Examen pratique 2023: Spécialiste en communication hôtelière CFC: Protocole de l'expert 1

Examen No:	EXA00145--599294
Date d'examen:	01.01.2024
Code d'examen:	0
Combination des devoirs:	tous devoirs
Numéro du candidat:	M-02
Titre:	M.
Candidat:	Jean Test
Lieu de l'examen:	
Expert 1:	_____ _____
Expert 2:	_____ _____
Resp. d'examen 1:	_____ _____
Resp. d'examen 2:	_____ _____

Spécialiste en communication hôtelière CFC, examen prati., 2023	Passage: 0	Expert 1: _____ _____
Candidat: M. Jean Test / 01.01.2024	No cand.: M-02	Expert 2: _____ _____

Présentation à l'examen

No	Aspect	Critère	Observation	Pénalités						Total pénalité	A examiner
1.1	Apparence	A une apparence soignée	Parfum discret, aucune odeur corporelle perceptible	0	1	2					☑
		Ongles soignés	Etat des ongles conforme à la convocaton au lieu d'examen	0	1	2					
		Cheveux soignés		0	1	2					
		Bagues et bijoux autorisés selon le site d'examen		0	1	2					
1.2	Tenue de travail	Tenue correspondant aux prescriptions du site d'examen	P. ex. pantalon élégant, jupe, blazer, chemise et gilet	0	1	2					☑
		Badge nominatif	Doit être correct et bien visible	0		2					
1.3	Fiabilité	Se présente à l'heure à l'examen		0		2					☑
		Respecte les délais (une présentation au-delà d'une minute après l'heure convenue est considérée comme un retard)	O Back office O Front office O Intendance O F&B O Entretien professionnel oralTous les délais respectés = 0 ; 1 délai non respecté = 1; 2 délais et plus non respectés = 210 min. de retard = 4	0	1	2			4		
		Matériel supplémentaire	Ensemble du matériel disponible conformément à la convocation	0		2					
1.4	Civilité	Fait preuve d'empathie et de respect envers les autres candidats et ses collègues	Sourire aimable, contact des yeux	0	1	2					☑
		Use des civilités appropriées vis-à-vis de l'expert	Vouvoiement, tutoiement/vouvoiement, nom correct	0	1	2					

Back office

No	Aspect	Critère	Observation	Pénalités						Total pénalité	A examiner
2.1	Prendre une réservation dans la première langue nationale	Prend lae réservation conformément aux directives du site d'examen	Appel pris en charge au bout de 3 sonneries ou 10 secondes au maximum, norme de communication d'entreprise respectée, se présente par son nom	0	1	2					☑
		Mentionne au moins deux fois le nom du client	Répétition du nom du client est adaptée et paraît naturelle. 1 point de moins si le nom n'est mentionné qu'une seule fois	0	1	2					
		Demande/confirme toutes les informations requises sur l'événement	Demande le nom des clients, la date d'arrivée, la durée du séjour, etc.	0	1	2					
		Vérifie la disponibilité/l'occupation pour la réservation	Contrôle activement le niveau de réservation de l'hôtel	0		2					
		Communique la catégorie de chambre, le type de lit et les options	Vérifie la possibilité d'un surclassement lors de la réservation de catégories, propose au moins deux catégories. Applique le prix correct conformément à l'offre	0	1	2					
		Communique le prix	Indique le prix détaillé des chambres de manière claire et sans ambiguité	0	1	2					
		Applique le prix correct conformément à la consigne	Indique le prix correct du PMS/tarif	0		2					
		Propose activement des prestations de service(émerveillement des clients)	Propositions spécifiques (offres pour chiens, enfants, storytelling, etc.)	0	1	2			5		
		Vérifie activement la possibilité d'une vente croisée et propose une vente croisée pertinente		0	1	2					
		Vérifie activement la possibilité d'un up selling et propose un up selling pertinent		0	1	2					
		Etablit une offre relative à l'événement du client	Le contenu de l'offre correspond à l'entretien. 1 pt déduit par écart	0	1	2	3	4	5		
		Etablir une confirmation de réservation	Conditions d'annulation, catégorie de chambre, prix, garantie, présentation et fautes d'orthographe 0-1 faute = 0 pt 2 fautes = 1 pt 3 fautes = 2 pts plus de 3 fautes = 5 pts	0	1	2			5		

Le processus d'évaluation expert admin et le logiciel expert admin sont protégés par les droits d'auteur. © 2024 by Inforis AG

Réservation (durée fixée : 105 minutes)

No	Aspect	Critère	Observation	Pénalités			Total pénalité	A examiner
2.2	Médias et moyens de communication	Présentation de la lettre d'accompagnement	Ligne de l'objet, civilité et nom, phrase de salutation, remerciement, prise de congé	0	1	2		☑
		Présentation de l'offre	Titre, aspect général, pas de tailles de caractères différentes dans le corps de texte	0	1	2		
		Orthographe correcte de l'offre relative à l'événement du client	Orthographe, ponctuation0-1 faute = 0 pts 2-3 fautes = 1 pt 3-4 fautes = 2 pts plus de 4 fautes = 5 pts	0	1	2	5	
		Crée un support publicitaire relatif à l'événement du client pour de futures manifestations semblables	Principe AIDA, adapté comme moyen publicitaire, indications correctes	0	1	2		
		Directives en matière de contenu du support publicitaire correctement exécutées	Prestation commerciale définie visible	0	1	2		
		Présentation du support publicitaire	Titre, aspect général et directives concernant le format respectés	0	1	2		
		Orthographe correcte du support publicitaire	Orthographe, ponctuation0-1 faute = 0 pts 2-3 fautes = 1 pt 3-4 fautes = 2 pts plus de 4 fautes = 5 pts	0	1	2	5	
		Corporate Identity	Corporate Identity correctement executé	0		2		
2.3	Prendre une réservation dans la troisième langue (anglais)	Prend la réservation conformément aux directives du site d'examen	Appel pris en charge au bout de 3 sonneries ou 10 secondes au maximum, norme de communication d'entreprise respectée, se présente par son nom	0	1	2		☑
		Mentionne au moins deux fois le nom du client	Répétition du nom du client est adaptée et paraît naturelle. 1 point de moins si le nom n'est mentionné qu'une seule fois	0	1	2		
		Demande/confirme toutes les informations requises de la réservation	Demande le nom des clients, la date d'arrivée, la durée du séjour, etc.	0	1	2		
		Vérifie la disponibilité/l'occupation pour la réservation	Contrôle activement le niveau de réservation de l'hôtel	0		2		
		Indique la catégorie de chambre, le type de lit et les options	Vérifie la possibilité d'un surclassement lors de la réservation de catégories, propose au moins deux catégories. Applique le prix correct conformément à l'offre	0	1	2		
		Communique le prix	Indique le prix détaillé des chambres de manière claire et sans ambiguité	0	1	2		
		Vend activement les prestations	Propose au moins deux prestations de services (une seule 1 pt, aucune 2 pts)	0	1	2		
		Conseille proactivement les clients de manière personnalisée (de manière à susciter leur stupéfaction)	Les conseils fournis aux clients en anglais sont compréhensibles	0	1	2		
2.4	Ventes additionnelles / ventes croisées	Vérifie activement la possibilité d'une vente croisée et propose une vente croisée pertinente		0	1	2		☑
		Vérifie activement la possibilité d'un up selling et propose un up selling pertinent		0	1	2		

Le processus d'évaluation expert admin et le logiciel expert admin sont protégés par les droits d'auteur. © 2024 by Inforis AG

Back office

No	Aspect	Critère	Observation	Pénalités			Total pénalité	A examiner
Communication								
2.5	Adapter la communication dans la première langue nationale aux besoins et aux objectifs	Applique les normes de communication définies	Demande le nom des clients et, si nécessaire, demande aux clients de l'épeler	0	1	2		☑
		Confère une note personnelle à la communication	Communique de manière empathique et personnelle	0	1	2		
		Applique activement les règles en matière de communication	Écoute sans interrompre le client	0	1	2		
		Utilise correctement et distinctement les termes techniques propres à la communication interne	Termes techniques propres au back office, p. ex. …	0	1	2		
2.6	Adapter la communication dans la troisième langue aux besoins et aux objectifs	Applique les normes de communication définies	Demande le nom des clients et, si nécessaire, demande aux clients de l'épeler	0	1	2		☑
		Confère une note personnelle à la communication	Communique de manière empathique et personnelle	0	1	2		
		Applique activement les règles en matière de communication	Écoute sans interrompre le client	0	1	2		
		Utilise correctement et distinctement les termes techniques propres à la communication interne	Termes techniques propres au back office, p. ex. …	0	1	2		
Réservation (durée fixée : 5 minutes)								
2.7	Utiliser l'outil de réservation	Utilise correctement le système de réservation	Manipulation bien rôdée	0	1	2		☑
		Enregistre intégralement la réservation dans le système de réservation		0		2		
Organisation (durée fixée : 15 minutes)								
2.8	Points de jonction	Identifie les points pertinents de la réservation effectuée pour les différents domaines et les communique aux bons services	Consulte le plan d'activités journalières des différents services	0	1	2		☑
		Identifie les points pertinents du retour client et les transmet aux bons services		0	1	2		

Le processus d'évaluation expert admin et le logiciel expert admin sont protégés par les droits d'auteur. © 2024 by Inforis AG

Back office

Retour de client (durée fixée : 20 minutes)

No	Aspect	Critère	Observation	Pénalités	Total pénalité	A examiner
2.9	Gérer le retour d'un client prédéfini dans la première langue nationale	Mesures hors entreprise: Réaction pertinente et linguistiquement adéquate sur la plate-forme externe	Donne suite à la réclamation, donne une touche personnalisée à la réponse	0 1 2		☑
		Formule d'appel adaptée		0 2		
		Remerciement pour l'avis exprimé		0 2		
		Accueillir de manière positive et l'utiliser comme publicité	Peut servir à l'amélioration	0 2		
		Réponse neutre à la réclamation		0 2		
		Grammaire	Orthographe et règles de ponctuation0-1 erreur = 0 pt 2-3 erreurs = 1 pt 3-4 erreurs = 2 pts plus de 4 erreurs = 5 pts	0 1 2 5		
		Reprise de tous les points		0 2		
2.10	Gérer le retour d'un client prédéfini dans la première langue	Mesures en dehors de l'entreprise: réaction pertinente avec un langage approprié sur une plateforme externe		0 1 2		☑
		Formule de politesse adaptée		0 2		
		Remerciement pour l'avis exprimé		0 2		
		Accueillir de manière positive et l'utiliser comme publicité	Peut servir à l'amélioration	0 2		
		Réponse neutre à la réclamation		0 2		
		Grammaire	Orthographe et règles de ponctuation0-1 erreur = 0 pt 2-3 erreurs = 1 pt 3-4 erreurs = 2 pts plus de 4 erreurs = 5 pts	0 1 2 5		
		Reprise de tous les points		0 2		
2.11	Aide apportée par l'expert	Aide sollicitée	Le candidat demande de l'aide à l'expert/au responsable de l'examen	0 1 2		☑
		L'expert doit intervenir	En cas de risque d'accident, de détérioration du matériel coûteux ou d'endommagement d'une machine	0 1 5		
2.12	Incomplet	N'a pas terminé les travaux au back office par sa propre faute	100% = 0 / 80% = 1 / 60% = 2 / 40% = 3 / à 20% = 4 / rien fait = 5Offre non établie, flyer non créé, confirmation en anglais non établie, feed-back client en allemand non établi, feed-back clients anglais non établi, saisie dans le PMS non effectuée	0 1 2 3 4 5		☑
2.13	Qualité des travaux au back office(impression générale de la prestation)	Etre un hôte	Très bien = 0 Satisfaisant = 1 Insatisfaisant = 5	0 1 5		☑
		Qualité des écrits rédigés du point de vue du client	Très bien = 0 Satisfaisant = 1 Insatisfaisant = 5	0 1 5		
		Communiquer de façon optimale(oralement et par écrit)	Très bien = 0 Satisfaisant = 1 Insatisfaisant = 5	0 1 5		

Le processus d'évaluation expert admin et le logiciel expert admin sont protégés par les droits d'auteur.
© 2024 by Inforis AG

Front office

No	Aspect	Critère	Observation	Pénalités	Total pénalité	A examiner

Préparation

3.1	Check-in rapide réalisé avec professionnalisme	Clés préparées		0	1	2						☑
		Le formulaire d'inscription est préparé et rempli	Le formulaire d'inscription est prêt avec toutes les données disponibles. Complété par l'invité.	0	1	2						
		Informations en vue de créer un lien personnel avec le client	p. ex. plan de situation de l'hôtel, etc.	0	1	2						

Réalisation du check-in

3.2	Accueil des clients	Mots de bienvenue adéquats	Souhaiter la bienvenue, appeler le client par son nom, communiquer dans sa langue, demander si le client a fait bon voyage, faire preuve d'empathie...	0	1	2						☑
		Confirmation de la réservation enregistrée	Catégorie de chambre, nombre de pax, durée, arrangement	0	1	2						
		Explication de l'offre	Heures d'ouverture, sites Outlets, espace bien-être	0	1	2						
		Remise des clés de la chambre	Le numéro de chambre correspond à celui saisi dans le PMS	0	1	2						
		Demander s'il existe un besoin de matériel supplémentaire/d'informations et les remettre au client		0	1	2						
		Demander s'il existe un besoin de services d'assistance	Bagages, stationnement du véhicule, garde d'enfants, garde d'animaux…	0	1	2						
		Vente d'offres supplémentaires, vente croisée, storytelling	par exemple recommander activement le restaurant, l'espace SPA, etc. de l'hôtel	0	1	2						
		Moyens de paiement	Le moyen de paiement a été mentionné	0	1							
		Suivi du PMS	Check-in effectué, adresse corrigée, up-selling enregistré, modifications effectuées	0	1	2						
3.3	Communication non verbale	Mimique	Authentique, empathique	0	1	2						☑
		Gestuelle	Pas de gestes outrageants	0	1	2						
		Contact visuel	Assure l'hôte de sa présence	0	1	2						
		Langage corporel	Posture droite, ouverte et engageante	0	1	2						

Le processus d'évaluation expert admin et le logiciel expert admin sont protégés par les droits d'auteur. © 2024 by Inforis AG

Front office

No	Aspect	Critère	Observation	Pénalités	Total pénalité	A examiner
3.4	Communication para-verbale	Volume de la voix adapté à l'interlocuteur	Parle assez fort et de manière distincte	0 1 2		☑
		Intonation	Motivante et entraînante	0 1 2		
		Accentuer certains mots ou éléments de la phrase	Souligne les mots clés importants pour le client	0 1 2		
		Débit de paroles adapté à l'interlocuteur	Adapte son débit de paroles aux compétences liguistiques du client, pause de parole adéquate	0 1 2		
3.5	Communication verbale appropriée	Communication fluide		0 2		☑
		Formulations compréhensibles		0 1 2		
		S'adresse aux clients par leur nom		0 2		
		Le choix des mots est adapté à l'âge et à la condition de l'interlocuteur		0 1 2		
3.6	Utilisation de la deuxième langue nationale(DE, FR, IT) veuillez entourer la langue correspondante	Communication fluide		0 2		☑
		Formulations correctes et compréhensibles		0 1 2		
		Les formulations sont adaptées à l'âge et à la condition de l'interlocuteur		0 1 2		
3.7	Utilisation de la troisième langue (anglais)	Communication fluide		0 2		☑
		Formulations correctes et compréhensibles		0 1 2		
		Les formulations sont adaptées à l'âge et à la condition de l'interlocuteur		0 1 2		
3.8	Prise en charge et émerveillement des clients	Prend en charge les clients dans la salle de restauration de manière empathique, cordiale et avenante	Offre une boisson aux clients par ex.	0 1 2		☑
		Signale sa fonction d'hôte/d'hôtesse de par son apparence	Mentionne au moins deux fois le nom du client	0 1 2		
		Fait savoir aux clients qui patientent qu'il/elle les a vus		0 1 2		

Le processus d'évaluation expert admin et le logiciel expert admin sont protégés par les droits d'auteur. © 2024 by Inforis AG

Front office

No	Aspect	Critère	Observation	Pénalités						Total pénalité	A examiner
Fin											
3.9	Check-out et prise de congé des clients	S'enquérir de la satisfaction des clients	Si la question est fermée = 1 déduction	0	1	2					☑
		Etablissement de la facture du client	Facture correcte et complète, pose la question de la consommation du minibar	0		2					
		Explication de la facture	Prix de base et suppléments expliqués	0	1	2					
		Utilisation correcte du moyen de paiement et des justificatifs correspondants et suivi dans le PMS		0	1	2					
		Effectue une activité de vente supplémentaire	Kiosque, souvenirs / cadeaux	0	1	2					
		Prendre congé des clients	Give away, demander la clé	0	1	2					
		Mentionne au moins deux fois le nom du client	Répétition du nom du client est adaptée et paraît naturelle. 1 point de moins si le nom n'est mentionné qu'une seule fois	0	1	2					
		Proposer de l'aide	Fait récupérer les bagages, appelle un taxi…	0	1	2					
3.10	Traitement de la réclamation	Prend note des réclamations, des demandes et des suggestions des clients en restant aimable		0	1	2					☑
		En cas de réclamations, intervient de manière à désamorcer les conflits		0	1	2					
		Traite les réclamations, les demandes et les suggestions conformément aux directives du site d'examen		0	1	2					
		Si nécessaire, transmet les réclamations, les demandes et les suggestions au service compétent en faisant preuve d'empathie		0	1	2					
3.11	Suivi du check-out	Saisir les informations découlant de l'entretien de réclamation	Tire les conclusions de la réclamation qui s'imposent	0	1	2					☑
		Enregistrer les informations nouvellement obtenues dans le logiciel de l'hôtel	Souhaits et besoins du client	0	1	2					
		Travaux de finalisation avec le logiciel hôtelier	Check-out du client effectué dans le PMS	0		2					
3.12	Aide apportée par l'expert	Aide sollicitée	Le candidat demande de l'aide à l'expert/au responsable de l'examen	0	1	2					☑
		L'expert doit intervenir	En cas de risque d'accident, de détérioration du matériel coûteux ou d'endommagement d'une machine	0	1				5		
3.13	Incomplet	N'a pas terminé les travaux au front office par sa propre faute	100% = 0 80% = 1 60% = 2 40% = 3 Jusqu'à 20% = 4 0% = 5	0	1	2	3	4	5		☑

Le processus d'évaluation expert admin et le logiciel expert admin sont protégés par les droits d'auteur. © 2024 by Inforis AG

Front office

No	Aspect	Critère	Observation	Pénalités	Total pénalité	A examiner
3.14	Qualité des travaux au front office(impression générale de la prestation)	Etre un hôte	Très bien = 0 Satisfaisant = 1 Insatisfaisant = 5	0 1 5		☑
		Communiquer de façon optimale(oralement et à l'écrit)	Très bien = 0 Satisfaisant = 1 Insatisfaisant = 5	0 1 5		

Le processus d'évaluation expert admin et le logiciel expert admin sont protégés par les droits d'auteur.
© 2024 by Inforis AG

Intendance

No	Aspect	Critère	Observation	Pénalités	Total pénalité	A examiner
Durée fixée : 15 minutes						
4.1	Etat de la chambre / vérification à l'arrivée	Contrôle la propreté de la chambre conformément aux prescriptions du site d'examen	Utilise le document normatif en guise de check-list	0 2		☑
		Contrôle complet de l'équipement technique de la chambre	Contrôle des fonctions du téléviseurMobilisation du service techniqueContrôle des litsEquipement de la chambre	0 1 2		
		Applique des mesures rectificatives	Nettoyage des empreintes digitales, ajustement du duvet, disposition de prospectus, etc.	0 1 2		
4.2	Décoration / aménagement / souhaits du client	En accord avec les circonstances du séjour	Fleurs, cartes, documentation d'aide, parfum, musique	0 1 2		☑
		Répondre aux besoins spécifiques du client	Déduire les souhaits du client à partir de sa réservation, p. ex. gamelle pour chien, lit d'enfant, boissons, ambiance romantique	0 1 2		
Espace pour l'entretien la salle de restauration (15 min) **WC-lavabo-miroir-fenêtres-sol (entourer les éléments concernés)**						
4.3	BPF	Bon déroulement des opérations de nettoyage		0 1 2		☑
		Produits de nettoyage disponibles : champ d'application correct		0 1 2		
		Travaux effectués documentés dans le document justificatif		0 2		
		Hygiène des mains	Se lave les mains après avoir accompli les activités de nettoyage	0 2		
		Gestion des objets trouvés	Gestion correcte des objets trouvés	0 2		
		Réparations / dommages	Réparations et dommages pris en compte et signalés	0 2		
4.4	Rentabilité	Utilisation des produits de nettoyage conforme aux instructions sur le lieu d'examen et adaptée aux salissures		0 1 2		☑
		Cadeaux clients adaptés au nombre de personnes	Linge de lit, linge de bain, eau minérale, cadeaux clients	0 1 2		
		Efficacité énergétique:	Lumière, fenêtre, aération	0 1 2		
		Écologie / Ressources	Dosage / efficacité de l'eau / quantité de textiles de nettoyage	0 1 2		
4.5	Protection de l'environnement et développement durable	Effectuer le tri des déchets conformément aux prescriptions du site d'examen	Trie les déchets correctement	0 1 2		☑

Le processus d'évaluation expert admin et le logiciel expert admin sont protégés par les droits d'auteur. © 2024 by Inforis AG

Intendance

No	Aspect	Critère	Observation	Pénalités						Total pénalité	A examiner
4.6	Sécurité au travail	Substances dangereuses	Regarde les symboles GHS avant utilisation des produits	0		2					☑
		Mesures de prévention des accidents	L'EPI (équipement de protection individuelle) est utilisé en cas de nécessité	0	1	2					
4.7	Organisation du travail	Oriente son travail vers l'objectif	Les étapes de travail sont structurées et mises en place de manière cohérente	0	1	2					☑
		Contrôle final	Effectue un contrôle visuel, applique des mesures rectificatives	0	1	2			5		
4.8	Aide apportée par l'expert	Aide sollicitée	Le candidat demande de l'aide à l'expert/au responsable de l'examen	0	1	2					☑
		L'expert doit intervenir	En cas de risque d'accident, de détérioration du matériel coûteux ou d'endommagement d'une machine	0	1				5		
4.9	Incomplet	N'a pas terminé les travaux par sa propre faute	100% = 0 80% = 1 60% = 2 40% = 3 Jusqu'à 20% = 4 0% = 5	0	1	2	3	4	5		☑

Le processus d'évaluation expert admin et le logiciel expert admin sont protégés par les droits d'auteur.
© 2024 by Inforis AG

No	Aspect	Critère	Observation	Pénalités	Total pénalité	A examiner

Hygiène personnelle - gérer un stock de manière durable - réceptionner la marchandise(Durée fixée 5.1 - 5.4 : 15 minutes)

5.1	Hygiène des mains	Reherche une station lave-mains avant de prendre son poste		0				4				☑
		Processus de lavage des mains correctement suivi	Déroulement conforme aux prescriptions en matière d'hygiène du personnel prévues par le site d'examen	0		2						
		Respecte le temps d'action de la solution de désinfection utilisée	Vérifie au préalable le temps d'action du produit et le respecte	0		2						
5.2	Préparation du stock / vérification des locaux de stockage	Contrôle la séparation par zone des marchandises disponibles	Écarts documentés dans le document justificatifErreur : 25% = 1 pt 50% = 2 pts 75% = 3 pts plus de 75% = 4 pts	0	1	2	3	4				☑
		Contrôle la date des marchandises disponibles	Contrôle deux produits issus du choix des plats de la situation avec le clientErreur : 25% = 1 pt 50% = 2 pts 75% = 3 pts plus de 75% = 4 pts	0	1	2	3	4				

Composants principaux sélectionnés découle de l'occasion / liste des plats ..... (veuillez préciser)

5.3	Réception des livraisons	Contrôle du CCP température		0	1	2						☑
		Contrôle du CCP temps		0	1	2						
		Contrôle du CCP contamination / dommages	Surfaces / Emballage / Conditionnement	0	1	2						
		Contrôle du CCP déclaration		0	1	2						
		Met en place des mesures en cas d'écarts ou de carences conformément aux prescriptions du site d'examen	Saisie dans le document justificatif	0	1	2						
5.4	Stockage correct des marchandises	Utilisation des récipients propres à l'entreprise		0	1	2						☑
		Type de stockage correct	Entreposage au frais, dans un local surgelé ou au sec	0	1	2						
		Etiquetage correct le cas échéant		0	1	2						
		Séparation par zone correcte le cas échéant	Séparation nette/indistincte	0	1	2						
		Principe du FIFO respecté		0	1	2						

Le processus d'évaluation expert admin et le logiciel expert admin sont protégés par les droits d'auteur. © 2024 by Inforis AG

Food & Beverage

No	Aspect	Critère	Observation	Pénalités						Total pénalité	A examiner
Tâches en salle (durée fixée : 30 minutes)											
5.5	Préparation du service	Respect de l'hygiène des mains	Régulier, lorsque pertinent	0				4			☑
		Prépare les outils pour son domaine de travail conformément au planning de la journée	Bloc de commande, cartes des mets et des boissons, Orderman, etc.	0	1	2					
		Prépare la mise en place pour le service	Molleton, nappes, serviettes, verres, couverts, etc.	0	1	2					
		Connaît les facteurs de succès critiques propres au dressage de la table	Si nécessaire, essuyer les verres et les assiettes et polir les couverts	0	1	2					
5.6	Création d'une ambiance correspondant aux circonstances	Décoration de la table	En fonction des circonstances	0	1	2					☑
		Forme/pliage des serviettes de table	En fonction des circonstances	0	1	2					
		Impression de l'ambiance générale	En fonction des circonstances	0	1	2					
5.7	Application des règles du service	Dispose les couverts de manière correcte et adaptée aux circonstances	Dispose et complète / modifie correctement les couverts pour le menu	0	1	2					☑
		Applique la procédure correctement et soigneusement	Ne touche pas les zones du verre et des couverts que les clients portent à leur bouche	0	1	2					
		Travail efficace	Gestion du temps, déplacements, travail avec plateau, routinier	0	1	2					
		Aide sollicitée	Ne peut pas mettre en œuvre les directives relatives aux couverts tout(e) seul(e)	0	1	2					
Tâches au contact des clients (durée fixée : 70 minutes)											
5.8	Accueil des clients	Accueille les clients conformément aux règles fixées par le site d'examen	Relation empathique avec les clients	0	1	2					☑
		Les clients sont pris en charge	Mettre les affaires des clients dans le vestiaire	0	1	2					
		Les clients sont accompagnés à leur table		0	1	2					

Le processus d'évaluation expert admin et le logiciel expert admin sont protégés par les droits d'auteur. © 2024 by Inforis AG

Food & Beverage

No	Aspect	Critère	Observation	Pénalités			Total pénalité	A examiner
5.9	Conseil, vente et prise en charge des clients	S'enquiert activement des souhaits des clients		0	1	2		☑
		Analyse les besoins des clients sur la base de techniques de questionnement ciblées et satisfait ces besoins		0	1	2		
		Conseille les clients avec professionnalisme	Connaît la provenance des produits bruts, les caractéristiques des plats et boissons. Connaît les allergènes qu'ils contiennent	0	1	2		
		Vend activement les produits	Conformément aux directives du site d'examen, utilise le procédé de storytelling	0	1	2		
		Propose des ventes additionnelles	Up-selling ciblé en accord avec les circonstances ou la carte	0	1	2		
		Répond aux objections/besoins des clients	Taille des portions, préférences, régimes alimentaires	0	1	2		
		S'occupe des clients de manière empathique, cordiale et prévenante		0	1	2		
5.10	Service des boissons / groupe de boissons: (.....) Veuillez précise	Présente les produits en cas de besoin		0	1	2		☑
		Sert à la droite du client		0	1	2		
		Utilise le verre approprié		0	1	2		
		Verse la bonne quantité		0	1	2		
		Maîtrise le service	Rythme, posture, mimique et gestuelle maîtrisés	0	1	2		
		Aide sollicitée	Ne peut pas assurer le service des boissons tout(e) seul(e)	0	1	2		
5.11	Service des mets	Compléments couverts	Les couverts sont adaptés à la commande de boissons et de mets	0	1	2		☑
		A gauche: pain, plateaux		0	1	2		
		A droite: plats / la table se débarrasse par la droite		0	1	2		
		Service maîtrisé	Rythme, posture, mimique et gestuelle maîtrisés, aucun couvert ne tombe par terre	0	1	2		
		Aide sollicitée	Ne peut pas assurer le service des mets tout(e) seul(e)	0	1	2		
5.12	Hygiène au poste de travail (BPF)	Aucune nourriture restant sur la table		0		2		☑
		Outils de travail et de nettoyage	Liteaux, chiffons, ouvre-bouteilles, etc.	0	1	2		
		Impression générale du poste de travail		0		2		

Le processus d'évaluation expert admin et le logiciel expert admin sont protégés par les droits d'auteur. © 2024 by Inforis AG

Food & Beverage

No	Aspect	Critère	Observation	Pénalités						Total pénalité	A examiner
5.13	Contrôle des plats au passe: Plat principal	Est capable de renconnaître le concept standard sur l'assiette	Réagit lorsqu'il manque des éléments de la préparation	0	1	2					☑
		L'assiette est propre, correspond à la commande du client et peut donc être servie	Réagit lorsque l'assiette n'est pas propre ou ne convient pas à la commande du client	0	1	2					
		Température de l'assiette	Réagit lorsque des mets chauds sont disposés sur une assiette froide	0	1	2					
		Maniement hygiénique assuré	Pas de contact avec les doigts, pas d'éternuement sur les plats, pas d'impureté comme des cheveux, etc.	0	1	2					
5.14	Système de caisse	Mode de paiement prédéfini correctement appliqué	Montant de la facture correct, vérification effectuée, clôture correcte de la facture, Calcul d'essai présenté au client pour contrôle	0		2			5		☑

Rangement de la salle suite au départ des clients (durée fixée : 35 minutes)

5.15	Prise de congé des clients	S'enquiert de la satisfaction des clients	Durant et à la fin du service aux clients	0	1	2					☑
		Raccompagne les clients vers la sortie	Aide les clients à récupérer leurs affaires au vestiaire	0	1	2					
		Prend congé des clients	Remercie les clients de leur visite, leur souhaite un bon retour, etc.	0	1	2					
5.16	Nettoyage final du poste de travail (BPF)	Surfaces de travail nettoyées		0	1	2					☑
		Vaisselle et couverts rangés		0	1	2					
		Tous les ustentiles sont rangés à leur place	par ex. des déchets	0	1	2					
5.17	Aide apportée par l'expert	Aide sollicitée	Le candidat demande de l'aide à l'expert/au responsable de l'examen	0	1	2					☑
		L'expert doit intervenir	En cas de risque d'accident, de détérioration du matériel coûteux ou d'endommagement d'une machine	0	1				5		
5.18	Incomplet	N'a pas terminé les travaux par sa propre faute	100% = 0 80% = 1 60% = 2 40% = 3 Jusqu'à 20% = 4 0% = 5	0	1	2	3	4	5		☑
5.19	Qualité des travaux dans le secteur F&B(impression générale de la prestation)	Etre un hôte	Très bien = 0 Satisfaisant = 1 Insatisfaisant = 5	0	1				5		☑
		Penser en réseau	Très bien = 0 Satisfaisant = 1 Insatisfaisant = 5	0	1				5		
		Communiquer de façon optimale(oralement et à l'écrit)	Très bien = 0 Satisfaisant = 1 Insatisfaisant = 5	0	1				5		

Le processus d'évaluation expert admin et le logiciel expert admin sont protégés par les droits d'auteur.
© 2024 by Inforis AG

Partie 1 entretien de réflexion

No	Aspect	Critère	Observation	Pénalités	Total pénalité	A examiner
6.1	Back office	% Nombre de mauvaises réponses	Tout juste = 0 ~ 20% d'erreurs = 1 ~ 40% d'erreurs = 2 ~ 60% d'erreurs = 3 ~ 80% d'erreurs = 4 > 80% d'erreurs = 5	0 1 2 3 4 5		☑
		Qualité des réponses fournies de manière générale	Très bien = 0 Satisfaisant = 2 Insatisfaisant = 5	0 2 5		
6.2	Front office	% Nombre de mauvaises réponses	Tout juste = 0 ~ 20% d'erreurs = 1 ~ 40% d'erreurs = 2 ~ 60% d'erreurs = 3 ~ 80% d'erreurs = 4 > 80% d'erreurs = 5	0 1 2 3 4 5		☑
		Qualité des réponses fournies de manière générale	Très bien = 0 Satisfaisant = 2 Insatisfaisant = 5	0 2 5		
6.3	Intendance	% Nombre de mauvaises réponses	Tout juste = 0 ~ 20% d'erreurs = 1 ~ 40% d'erreurs = 2 ~ 60% d'erreurs = 3 ~ 80% d'erreurs = 4 > 80% d'erreurs = 5	0 1 2 3 4 5		☑
		Qualité des réponses fournies de manière générale	Très bien = 0 Satisfaisant = 2 Insatisfaisant = 5	0 2 5		
6.4	F & B	% Nombre de mauvaises réponses	Tout juste = 0 ~ 20% d'erreurs = 1 ~ 40% d'erreurs = 2 ~ 60% d'erreurs = 3 ~ 80% d'erreurs = 4 > 80% d'erreurs = 5	0 1 2 3 4 5		☑
		Qualité des réponses fournies de manière générale	Très bien = 0 Satisfaisant = 2 Insatisfaisant = 5	0 2 5		
6.5	profil de qualification	% Nombre de mauvaises réponses	Tout juste = 0 ~ 20% d'erreurs = 1 ~ 40% d'erreurs = 2 ~ 60% d'erreurs = 3 ~ 80% d'erreurs = 4 > 80% d'erreurs = 5	0 1 2 3 4 5		☑
		Qualité des réponses fournies de manière générale	Très bien = 0 Satisfaisant = 2 Insatisfaisant = 5	0 2 5		
6.6	Communication	Ecoute attentivement		0 2		☑
		Intègre des enseignements tirés de précédents entretiens		0 2		
		Emploie du jargon technique		0 2		
		Utilise des termes techniques adaptés au destinataire		0 2		
		Communique de manière objective et appliquée	Va droit au but	0 2		
		Identifie ses propres lacunes et en fait part à son interlocuteur		0 2		
		Identifie les erreurs survenues et en fait part à son interlocuteur		0 2		

Le processus d'évaluation expert admin et le logiciel expert admin sont protégés par les droits d'auteur.
© 2024 by Inforis AG

Spécialiste en communication hôtelière CFC, examen prati., 2023	Passage: 0	Expert 1: _____ _____
Candidat: M. Jean Test / 01.01.2024	No cand.: M-02	Expert 2: _____ _____

Partie 2 entretien professionnel

No	Aspect	Critère	Observation	Pénalités	Total pénalité	A examiner
7.1	Organisation structurelle	% Nombre de mauvaises réponses	Tout juste = 0 ~ 20% d'erreurs = 1 ~ 40% d'erreurs = 2 ~ 60% d'erreurs = 3 ~ 80% d'erreurs = 4 > 80% d'erreurs = 5	0 1 2 3 4 5		☑
		Qualité des réponses fournies de manière générale	Très bien = 0 Satisfaisant = 2 Insatisfaisant = 5	0 2 5		
7.2	Organisation d'urgence	% Nombre de mauvaises réponses	Tout juste = 0 ~ 20% d'erreurs = 1 ~ 40% d'erreurs = 2 ~ 60% d'erreurs = 3 ~ 80% d'erreurs = 4 > 80% d'erreurs = 5	0 1 2 3 4 5		☑
		Qualité des réponses fournies de manière générale	Très bien = 0 Satisfaisant = 2 Insatisfaisant = 5	0 2 5		
7.3	Planification du travail	% Nombre de mauvaises réponses	Tout juste = 0 ~ 20% d'erreurs = 1 ~ 40% d'erreurs = 2 ~ 60% d'erreurs = 3 ~ 80% d'erreurs = 4 > 80% d'erreurs = 5	0 1 2 3 4 5		☑
		Qualité des réponses fournies de manière générale	Très bien = 0 Satisfaisant = 2 Insatisfaisant = 5	0 2 5		
7.4	Utilisation d'instruments organisationnels	% Nombre de mauvaises réponses	Tout juste = 0 ~ 20% d'erreurs = 1 ~ 40% d'erreurs = 2 ~ 60% d'erreurs = 3 ~ 80% d'erreurs = 4 > 80% d'erreurs = 5	0 1 2 3 4 5		☑
		Qualité des réponses fournies de manière générale	Très bien = 0 Satisfaisant = 2 Insatisfaisant = 5	0 2 5		
7.5	XXX_Changed Recrutement de personnel	% Nombre de mauvaises réponses	Tout juste = 0 ~ 20% d'erreurs = 1 ~ 40% d'erreurs = 2 ~ 60% d'erreurs = 3 ~ 80% d'erreurs = 4 > 80% d'erreurs = 5	0 1 2 3 4 5		☑
		Qualité des réponses fournies de manière générale	Très bien = 0 Satisfaisant = 2 Insatisfaisant = 5	0 2 5		
7.6	Plan d'intégration	% Nombre de mauvaises réponses	Tout juste = 0 ~ 20% d'erreurs = 1 ~ 40% d'erreurs = 2 ~ 60% d'erreurs = 3 ~ 80% d'erreurs = 4 > 80% d'erreurs = 5	0 1 2 3 4 5		☑
		Qualité des réponses fournies de manière générale	Très bien = 0 Satisfaisant = 2 Insatisfaisant = 5	0 2 5		
7.7	Contrôle du temps de travail	% Nombre de mauvaises réponses	Tout juste = 0 ~ 20% d'erreurs = 1 ~ 40% d'erreurs = 2 ~ 60% d'erreurs = 3 ~ 80% d'erreurs = 4 > 80% d'erreurs = 5	0 1 2 3 4 5		☑
		Qualité des réponses fournies de manière générale	Très bien = 0 Satisfaisant = 2 Insatisfaisant = 5	0 2 5		
7.8	Départ d'un collaborateur	% Nombre de mauvaises réponses	Tout juste = 0 ~ 20% d'erreurs = 1 ~ 40% d'erreurs = 2 ~ 60% d'erreurs = 3 ~ 80% d'erreurs = 4 > 80% d'erreurs = 5	0 1 2 3 4 5		☑
		Qualité des réponses fournies de manière générale	Très bien = 0 Satisfaisant = 2 Insatisfaisant = 5	0 2 5		
7.9	Chiffres clés	% Nombre de mauvaises réponses	Tout juste = 0 ~ 20% d'erreurs = 1 ~ 40% d'erreurs = 2 ~ 60% d'erreurs = 3 ~ 80% d'erreurs = 4 > 80% d'erreurs = 5	0 1 2 3 4 5		☑
		Qualité des réponses fournies de manière générale	Très bien = 0 Satisfaisant = 2 Insatisfaisant = 5	0 2 5		
7.10	Clôture de caisse	% Nombre de mauvaises réponses	Tout juste = 0 ~ 20% d'erreurs = 1 ~ 40% d'erreurs = 2 ~ 60% d'erreurs = 3 ~ 80% d'erreurs = 4 > 80% d'erreurs = 5	0 1 2 3 4 5		☑
		Qualité des réponses fournies de manière générale	Très bien = 0 Satisfaisant = 2 Insatisfaisant = 5	0 2 5		

Le processus d'évaluation expert admin et le logiciel expert admin sont protégés par les droits d'auteur. © 2024 by Inforis AG

Spécialiste en communication hôtelière CFC, examen prati., 2023	Passage: 0	Expert 1: _____ _____
Candidat: M. Jean Test / 01.01.2024	No cand.: M-02	Expert 2: _____ _____

Partie 2 entretien professionnel

No	Aspect	Critère	Observation	Pénalités						Total pénalité	A examiner
7.11	Entretien professionnel	% Nombre de mauvaises réponses	Tout juste = 0 ~ 20% d'erreurs = 1 ~ 40% d'erreurs = 2 ~ 60% d'erreurs = 3 ~ 80% d'erreurs = 4 > 80% d'erreurs = 5	0	1	2	3	4	5		☑
		Qualité des réponses fournies de manière générale	Très bien = 0 Satisfaisant = 2 Insatisfaisant = 5	0		2			5		