

2013  
Connaissances professionnelles Oral  
**Pos. 2 Communication et contact avec les clients**  
Animaux de compagnie

Procédure de qualification  
**Gardien d'animaux CFC**

Durée: **30 mn**

**Examen des objectifs en matière de prestations 5.1. et 5.2.**

**Remarques à l'intention des experts:**

Une pause de 15 mn doit être accordée entre le travail pratique et l'examen oral.

Les experts sélectionnent une épreuve dans le catalogue des épreuves. Les capacités des candidats à communiquer et à entrer en contact avec la clientèle sont évaluées au moyen d'un jeu de rôles. Les experts jouent le rôle de la tierce personne et le candidat celui du gardien d'animaux.

Les candidats disposent de 5mn maximum pour une éventuelle structuration et préparation de l'examen oral. Ce temps de préparation fait partie des 30mn d'examen. Le respect du temps imparti fait partie de l'évaluation. Pendant cette phase, tous les moyens auxiliaires de l'entreprise sont autorisés (tél, internet, etc. également).

**Moyens auxiliaires autorisés:**

Papier et crayons, calculatrice (pas de portable), loi sur la protection des animaux et ordonnance sur la protection des animaux (les candidats apportent leurs propres textes de loi, exempts de toute notice relative au contenu. Marques et table des matières sont autorisés).

**Répartition des points:**

- contenu (entrée en matière et conclusion, correction professionnelle, opportunité des questions, relation avec l'animal, etc.) 5 points
- présentation de l'entreprise (atouts et attraits) 2 points
- respect du temps imparti 1 point
- contact (regard, contrôle et volume de la voix, niveau et choix des mots, etc.) 2 points

**Total 10 points**

<b>Nom:</b>	<b>Prénom:</b>
<b>Numéro du candidat:</b>	<b>Date:</b>

No	Esp	Tâches Critères d'évaluation	Justification de suppression de points	Pts	Con- tenu	Entre- prise	Temps	Con- tact
1		1. Présentez-nous rapidement votre entreprise, ses compétences, la diversité des animaux, etc. 2. Préparez une visite guidée pour une classe (nombre d'enfants ____ âge des enfants ____). De quoi tenez-vous compte, où placez-vous vos priorités?  Les experts jouent le rôle des enfants.		10	5	2	1	2

No	Esp	Tâches Critères d'évaluation	Justification de suppression de points	Pts	Con- tenu	Entre- prise	Temps	Con- tact
2		<p>1. Présentez-nous rapidement votre entreprise, ses compétences, la diversité des animaux, etc.</p> <p>2. Préparez une visite guidée pour 2 généreuses donatrices. De quoi tenez-vous compte, où placez-vous vos priorités?</p> <p>Les experts jouent le rôle des donatrices.</p>		10	5	2	1	2
3		<p>1. Présentez-nous rapidement votre entreprise, ses compétences, ses animaux, etc.</p> <p>2. Préparez une courte visite pour une cliente qui veut mettre son chat, chien ou cochon d'inde en pension.</p> <p>De quoi tenez-vous compte, où placez-vous vos priorités?                      . Présentez-nous rapidement votre entreprise, ses centres d'intérêt, ses animaux, etc.</p> <p>Les experts jouent le rôle de la cliente.</p>		10	5	2	1	2

No	Esp	Tâches Critères d'évaluation	Justification de suppression de points	Pts	Con- tenu	Entre- prise	Temps	Con- tact
4		<p>1. Présentez-nous rapidement votre entreprise, ses compétences, ses animaux, etc.</p> <p>2. Préparez une courte visite pour une délégation de 2 visiteurs étrangers qui veulent construire une pension pour animaux.</p> <p>De quoi tenez-vous compte, où placez-vous vos priorités?</p> <p>Les experts jouent le rôle des visiteurs étrangers.</p>		10	5	2	1	2

No	Esp	Tâches Critères d'évaluation	Justification de suppression de points	Pts	Con- tenu	Entre- prise	Temps	Con- tact
5		1. Présentez-nous rapidement votre entreprise, ses compétences, ses animaux, etc.  2. Un propriétaire d'animal hésite à confier son animal (chien ou chat) à une pension pour animaux pendant ses vacances. Vous devez le convaincre que le placement dans votre pension est une bonne solution pour votre animal.  Les experts jouent le rôle des visiteurs.		10	5	2	1	2

**Note = (points effectifs x 5 / points maximum) + 1**  
 (les notes sont arrondies en demi-notes ou notes entières)

**Note communication et contact avec la clientèle:** \_\_\_\_\_

Signature des experts: .....