Consultation des détails des modules

Participation aux activités commerciales de l'entreprise - FORBV1

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

Grille d'évaluation du module en entreprise

1

L'apprenti est capable de mettre en œuvre les dispositions internes relatives à la communication orale et écrite avec le client.

Note maximale: 18

INDICATEURS

L'apprenti accentue l'application des règles de politesse par sa mimique et ses gestes.
La communication se fait dans les langues usuelles du pays (luxembourgeois, français et allemand). L'apprenti se sert des moyens de communication électroniques courants, comme le téléphone, le courriel et les réseaux sociaux. L'apprenti tient compte des mesures de protection des données et sait les expliquer.

SOCLES

L'apprenti a tenu compte des dispositions internes en relation avec le client.
La mimique et les gestes de l'apprenti sont adaptés à la situation.
La communication dans les langues usuelles du pays (luxembourgeois, français et allemand) se fait avec succès.
L'apprenti a utilisé le téléphone, le courriel et les réseaux sociaux de manière compétente. L'apprenti a assuré la protection des données.

2

L'apprenti est capable de gérer de manière compétente les différents documents professionnels et d'assurer la gestion stocks de catalogues.

Note maximale: 18

INDICATEURS

L'apprenti range et classe les documents professionnels conformément au système de classement interne. L'apprenti traite les lettres, les colis et autres envois entrant et sortant par voie postale conformément aux pratiques internes. L'apprenti traite le courrier entrant et sortant par voie électronique conformément aux pratiques internes. L'apprenti range les catalogues selon les dispositions internes. L'apprenti procure régulièrement les catalogues manquants pour approvisionner les stocks.

SOCLES

L'apprenti a rangé et classé les documents professionnels de manière appropriée. L'apprenti a accusé la réception des lettres, des colis, des envois entrants et il les a distribués en fonction des destinataires. L'apprenti a correctement affranchi le courrier sortant. L'apprenti a correctement traité et transmis le courrier électronique.
Les stocks des catalogues nécessaires sont complets et à jour. L'apprenti a correctement passé la commande de catalogues manquants.
Les catalogues sont correctement rangés.

3

L'apprenti est capable de s’intégrer dans la pratique quotidienne de l’entreprise et d’y contribuer de manière positive pa coopération.

Note maximale: 18

INDICATEURS

L'apprenti écoute attentivement lors des discussions et, le cas échéant, il pose des questions. L'apprenti manifeste son implication dans la discussion par le contact visuel, ses gestes et sa mimique. L’apprenti analyse les processus de travail et détecte éventuelles possibilités d’interaction.
La démarche de travail ainsi que les résultats obtenus sont reflétés avec ses collègues et supérieurs et l’apprenti intègre les remarques reçues. L'apprenti connaît et adapte sa propre apparence aux exigences internes.

SOCLES

La mimique et les gestes de l'apprenti au cours de l'entretien sont appropriés et le comportement en général est convivial.
Des tâches éventuelles sont repérées et acceptées.
La méthode de gestion du travail est comprise. L'apprenti a résumé les commentaires de son supérieur d'une manière cohérente et il en a tenu compte de manière professionnelle.
Le plan de travail et les résultats sont intégralement disponibles. L'apprenti a expliqué les exigences internes concernant sa propre apparence de même que les effets de son apparence d'une manière cohérente.

4

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

Note maximale: 6

INDICATEURS

L’apprenti respecte les consignes de gestion du carnet d’apprentissage et peut les appliquer. L’apprenti traite les thèmes relatifs à son apprentissage.
Il discute les thèmes avec son supérieur et tient compte d’éventuelles corrections.

SOCLES

Les consignes sont respectées et mises en œuvre lors de la tenue du carnet d’apprentissage.
Les rapports reflètent les thèmes traités dans l’apprentissage. L’apprenti rédige trois rapports par semestre.