

Mindmap des tâches pratiques de l'examen CFC - partie entreprise

Préparation

Situation initiale générale

Se préparer en lisant la situation initiale générale.

Les tâches partielles 1 à 4 découlent de la situation initiale générale.



15 minutes de préparation dans la salle d'examen

TP1 : DCO a+b

Rôle, tâches, interfaces

Mini-case

Analyser une situation, identifier les défis et proposer des solutions.

Exemple :

Les clients se plaignent du support
→ proposez des améliorations et justifiez

3 minutes de préparation
4 minutes d'oral sur le mini-case
3 minutes de réponses aux questions

TP2 : DCO c

Assurance qualité

Mini-case

Analyser un document et suggérer des améliorations.

Exemple :

Analyse d'un procès-verbal ou d'un questionnaire de satisfaction.

3 minutes de préparation
4 minutes d'oral sur la simulation pratique
3 minutes de réponses aux questions

Préparation

TP1

TP2

TP3

TP4

TP5

TP3 : DCO d

Assurer le flux d'information avec les clients / fournisseurs

Décrire comment procéder étape par étape et justifier ses choix.

Exemple :

Répondre à un e-mail client resté sans suivi depuis 3 jours.

3 minutes de préparation
4 minutes d'oral sur le mini-case
3 minutes de réponses aux questions

TP4 : DCO e

Infrastructure technologique / Contenu numérique

Décrire comment procéder étape par étape et justifier ses choix.

Exemple :

Former les collaborateurs à un nouveau système ou mettre à jour une page intranet.

3 minutes de préparation
4 minutes d'oral sur la simulation pratique
3 minutes de réponses aux questions

TP5 : DCO a-e

Présenter deux compétences opérationnelles (C.O.) dans lesquelles vous êtes doué et qui vous intéressent

Partage d'expériences marquantes de votre parcours en lien avec chacune des deux C.O. choisies.

Identifier les défis, ce qui a contribué au succès, ce qui aurait pu être fait différemment.

Préparation à effectuer en amont
Pas de préparation pendant l'examen
10 minutes d'oral

Simulation pratique

Simulation pratique

Entretien de réflexion