

Höhere Fachprüfung
Examen professionnel fédéral
supérieur

Jahr/année
2022

Umgang mit Konflikten / Komplexe Situation beurteilen
Gestion des conflits / Évaluer une situation complexe

Position
5.1

Name Nom	Vorname Prénom	Kandidat Nr. Candidat n°
-------------	-------------------	-----------------------------

Position	5.1	Umgang mit Konflikten
Position	5.1	Gestion des conflits
Hilfsmittel	Flipchart, Schreibpapier kann verwendet werden	
Moyens d'aide	Tableau à feuilles mobiles (flipchart), des feuilles A4 peuvent être utilisées	
Zeit	30 Minuten	
Durée	30 minutes	
Besonderes	z. B. Bei Berechnungsaufgaben sind Endresultate ohne ersichtliche Lösungswege ungültig. Bei Endresultaten ohne vollständige Einheiten werden Punkte abgezogen.	
Autres	Par exemple : pour les exercices avec calculs, les résultats sans étapes de résolution n'apportent aucun point. Pour les résultats sans unités, des points seront retirés.	
Bewertung	z. B. Schreiben Sie so ausführlich und detailliert wie möglich. Schreibfehler werden nicht berücksichtigt. Es werden auch Punkte erteilt, wenn nur ein Teil der Fragen richtig beantwortet ist.	
Evaluation	Par exemple : soyez aussi précis et détaillé que possible. Les fautes d'orthographe ne sont pas prises en considération. Des points seront également attribués si seulement une partie des réponses est correcte.	

Bewertungstabelle

Tableau d'évaluation

Prozent Pourcent	Punkte Points	Note Note
0,0% - 5,0%	0	1.4
5,1% - 15,0%	1.5	4.4
15,1% - 25,0%	4.5	7.4
25,1% - 35,0%	7.5	10.4
35,1% - 45,0%	10.5	13.4
45,1% - 55,0%	13.5	16.4
55,1% - 65,0%	16.5	19.4
65,1% - 75,0%	19.5	22.4
75,1% - 85,0%	22.5	25.4
85,1% - 95,0%	25.5	28.4
95,1% - 100%	28.5	30.0
Maximal Maximum	30	

Experte 1: Expert 1:	
Experte 2: Expert 2:	
Maximale Punktzahl: Points maximums:	
Erreichte Punktzahl: Points obtenus:	
Erreichte Prozentzahl: Points obtenus en %:	
Note:	
Note:	

Herausgeber:	Holzbau Schweiz und FRECEM
Éditeur:	Holzbau Schweiz et FRECEM
Erarbeitet durch:	Arbeitsgruppe der Prüfungskommission von Holzbau Schweiz und FRECEM
Élaboré par:	Groupe de travail de la Commission d'examen Holzbau Schweiz et FRECEM

Nr. N°	Aufgabe Tâche	Anzahl Punkte/ Nombre de points	max. er- reicht/ max. obtenu
	<p>Évaluer une situation complexe</p> <p>Les compétences sociales et de communication des candidats ainsi que leurs réflexions stratégiques dans des situations professionnelles complexes sont évaluées dans le cadre d'un entretien professionnel portant sur les bases de la gestion stratégique et de l'organisation de l'entreprise, la gestion du personnel et des projets ainsi que sur la prospection du marché.</p> <p>Ils démontrent qu'ils savent identifier et structurer rapidement les interdépendances ou les situations complexes, en dégager l'essentiel, tenir compte des causes et des conséquences, puis formuler les mesures de manière autonome, précise et claire afin de les résoudre en se basant sur les ressources disponibles.</p> <p>Situation de départ</p> <p>Nous les experts, endossons respectivement le rôle de l'architecte et/ou du maître de l'ouvrage. En tant qu'entrepreneur dans la construction bois, vous nous adressé une offre que nous venons de recevoir. Vous avez été invité à un entretien personnel et vous êtes venu nous rencontrer.</p> <p>Des questions d'ordre générale concernant le bon déroulement d'un entretien ainsi sur le thème « dispenser des conseils aux clients / traitement des réclamations » ainsi que sur la « supervision des projets en cours dans l'entreprise » vous seront posées.</p>		
Seitentotal Total des points de cette page			

Nr. N°	Aufgabe Tâche	Anzahl Punkte/ Nombre de points	max. er- reicht/ max. obtenu
1	<p>Lors d'une prise de contact avec un client, quels sont les éléments essentiels auxquels un soin particulier doit être apporté?</p> <p>Veillez donner trois réponses</p>	3	
2	<p>Vous avez obtenu un rendez-vous avec un potentiel futur client (client privé) pour des travaux de construction en bois. Vous avez obtenu ce rendez-vous par téléphone.</p> <p>Expliquez comment se préparer au mieux pour une réunion ?</p> <p>Veillez donner deux réponses pour chaque question</p> <p>a) Avant la réunion (lors du téléphone et avant la séance)</p> <p>b) Juste avant et pendant la séance</p>	6	
Seitentotal			
Total des points de cette page			

Nr. N°	Aufgabe Tâche	Anzahl Punkte/ Nombre de points	max. er- reicht/ max. obtenu
	c) Après la réunion		
3	Citez des arguments techniques mettant en avant les aspects positifs du matériau bois ou bien de ses propriétés avantageuses par rapport à d'autres matériaux. Veuillez donner quatre réponses	2	
Seitentotal			
Total des points de cette page			

Nr. N°	Aufgabe Tâche	Anzahl Punkte/ Nombre de points	max. er- reicht/ max. obtenu
4	<p>Vous travaillez pour une entreprise de construction bois et vous vous occupez des demandes d'offre et des contacts avec les clients, architectes et promoteurs.</p> <p>Un architecte que vous ne connaissez pas prend contact avec votre entreprise et désire que vous lui établissiez une offre. Etablissez le contact et décrivez votre procédé:</p> <p>a) Lors de l'appel téléphonique, que faites-vous et quelles questions poseriez-vous à l'architecte afin de cibler ces attentions avec votre entreprise ?</p> <p>Veillez donner quatre réponses</p> <p>b) Comment pouvez-vous intelligemment « déchiffrer » les attentions et les connaissances générales de l'architecte avec la construction bois et comment juger votre potentiel de chance d'acquisition ?</p> <p>Veillez donner quatre réponses</p>	10	
Seitentotal			
Total des points de cette page			

Nr. N°	Aufgabe Tâche	Anzahl Punkte/ Nombre de points	max. er- reicht/ max. obtenu
	c) Quelles informations importantes devez-vous connaître, de manière générale, afin de prendre la décision de chiffrer ce projet ou non? Veuillez donner quatre réponses		
5	Citez cinq moyens ou techniques internes à l'entreprise qui permettent de maîtriser le planning. Veuillez donner trois réponses	3	
6	Votre entreprise travaille à plein rendement et vous avez encore de grosses commandes à exécuter. a) Citez quatre possibilités d'exécuter, malgré cela, la commande dans les délais : Veuillez donner quatre réponses	6	
Seitentotal			
Total des points de cette page			

Nr. N°	Aufgabe Tâche	Anzahl Punkte/ Nombre de points	max. er- reicht/ max. obtenu
	<p>b) Citez deux types de travaux que vous pourriez confier à un sous-traitant pour des raisons de rentabilité et justifiez votre réponse: Veuillez donner deux réponses</p> <p>c) Pour donner suite aux travaux exécutés, votre sous-traitant vous transmet sa facture. Quels éléments devez-vous contrôler avant d'effectuer le paiement de cette facture? Veuillez donner deux réponses</p>		
Seitentotal Total des points de cette page			
Erreichte Gesamtpunktzahl Nombre total de points obtenus			