

Jeu de rôles - candidat/e

Candidat/e (Nom / Prénom): **Isa Bella**
 Entreprise: **Nickel SA**
 Date / heure: **06.10.2016** de: **10:10** à: **11:00**

Veuillez observer les points suivants:

1. Vous recevez le mandat de préparation pour le jeu de rôles de l'examen oral. L'évaluation repose sur les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles sélectionnées par les experts.
2. Lisez attentivement les consignes avant de vous préparer.
3. Tous les moyens auxiliaires seront mis, si nécessaire, à votre disposition par les expert-e-s.
4. Vous disposez de 5 minutes de préparation pour le jeu de rôles.
5. Le jeu de rôles dure 15 minutes.

Sujet:

Gestion des heures des collaborateurs et réclamation

Moyens auxiliaires:

Contexte/Situation

Une collaboratrice de votre entreprise vient vous voir car il conteste son solde d'heures pour le mois précédent. Vous le recevez.

Tâche:

- Vous accueillez la collaboratrice malgré son mécontentement
- Vous prenez en compte sa réclamation
- Vous lui expliquez le fonctionnement et les règles liés à la gestion des heures
- Vous lui précisez les modalités en cas d'absences (maladie, accident et congés)
- Vous prenez congé de la personne.

Les compétences ci-après sont évaluées:

- 1.1.3.3 (obli) Sont capables de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients puis de présenter et de réaliser des solutions appropriées (obligatoire)
- 1.1.8.3 (obli) Sont capables d'expliquer à un profane les particularités et les aspects les plus importants de leur entreprise (obligatoire)

Nous vous souhaitons plein succès!