

2013
Connaissances professionnelles Oral
Pos. 2 Communication et contact avec les clients

Procédure de qualification
Gardien d'animaux CFC

Animaux sauvages

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

| | |
|----------------------------|----------------|
| Nom: | Prénom: |
| Numéro du candidat: | Date: |

| No | Esp | Tâches Critères d'évaluation | Justification de suppression de points | Pts | Con- tenu | Entre- prise | Temps | Con- tact |
|----|-----|--|--|-----|--------------|-----------------|-------|--------------|
| 1 | | <p>Présentez-nous rapidement votre entreprise, ses spécialités, la diversité des animaux, etc.</p> <p>Vous êtes chargé de guider les élèves d'une 4ème classe (10 ans) dans le magasin de nourriture. Expliquez aux experts, qui ont le rôle des élèves, d'une manière claire et simple, le déroulement et ce qui se passe aux différentes stations (stockage, conservation, préparation, distribution, etc.).</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 |
|----|-----|---|--|-----|--------------|-----------------|-------|--------------|
| 2 | | <p>Présentez-nous rapidement votre entreprise, ses spécialités, la diversité des animaux, etc.</p> <p>Vous accompagnez un artisan qui doit procéder à une réparation et vous lui expliquez à quoi il doit veiller au cours de son travail à proximité de l'animal.</p> <p>Les experts jouent le rôle de l'artisan.</p> | | 10 | 5 | 2 | 1 | 2 |
| 3 | | <p>Présentez-nous rapidement votre entreprise, ses spécialités, la diversité des animaux, etc.</p> <p>Vous accompagnez une personne qui a conclu un parrainage d'un animal ou fait une donation exceptionnelle jusqu'à ses animaux favoris que vous lui présentez en expliquant leur comportement.</p> <p>Animaux: _____</p> <p>Les experts jouent le rôle du donateur.</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>Présentez-nous rapidement votre entreprise, ses spécialités, la diversité des animaux, etc.</p> <p>Vous guidez 2 gardiens d'animaux d'un autre zoo à travers une unité qui fait partie de votre travail. Vous leur confiez quelques secrets de coulisse.</p> <p>Les experts jouent le rôle des gardiens d'animaux.</p> | | 10 | 5 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | | <p>Présentez-nous rapidement votre entreprise, ses spécialités, la diversité des animaux, etc.</p> <p>Vous montrez à une connaissance un groupe d'animaux dont les petits sont souvent abattus pour être donnés à manger à des carnivores. Expliquez-lui le concept de la régulation des naissances dans l'entreprise et mentionnez d'autres possibilités de procéder.</p> <p>Les experts jouent le rôle des gardiens d'animaux.</p> | | 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: