

NOM DE L'ÉLÈVE : _____ # PROGRAMME : _____

NOM DE L'ENTREPRISE : _____ NOM DU SUPERVISEUR : _____

GRILLE D'ÉVALUATION DE LA COMPÉTENCE 1 : S'APPROPRIER LES COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES D'UN MÉTIER SEMI-SPÉCIALISÉ

01 -ADMINISTRATION, COMMERCE ET INFORMATIQUE







8191 - COMMIS DE CLUB VIDÉO

Échelle d'appréciation:

- 4 = De façon autonome
- 3 = De façon autonome, sous une supervision habituelle
- 2 = Avec une aide occasionnelle
- 1 = Avec une aide et sous supervision constante

COMPÉTENCE 819101 - SERVIR LA CLIENTÈLE AU COMPTOIR D'UN CLUB VIDÉO - 2






Critères de performance:

-  Respect des directives de travail
-  Respect de la confidentialité
-  Service courtois
-  Écoute attentive
-  Souci de la satisfaction de la clientèle
-  Pertinence, exactitude et clarté de l'information transmise

TÂCHES INHÉRENTES À LA COMPÉTENCE SPÉCIFIQUE	ÉVALUATION			
	1	2	3	GLOBALE
Accueillir la cliente ou le client				
Interpréter la demande				
Fournir des renseignements sur les films (titres, catégories, âges recommandés, réalisatrices ou réalisateurs, actrices ou acteurs, appréciation, etc.) ou sur les jeux vidéo				
Fournir des renseignements sur les règlements du club, les conditions de location, l'heure de retour des films ou des jeux vidéo, la date de l'arrivée des nouveautés, etc.				
Diriger la cliente ou le client vers le produit demandé (films et jeux vidéo à louer ou à vendre, revues et journaux, tablettes de chocolat, maïs soufflé, etc.)				
Remettre les cartes de membres				
Remettre les films ou les jeux vidéo				
Remettre l'équipement et expliquer sa technique d'utilisation				
Remplir le registre des abonnements (date de location, titre du film, du jeu ou de l'équipement, etc.).				
Prendre des réservations				
Diriger la cliente ou le client vers la personne responsable pour des questions plus complexes ou en cas de plainte				

COMPÉTENCE # 10 - PERCEVOIR LES PAIEMENTS - 2

Critères de performance:

-  Respect des directives de travail
-  Service courtois
-  Honnêteté
-  Exactitude des calculs ou des données saisies
-  Utilisation appropriée de l'équipement

TÂCHES INHÉRENTES À LA COMPÉTENCE SPÉCIFIQUE	ÉVALUATION			
	1	2	3	GLOBALE
Recevoir l'argent et remettre la monnaie				
Utiliser une caisse enregistreuse, un équipement informatisé d'enregistrement des ventes ou un terminal de point de vente pour recevoir les paiements par carte de crédit ou par carte de débit				
Faire une facturation au compte				
Remettre les reçus, les coupons de caisse, les relevés de transactions, etc.				

COMPÉTENCE # 819102 - VÉRIFIER ET ENREGISTRER LES FILMS, LES JEUX ET L'ÉQUIPEMENT AU RETOUR – 2

Critères de performance:

- 🔔 Respect des directives de travail
- 🔔 Service courtois
- 🔔 Écoute attentive
- 🔔 Souci de la satisfaction de la clientèle

TÂCHES INHÉRENTES À LA COMPÉTENCE SPÉCIFIQUE	ÉVALUATION			
	1	2	3	GLOBALE
Accueillir la cliente ou le client				
Reprendre le film, le jeu vidéo ou l'équipement et l'examiner				
Vérifier le rembobinage des cassettes vidéo *				
Déceler des bris ou des problèmes *				
Informar la cliente ou le client et lui charger les frais nécessaires *				
Mettre de côté les films, les jeux vidéo ou l'équipement endommagé, les acheminer à un atelier de réparation, les déposer dans des bacs de recyclage ou de rebuts				
Remplir des formulaires				
Informar la personne responsable de tout problème				

COMPÉTENCE # 819103 - ASSURER UN SERVICE TÉLÉPHONIQUE - 2

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- 🔔 Respect des directives de travail
- 🔔 Respect du protocole téléphonique
- 🔔 Respect de la confidentialité
- 🔔 Utilisation appropriée des fonctions du téléphone
- 🔔 Service courtois
- 🔔 Écoute attentive
- 🔔 Pertinence, exactitude et clarté de l'information transmise
- 🔔 Souci de la satisfaction de la clientèle

TÂCHES INHÉRENTES À LA COMPÉTENCE SPÉCIFIQUE	ÉVALUATION			
	1	2	3	GLOBALE
Recevoir l'appel : saluer la cliente ou le client, nommer le nom du club et s'enquérir de l'objet de la demande				
Interpréter la demande				
Fournir des renseignements sur les films (titres, catégories, âges recommandés, réalisatrices ou réalisateurs, actrices ou acteurs, appréciation, etc.) ou sur les jeux vidéo				
Fournir des renseignements sur les règlements du club, les conditions de location, l'heure de retour des films ou des jeux vidéo, la date de l'arrivée des nouveautés, etc.				
Prendre des réservations				
Placer un appel pour aviser la cliente ou le client de la disponibilité du matériel réservé, de la durée de la réservation ou de tout retard, etc.				
Demander à la cliente ou au client de communiquer avec la personne responsable pour des questions plus complexes ou en cas de plainte				

Compétence # 40 - Réceptionner des produits – 2

- CRITÈRES DE PERFORMANCE:**
- 🔔 Respect des règles de santé et de sécurité au travail
 - 🔔 Respect des règles d'hygiène et de salubrité 🔔 Respect des directives de travail
 - 🔔 Application correcte des techniques de travail Exactitude des données

TÂCHES INHÉRENTES À LA COMPÉTENCE SPÉCIFIQUE	ÉVALUATION			
	1	2	3	GLOBALE
Vérifier la qualité des produits reçus				
Comparer les quantités reçues avec les factures et les bons de commande				
Remplir les formulaires administratifs, les remettre à la personne responsable ou les acheminer au service concerné				
Enregistrer les données en vue de l'inventaire				
Préparer les palettes et les placer aux endroits prévus à cette fin *				
Décharger les camions *				

COMPÉTENCE # 819104 - CLASSER LES FILMS ET LES JEUX VIDÉO - 2

- CRITÈRES DE PERFORMANCE:**
- 🔔 Respect des règles de santé et de sécurité au travail 🔔 Exactitude des données
 - 🔔 Application correcte des techniques de travail





TÂCHES INHÉRENTES À LA COMPÉTENCE SPÉCIFIQUE	ÉVALUATION			
	1	2	3	GLOBALE
Déballer les films ou les jeux				
Regrouper les films par sections : comédie, drame psychologique, aventure, horreur, film pour enfants, film pour adultes, documentaire, série télévisée, etc.				
Attribuer un code aux films ou aux jeux vidéo				
Tenir à jour le registre des films ou des jeux vidéo				

COMPÉTENCE # 819105 - ASSURER LA SURVEILLANCE DES LIEUX - 2

- CRITÈRES DE PERFORMANCE:**
- 🔔 Respect des règles de santé et de sécurité au travail 🔔 Respect des directives de travail
 - 🔔 Rapidité d'intervention en cas de problèmes 🔔 Vigilance




TÂCHES INHÉRENTES À LA COMPÉTENCE SPÉCIFIQUE	ÉVALUATION			
	1	2	3	GLOBALE
Sensibiliser la clientèle à l'importance du respect de la propriété d'autrui : apposer des affiches, demander aux adultes et aux enfants de manipuler correctement les films ou les jeux, répondre à des questions relatives au copiage des cassettes ou des disques compacts, etc.				
Observer les allées et venues des personnes				
Contrôler l'accès au local des films classés pour adultes				
Informar la personne responsable dans le cas de situations présentant des facteurs de risque (bris, vol à l'étalage, etc.)				

COMPÉTENCE # 81 - ÉTALER DES PRODUITS - 1

CRITÈRES DE PERFORMANCE:  Respect des règles de santé et de sécurité au travail  Exactitude et visibilité de l'étiquetage.
 Visibilité des marques de commerce  Ordre et propreté Conformité au plan d'étalage

TÂCHES INHÉRENTES À LA COMPÉTENCE SPÉCIFIQUE	ÉVALUATION			
	1	2	3	GLOBALE
Aller chercher les caisses de produits ou les produits à étaler *				
Monter ou démonter des îlots, des présentoirs, des étagères, etc. *				
Nettoyer les étagères, les îlots, les présentoirs, etc.				
Apposer les prix sur les produits, les tablettes ou les présentoirs				
Apposer des produits détecteurs ou des dispositifs anti-vol *				
Placer les produits sur les îlots, les présentoirs, les étagères, etc.				
Retirer les produits périmés ou en mauvais état				
Empiler la marchandise *				
Préparer la marchandise en vrac *				
Installer ou enlever des décorations *				
Informers la personne responsable dans le cas d'une baisse d'inventaire *				

COMPÉTENCE # 101 - MAINTENIR L'AIRE DE TRAVAIL PROPRE ET RANGER LES PRODUITS DANS UN COMMERCE - 1

CRITÈRES DE PERFORMANCE:  Conformité au plan d'aménagement  Conformité au plan de rangement
 Ordre et propreté

TÂCHES INHÉRENTES À LA COMPÉTENCE SPÉCIFIQUE	ÉVALUATION			
	1	2	3	GLOBALE
Replacer les produits, ranger les étalages mobiles, les affiches publicitaires, etc.				
Assurer la propreté des rayons et des allées				
Nettoyer et ranger les comptoirs				
Nettoyer ou laver les chambres froides ou les réfrigérateurs *				

1^{ère} évaluation : Date ____ / ____ / ____

2^e évaluation : Date ____ / ____ / ____

3^e évaluation : Date ____ / ____ / ____

1 _____

1 _____

1 _____

2 _____

2 _____

2 _____

3 _____

3 _____

3 _____

Signature de l'élève

Signature du superviseur du milieu scolaire

Signature du superviseur du milieu de travail

COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES		ÉCHELONS			
		1	2	3	4
819101	SERVIR LA CLIENTÈLE AU COMPTOIR D'UN CLUB VIDÉO - 2				
10	PERCEVOIR LES PAIEMENTS - 2				
819102	VÉRIFIER ET ENREGISTRER LES FILMS, LES JEUX ET L'ÉQUIPEMENT AU RETOUR - 2				
819103	ASSURER UN SERVICE TÉLÉPHONIQUE - 2				
40	RÉCEPTIONNER DES PRODUITS - 2				
819104	CLASSER LES FILMS ET LES JEUX VIDÉO - 2				
819105	ASSURER LA SURVEILLANCE DES LIEUX - 2				
81	ÉTALER DES PRODUITS - 1				
101	MAINTENIR L'AIRE DE TRAVAIL PROPRE ET RANGER LES PRODUITS DANS UN COMMERCE - 1				

Échelles de niveaux de la compétence

Évaluation de la compétence 1 : S'approprier les compétences spécifiques d'un FMS

Échelons de niveaux de compétence :

5 : toutes les compétences obligatoires selon l'échelon 4 de «l'échelle pour l'évaluation de chaque compétence spécifique»

4 : toutes les compétences obligatoires, pour la majorité selon l'échelon 4 de «l'échelle pour l'évaluation de chaque compétence spécifique»

3 : toutes les compétences obligatoires selon l'échelon 3 de «l'échelle pour l'évaluation de chaque compétence spécifique»

2 : la plupart des compétences avec une aide occasionnelle.

1 : peu de compétences. Il a besoin d'une aide soutenue et d'une supervision étroite pour progresser.

ÉCHELONS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5