


2

QUESTIONNAIRE TECHNOLOGIQUE

| CANDIDAT N° : | | | | | |
|---|--|--------|-------------------|------------------------------|------|
| QUESTIONS | REponses ATTENDUES | BAREME | Réponses candidat | | NOTE |
| | | | Bonne | partielle n'a pas répondu | |
| Identifier la nature de la tache sur le pantalon, et indiquer sa classification. | Tache de cirage Tache à base de polymères ou de matières grasses | 2 | | | |
| Proposer le mode de marquage du foulard et le justifier. | Le marquage sera effectué sur l'étiquette avec une épingle de sûreté ce qui évitera toute détérioration (éraillure, rupture des fils). La soie est une matière très fragile. | 1,5 | | | |
| Identifier les étiquettes de composition des chemises, et indiquer l'origine de chaque matière textile. | Coton : fibre naturelle d'origine végétale Coton / polyester : tissus mixtes ou mélangés Polyester : fibre chimique d'origine synthétique | 2 | | | |
| Proposer des procédures d'imperméabilisation d'imperméable. | L'imperméabilisation peut s'effectuer : <ul style="list-style-type: none"> ● en machine de nettoyage à sec ● en milieu aqueux ● en bombe ou en spray | 2 | | | |
| Décoder l'étiquette d'entretien du costume. | Lavage : ne pas laver Blanchiment : pas de blanchiment Séchage en tambour ménager : interdit Repassage : température moyenne 150° Nettoyage professionnel : tous solvants tels que le perchloréthylène excepté le trichloréthylène | 2,5 | | | |
|  | | | | | |


GRILLE D'EVALUATION

| CANDIDAT N° : | | | | |
|---|--|---|------|--|
| Compétences évaluées | Indicateurs d'évaluation | Barème | Note | |
| Recueillir auprès des clients les informations utiles à la réalisation de la prestation | Examiner les articles pour en apprécier l'état de salissure, les dégradations, l'usure... | Examen complet des articles Appréciation judicieuse de l'état des articles à traiter | 2,5 | |
| | Identifier les informations techniques nécessaires à l'activité en présence du client (nature des textiles, des taches...) | Identification correcte, en présence du client, de tous les éléments nécessaires à la prestation de service | 2 | |
| | Interroger le client pour connaître la nature des taches, leur antériorité, les traitements déjà effectués par le client | Questionnement précis Consignations des observations particulières à destination de l'opérateur | 2 | |
| | Formuler au client les réserves relatives à la qualité du service attendu à l'état des articles | Réserves bien identifiées Formulation adaptée (orale, écrite) | 1,5 | |
| Exploiter les documents techniques et commerciaux nécessaires aux activités | Identifier et décoder les informations techniques nécessaires à l'activité | Identification des éléments pertinents Interprétation correcte : - des étiquettes d'entretien et de composition - des documents techniques et des procédures | 2 | |
| S'adapter à une organisation imprévue, à une nouvelle situation | S'adapter à une organisation imprévue, demande imprévue d'un client, de l'employeur, ... matériel défaillant, situation d'urgence... | Identification des priorités Organisation adaptée à la nouvelle situation | 1 | |

| | | | | |
|--|--|--|-----|----|
| Réaliser l'enregistrement, le marquage des articles, la facturation et l'encaissement des prestations | Enregistrer les articles déposés, éditer et renseigner le ticket de dépôt | Enregistrement et tarification conformes aux articles confiés Identification des divers éléments dans le respect des consignes : prix, délais, réserves Facturation des prestations exacte | 2,5 | |
| | Encaisser et vérifier le titre de paiement | Encaissement et rendu de monnaie exacts. Respect des diverses procédures de paiement. Vérification rigoureuse | 3 | |
| | Marquer les articles à nettoyer | Marquage respectant l'intégrité des articles résistant aux traitements de nettoyage et conforme : - à l'enregistrement - à la quantité d'articles à traiter - aux consignes de l'entreprise | 2,5 | |
| | Regrouper les articles | Nombre et articles correspondant au ticket client | 3 | |
| | Vérifier le nombre d'articles et la correspondance au ticket client | Respect de l'article repassé Vérification et contrôle minutieux | | |
| | Décider du choix de l'emballage, plier et emballer les articles ou mettre sous housse | Emballage adapté à la présentation soignée des articles dans un souci d'intégrité des articles et de la demande du client, dans le respect des règles d'ergonomie (gestuelle et postures adaptées) et d'économie | 2 | |
| | Accueillir et prendre congé des clients avec courtoisie | Tenue propre et décente Formules d'accueil et de prise de congé adaptées au client Attitude avenante | 2 | |
| | S'exprimer correctement au comptoir ou au téléphone, argumenter | Expression correcte, argumentation pertinente | | |
| | Prendre en compte les demandes du client, apporter conseils et informations techniques | Informations techniques et conseils en adéquation avec les demandes du client | 2 | |
| | Livrer les articles en valorisant la prestation | Présentation des articles et valorisation du service | 1 | |
| Accueillir les clients, prendre en compte les demandes, livrer les articles et favoriser la fidélisation | Favoriser la fidélisation de la clientèle | Etablissement de la relation de confiance conformément à l'éthique professionnelle encourageant la fidélisation de la clientèle | 1 | |
| | Evaluation des connaissances technologiques | | | 30 |
| TOTAL | | | | |

2

QUESTIONNAIRE TECHNOLOGIQUE

| CANDIDAT N° : | | REponses ATTENDUES | BAREME | Réponses candidat | | | NOTE |
|--|--|--|--------|-------------------|-----------|-----------------|------|
| QUESTIONS | | | | Bonne | partielle | n'a pas répondu | |
| Proposer un moyen pour remédier au grisaillement du chemisier. | | Un blanchiment | 1 | | | | |
| Décoder l'étiquette d'entretien de la robe.  | | Lavage : ne pas laver Blanchiment : pas de blanchiment Séchage en tambour ménager : interdit Repassage : température moyenne 150° Nettoyage professionnel : tous solvants tels que le perchloréthylène excepté le trichloréthylène | 2,5 | | | | |
| Préciser les risques d'accidents pouvant survenir sur les boutons fragiles de la robe lors du nettoyage à sec. | | Les boutons fragiles de la robe peuvent être cassés lors du nettoyage à sec, d'où la nécessité de les protéger ou de les découdre. | 2 | | | | |
| Citer les différents moyens de fidélisation de la clientèle. | | Cartes de fidélité Promotions... | 2 | | | | |
| Citer les caractéristiques d'un service soigné. | | Ce service comporte : un nettoyage à sec, un détachage soigné, un repassage à la main ou un repassage mécanique et finition main | 2,5 | | | | |


GRILLE D'EVALUATION

| CANDIDAT N° : | | | |
|---|---|--------|------|
| Compétences évaluées | Indicateurs d'évaluation | Barème | Note |
| Recueillir auprès des clients les informations utiles à la réalisation de la prestation | Examiner les articles pour en apprécier l'état de salissure, les dégradations, l'usure... | 2,5 | |
| | Identifier les informations techniques nécessaires à l'activité en présence du client (nature des textiles, des taches...) | | |
| | Interroger le client pour connaître la nature des taches, leur antériorité, les traitements déjà effectués par le client | 2 | |
| | Formuler au client les réserves relatives à la qualité du service attendu à l'état des articles | 1,5 | |
| | Identifier et décoder les informations techniques nécessaires à l'activité | 2 | |
| Exploiter les documents techniques et commerciaux nécessaires aux activités | Examen complet des articles Appréciation judicieuse de l'état des articles à traiter | 2,5 | |
| S'adapter à une organisation imprévue, à une nouvelle situation | S'adapter à une organisation imprévue, demande imprévue d'un client, de l'employeur, ... matériel défaillant, situation d'urgence... | 1 | |
| | Identifier des éléments pertinents Interprétation correcte : - des étiquettes d'entretien et de composition - des documents techniques et des procédures | 2 | |
| | Identification des priorités Organisation adaptée à la nouvelle situation | 1 | |

| | | | | |
|--|--|--|-----|--|
| Réaliser l'enregistrement, le marquage des articles, la facturation et l'encaissement des prestations | Enregistrer les articles déposés, éditer et renseigner le ticket de dépôt | Enregistrement et tarification conformes aux articles confiés Identification des divers éléments dans le respect des consignes : prix, délais, réserves Facturation des prestations exacte | 2,5 | |
| | Encaisser et vérifier le titre de paiement | Encaissement et rendu de monnaie exacts. Respect des diverses procédures de paiement. Vérification rigoureuse | 3 | |
| Préparer les articles en vue de la livraison au client | Marquer les articles à nettoyer | Marquage respectant l'intégrité des articles résistant aux traitements de nettoyage et conforme : - à l'enregistrement - à la quantité d'articles à traiter - aux consignes de l'entreprise | 2,5 | |
| | Regrouper les articles | Nombre et articles correspondant au ticket client | 3 | |
| Accueillir les clients, prendre en compte les demandes, livrer les articles et favoriser la fidélisation | Vérifier le nombre d'articles et la correspondance au ticket client | Respect de l'article repassé Vérification et contrôle minutieux | | |
| | Décider du choix de l'emballage, plier et emballer les articles ou mettre sous housse | Emballage adapté à la présentation soignée des articles dans un souci d'intégrité des articles et de la demande du client, dans le respect des règles d'ergonomie (gestuelle et postures adaptées) et d'économie | 2 | |
| Accueillir les clients, prendre en compte les demandes, livrer les articles et favoriser la fidélisation | Accueillir et prendre congé des clients avec courtoisie | Tenue propre et décente | 2 | |
| | S'exprimer correctement au comptoir ou au téléphone, argumenter | Formules d'accueil et de prise de congé adaptées au client Attitude avenante | | |
| | Prendre en compte les demandes du client, apporter conseils et informations techniques | Expression correcte, argumentation pertinente Informations techniques et conseils en adéquation avec les demandes du client | 2 | |
| | Livrer les articles en valorisant la prestation | Présentation des articles et valorisation du service | 1 | |
| | Favoriser la fidélisation de la clientèle | Etablissement de la relation de confiance conformément à l'éthique professionnelle encourageant la fidélisation de la clientèle | 1 | |
| Evaluation des connaissances technologiques | | | 30 | |
| TOTAL | | | | |

3

QUESTIONNAIRE TECHNOLOGIQUE


| CANDIDAT N° : | | | | | | |
|---|--|--------|-------------------|-----------|-----------------|------|
| QUESTIONS | REponses ATTENDUES | BAREME | Réponses candidat | | | NOTE |
| | | | Bonne | partielle | n'a pas répondu | |
| Identifier la nature de la tache du blouson, et indiquer sa classification. | Tache de stylo à bille Tache à base de polymères ou de matières grasses | 2 | | | | |
| Identifier l'étiquette de composition du pantalon, et indiquer l'origine de la matière textile. | Lin : fibre naturelle d'origine végétale | 1,5 | | | | |
| Décoder l'étiquette d'entretien du pull.  | Lavage : à la main, température maximale 40° Blanchiment : pas de blanchiment Séchage en tambour ménager : interdit Repassage : température faible 110° Nettoyage professionnel : tous solvants tels que le perchloréthylène excepté le trichloréthylène restrictions sur l'action mécanique | 2,5 | | | | |
| Citer les caractéristiques d'un service soigné. | Ce service comporte : un nettoyage à sec, un détachage soigné, un repassage à la main ou un repassage mécanique et finition main | 2,5 | | | | |
| Proposer le mode de marquage du pull et le justifier. | Le marquage sera effectué sur l'étiquette avec une épingle de sûreté ce qui évitera toute détérioration (accrochage de la maille). Une étoffe tricotée est une matière fragile. | 1,5 | | | | |

GRILLE D'EVALUATION

| CANDIDAT N° : | | | | |
|---|---|--------|------|--|
| Compétences évaluées | Indicateurs d'évaluation | Barème | Note | |
| Recueillir auprès des clients les informations utiles à la réalisation de la prestation | Examiner les articles pour en apprécier l'état de salissure, les dégradations, l'usure... | 2,5 | | |
| | Identifier les informations techniques nécessaires à l'activité en présence du client (nature des textiles, des taches...) | | | |
| | Interroger le client pour connaître la nature des taches, leur antériorité, les traitements déjà effectués par le client | 2 | | |
| | Formuler au client les réserves relatives à la qualité du service attendu à l'état des articles | | | |
| Exploiter les documents techniques et commerciaux nécessaires aux activités | Identifier et décoder les informations techniques nécessaires à l'activité | 1,5 | | |
| | S'adapter à une organisation imprévue, demande imprévue d'un client, de l'employeur, ... matériel défaillant, situation d'urgence... | | | |
| S'adapter à une organisation imprévue, à une nouvelle situation | Identification des éléments pertinents Interprétation correcte : - des étiquettes d'entretien et de composition - des documents techniques et des procédures | 2 | | |
| | Identification des priorités Organisation adaptée à la nouvelle situation | | | |
| | Examen complet des articles Appréciation judicieuse de l'état des articles à traiter | 2,5 | | |
| | Identification correcte, en présence du client, de tous les éléments nécessaires à la prestation de service | 2 | | |
| | Questionnement précis Consignations des observations particulières à destination de l'opérateur | 2 | | |
| | Réserves bien identifiées Formulation adaptée (orale, écrite) | 1,5 | | |
| | Identification des éléments pertinents Interprétation correcte : - des étiquettes d'entretien et de composition - des documents techniques et des procédures | 2 | | |
| | Identification des priorités Organisation adaptée à la nouvelle situation | 1,5 | | |

| | | | | |
|--|--|--|-----|--|
| Réaliser l'enregistrement, le marquage des articles, la facturation et l'encaissement des prestations | Enregistrer les articles déposés, édifier et renseigner le ticket de dépôt | Enregistrement et tarification conformes aux articles confiés Identification des divers éléments dans le respect des consignes : prix, délais, réserves Facturation des prestations exacte | 2,5 | |
| | Encaisser et vérifier le titre de paiement | Encaissement et rendu de monnaie exacts. Respect des diverses procédures de paiement. Vérification rigoureuse | 3 | |
| Préparer les articles en vue de la livraison au client | Marquer les articles à nettoyer | Marquage respectant l'intégrité des articles résistant aux traitements de nettoyage et conforme : - à l'enregistrement - à la quantité d'articles à traiter - aux consignes de l'entreprise | 2,5 | |
| | Regrouper les articles | Nombre et articles correspondant au ticket client | 3 | |
| | Vérifier le nombre d'articles et la correspondance au ticket client | Respect de l'article repassé Vérification et contrôle minutieux | | |
| | Décider du choix de l'emballage, plier et emballer les articles ou mettre sous housse | Emballage adapté à la présentation soignée des articles dans un souci d'intégrité des articles et de la demande du client, dans le respect des règles d'ergonomie (gestuelle et postures adaptées) et d'économie | 2 | |
| Accueillir les clients, prendre en compte les demandes, livrer les articles et favoriser la fidélisation | Accueillir et prendre congé des clients avec courtoisie | Tenue propre et décente | 2 | |
| | S'exprimer correctement au comptoir ou au téléphone, argumenter | Formules d'accueil et de prise de congé adaptées au client Attitude avenante | | |
| | Prendre en compte les demandes du client, apporter conseils et informations techniques | Expression correcte, argumentation pertinente Informations techniques et conseils en adéquation avec les demandes du client | 1 | |
| | Livrer les articles en valorisant la prestation | Présentation des articles et valorisation du service | 1 | |
| | Favoriser la fidélisation de la clientèle | Etablissement de la relation de confiance conformément à l'éthique professionnelle encourageant la fidélisation de la clientèle | 1,5 | |
| Evaluation des connaissances technologiques | | | 30 | |
| TOTAL | | | | |

QUESTIONNAIRE TECHNOLOGIQUE

| CANDIDAT N° : | | REponses ATTENDUES | BAREME | Réponses candidat | | | NOTE |
|--|--|--------------------|--------|-------------------|-----------|-----------------|------|
| QUESTIONS | | | | Bonne | partielle | n'a pas répondu | |
| <p>Décoder l'étiquette d'entretien du blouson.</p>  | <p>Lavage : ne pas laver Blanchiment : pas de blanchiment Séchage en tambour ménager : interdit Repassage : température faible 110° Nettoyage professionnel : tous solvants tels que le perchloréthylène excepté le trichloréthylène, restriction sur l'action mécanique</p> | 2,5 | | | | | |
| <p>Préciser les risques d'accidents pouvant survenir aux garnitures de cuir lors du nettoyage à sec.</p> | <p>Risques de durcissement, de retrait, de dégorgeement, de perte de colorant</p> | 2 | | | | | |
| <p>Identifier la nature de la tache sur le veston, et indiquer sa classification.</p> | <p>Tache de café Tache à base de tanins (origine végétale)</p> | 2 | | | | | |
| <p>Justifier les procédures de conditionnement du napperon.</p> | <p>Un napperon doit être conditionné enroulé sur un support assez rigide pour éviter les marques provoquées par le pliage.</p> | 1,5 | | | | | |
| <p>Proposer le mode de marquage de la jupe et le justifier.</p> | <p>Le marquage sera effectué sur l'étiquette avec une épingle de sûreté ce qui évitera toute détérioration (accrochage de la maille). Une étoffe tricotée est une matière fragile.</p> | 2 | | | | | |


GRILLE D'EVALUATION

| CANDIDAT N° : | | Indicateurs d'évaluation | | Barème | Note |
|---|--|---|--|--------|------|
| Compétences évaluées | | | | | |
| Recueillir auprès des clients les informations utiles à la réalisation de la prestation | Examiner les articles pour en apprécier l'état de salissure, les dégradations, l'usure... | Examen complet des articles Appréciation judicieuse de l'état des articles à traiter | | 2,5 | |
| | Identifier les informations techniques nécessaires à l'activité en présence du client (nature des textiles, des taches...) | Identification correcte, en présence du client, de tous les éléments nécessaires à la prestation de service | | 2 | |
| | Interroger le client pour connaître la nature des taches, leur antériorité, les traitements déjà effectués par le client | Questionnement précis Consignations des observations particulières à destination de l'opérateur | | 2 | |
| Exploiter les documents techniques et commerciaux nécessaires aux activités | Formuler au client les réserves relatives à la qualité du service attendu à l'état des articles | Réserves bien identifiées Formulation adaptée (orale, écrite) | | 2 | |
| | Identifier et décoder les informations techniques nécessaires à l'activité | Identification des éléments pertinents Interprétation correcte : - des étiquettes d'entretien et de composition - des documents techniques et des procédures | | 2 | |
| S'adapter à une organisation imprévue, à une nouvelle situation | S'adapter à une organisation imprévue, demande imprévue d'un client, de l'employeur, ... matériel défaillant, situation d'urgence... | Identification des priorités Organisation adaptée à la nouvelle situation | | 1,5 | |

| | | | | |
|--|---|--|-----------------|--|
| Réaliser l'enregistrement, le marquage des articles, la facturation et l'encaissement des prestations | Enregistrer les articles déposés, éditer et renseigner le ticket de dépôt | Enregistrement et tarification conformes aux articles confiés Identification des divers éléments dans le respect des consignes : prix, délais, réserves Facturation des prestations exactes | 2,5 | |
| | Encaisser et vérifier le titre de paiement | Encaissement et rendu de monnaie exacts. Respect des diverses procédures de paiement. Vérification rigoureuse | 3 | |
| Préparer les articles en vue de la livraison au client | Marquer les articles à nettoyer | Marquage respectant l'intégrité des articles résistant aux traitements de nettoyage et conforme : - à l'enregistrement - à la quantité d'articles à traiter - aux consignes de l'entreprise | 2,5 | |
| | Regrouper les articles Vérifier le nombre d'articles et la correspondance au ticket client | Nombre et articles correspondant au ticket client Respect de l'article repassé Vérification et contrôle minutieux | 3 | |
| Accueillir les clients, prendre en compte les demandes, livrer les articles et favoriser la fidélisation | Décider du choix de l'emballage, plier et emballer les articles ou mettre sous housse | Emballage adapté à la présentation soignée des articles dans un souci d'intégrité des articles et de la demande du client, dans le respect des règles d'ergonomie (gestuelle et postures adaptées) et d'économie | 2 | |
| | Accueillir et prendre congé des clients avec courtoisie S'exprimer correctement au comptoir ou au téléphone, argumenter Prendre en compte les demandes du client, apporter conseils et informations techniques Livrer les articles en valorisant la prestation | Tenue propre et décente Formules d'accueil et de prise de congé adaptées au client Attitude avenante Expression correcte, argumentation pertinente Informations techniques et conseils en adéquation avec les demandes du client Présentation des articles et valorisation du service | 2 2 1 | |
| Evaluation des connaissances technologiques | | | 30 | |
| TOTAL | | | | |

6

QUESTIONNAIRE TECHNOLOGIQUE

| CANDIDAT N° : | | | | | |
|---|---|--------|-------------------|-----------|------|
| QUESTIONS | REponses ATTENDUES | BAREME | Réponses candidat | | NOTE |
| | | | Bonne | partielle | |
| Proposer des moyens pour remédier à la perte de tenue d'un chemisier. | Apprêt spécifique : en machine de nettoyage à sec Amidonnage : en milieu aqueux, en bombe ou spray | 2 | | | |
| Identifier la nature de la tache sur le foulard, et indiquer sa classification. | Tache de fond de teint Tache à base de polymères ou de matières grasses | 2 | | | |
| Décoder l'étiquette d'entretien de la parka.  | Lavage : température maximale 30°, action mécanique réduite Blanchiment : pas de blanchiment Séchage en tambour ménager : interdit Repassage : température faible 110° Nettoyage professionnel : tous solvants tels que le perchloréthylène excepté le trichloréthylène, restriction sur l'action mécanique | 2,5 | | | |
| Identifier l'étiquette de composition du foulard, et indiquer l'origine de la matière textile. | Soie : fibre naturelle d'origine animale | 1,5 | | | |
| Citer les différents moyens de fidélisation de la clientèle. | Cartes de fidélité Promotions... | 2 | | | |

GRILLE D'ÉVALUATION

CANDIDAT N° :

| Compétences évaluées | | Indicateurs d'évaluation | Barème | Note |
|---|--|---|--------|------|
| Recueillir auprès des clients les informations utiles à la réalisation de la prestation | Examiner les articles pour en apprécier l'état de salissure, les dégradations, l'usure... | Examen complet des articles Appréciation judicieuse de l'état des articles à traiter | 3 | |
| | Identifier les informations techniques nécessaires à l'activité en présence du client (nature des textiles, des taches...) | Identification correcte, en présence du client, de tous les éléments nécessaires à la prestation de service | 2 | |
| | Interroger le client pour connaître la nature des taches, leur antériorité, les traitements déjà effectués par le client | Questionnement précis Consignations des observations particulières à destination de l'opérateur | 2 | |
| | Formuler au client les réserves relatives à la qualité du service attendu à l'état des articles | Réserves bien identifiées Formulation adaptée (orale, écrite) | 2,5 | |
| | Identifier et décoder les informations techniques nécessaires à l'activité | Identification des éléments pertinents Interprétation correcte : - des étiquettes d'entretien et de composition - des documents techniques et des procédures | 2 | |
| Exploiter les documents techniques et commerciaux nécessaires aux activités | | | | |

| | | | | |
|--|---|--|---------------|--|
| Réaliser l'enregistrement, le marquage des articles, la facturation et l'encaissement des prestations | Enregistrer les articles déposés, éditer et renseigner le ticket de dépôt | Enregistrement et tarification conformes aux articles confiés Identification des divers éléments dans le respect des consignes : prix, délais, réserves Facturation des prestations exacte | 2,5 | |
| | Encaisser et vérifier le titre de paiement | Encaissement et rendu de monnaie exacts. Respect des diverses procédures de paiement. Vérification rigoureuse | 3 | |
| Préparer les articles en vue de la livraison au client | Marquer les articles à nettoyer | Marquage respectant l'intégrité des articles résistant aux traitements de nettoyage et conforme : - à l'enregistrement - à la quantité d'articles à traiter - aux consignes de l'entreprise | 2,5 | |
| | Regrouper les articles Vérifier le nombre d'articles et la correspondance au ticket client | Nombre et articles correspondant au ticket client Respect de l'article repassé Vérification et contrôle minutieux | 3 | |
| Accueillir les clients, prendre en compte les demandes, livrer les articles et favoriser la fidélisation | Décider du choix de l'emballage, plier et emballer les articles ou mettre sous housse | Emballage adapté à la présentation soignée des articles dans un souci d'intégrité des articles et de la demande du client, dans le respect des règles d'ergonomie (gestuelle et postures adaptées) et d'économie | 2 | |
| | Accueillir et prendre congé des clients avec courtoisie S'exprimer correctement au comptoir ou au téléphone, argumenter Prendre en compte les demandes du client, apporter conseils et informations techniques Livrer les articles en valorisant la prestation | Tenue propre et décente Formules d'accueil et de prise de congé adaptées au client Attitude avenante Expression correcte, argumentation pertinente Informations techniques et conseils en adéquation avec les demandes du client Présentation des articles et valorisation du service | 2 2 1,5 | |
| Evaluation des connaissances technologiques | | | 30 | |
| TOTAL | | | | |