette évaluation a été revue avec la personne suivant la formation (date): _____	
Signature du/de la formateur/formatrice	Signature de la personne suivant la formation
_____	_____