

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Agent de loisirs
Niveau 3

Arrêté du : 22/12/2017

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	06	27/12/2017	11/09/2019	1/20

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Présentation du dossier

La présente fiche contient un ensemble de situations d'évaluation-types destinées à guider la conception d'évaluations passées en cours de formation en référence aux critères issus des référentiels du titre professionnel, pour les sessions d'examen « Titre », « CCP » et « CCS » telles que prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. L'ensemble de ces situations d'évaluation-types couvre la totalité des compétences du titre.

Le **Guide de mise en œuvre** des Evaluations passées en cours de formation est à télécharger sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> (rubrique *Documents techniques*).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	06	27/12/2017	11/09/2019	2/20

Sommaire

Activité-type 1 p. 5

► Situation 1	p.	5
► Situation 2	p.	6
► Situation 3	p.	8

Activité-type 2 p. 11

► Situation 1	p.	11
► Situation 2	p.	13
► Situation 3	p.	14

Activité-type 3 p. 17

► Situation 1	p.	17
► Situation 2	p.	19

Activité-type 1 Accompagner un public sur un site de loisirs

► Situation 1

Accueil, information et orientation de visiteurs à l'entrée d'un parc de loisirs

Compétences à évaluer

1. Accueillir, informer et orienter les visiteurs sur un site de loisirs

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation d'accueil de visiteurs à l'entrée d'un parc de loisirs, en français et en anglais. Elle permet de simuler l'attente, l'accès à la billetterie, l'accueil, l'entrée dans le parc et les réponses aux demandes particulières.

Dans cette situation, le stagiaire doit :

fluidifier l'accès du public aux caisses

- remettre la documentation disponible
- contrôler les billets
- orienter les visiteurs sur le sens de la visite
- donner des informations sur les prestations (horaires, spectacle, animations, ...)
- répondre aux demandes spécifiques

Le formateur met à disposition du stagiaire le plan et la brochure du parc de loisirs. Il crée un contexte d'accès à l'entrée d'un parc avec file d'attente et poteaux guide fil à sangles.

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel écrit portant sur :

- les différences entre les parcs de loisirs, d'attractions, à thèmes et ludo-récratifs
- La régulation et l'optimisation des files d'attentes
- Les conditions d'accès sécuritaires à des attractions

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Questionnaire professionnel

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Accueil de visiteurs avec demandes spécifiques d'accès à des attractions et des spectacles

Questionnaire professionnel :

Réponse aux questions

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

La durée du passage en caisse correspond aux consignes données par l'entreprise

La gestion des flux de public est anticipée en fonction de l'affluence

Les informations et orientations fournies aux visiteurs sont fiables et correspondent à leurs attentes

Les consignes d'hygiène et de sécurité sont respectées dans les files d'attente

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	06	27/12/2017	11/09/2019	5/20

Activité-type 1 Accompagner un public sur un site de loisirs

► Situation 2 *Gestion d'un conflit dans la file d'attente d'une attraction d'un parc de loisirs*

Compétences à évaluer

1. Accueillir, informer et orienter les visiteurs sur un site de loisirs

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de conflit de visiteurs dans la file d'attente d'une attraction d'un parc de loisirs. Elle permet de simuler la gestion de conflit, de rassurer le public, de fluidifier la file d'attente et de répondre aux demandes des visiteurs.

Dans cette situation, le stagiaire doit :

- gérer le conflit entre visiteurs
- permettre la fluidité du public à l'accès à l'attraction
- rassurer les visiteurs en matière de sécurité
- allonger la file d'attente pour améliorer la fluidité
- informer les visiteurs sur le temps d'attente ou proposer d'autres attractions
- donner des informations sur les autres prestations
- renseigner sur les horaires, les spectacles et les animations
- répondre aux demandes spécifiques

Le formateur met à disposition du stagiaire le plan et la brochure du parc de loisirs. Il crée un contexte d'accès à une file d'attente dense générant un conflit entre visiteurs. Il dispose de poteaux guide fil à sangles.

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel portant sur :

- la spécificité des typologies de clientèle
- les techniques de distraction et d'animation de files d'attente
- les conditions d'accès sécuritaires à des attractions
- la gestion de conflits

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Questionnaire professionnel

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Accueil de visiteurs avec demandes spécifiques d'accès à des attractions et des spectacles

Questionnaire professionnel :

Réponse aux questions

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	06	27/12/2017	11/09/2019	6/20

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

La durée du passage en caisse correspond aux consignes données par l'entreprise

La gestion des flux de public est anticipée en fonction de l'affluence

Les informations et orientations fournies aux visiteurs sont fiables et correspondent à leurs attentes

Les techniques de communication prennent en compte la résolution des conflits de personnes

Les consignes d'hygiène et de sécurité sont respectées dans les files d'attente

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	06	27/12/2017	11/09/2019	7/20

Activité-type 1 Accompagner un public sur un site de loisirs

► Situation 3 Promotion d'un spectacle

Compétences à évaluer

- 2. Promouvoir des attractions, spectacles, animations et événements auprès d'un public
- 3. Contribuer au bon déroulement des attractions, spectacles, animations et événements

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de promotion d'évènement où le stagiaire incite des visiteurs à participer à un spectacle au sein d'un parc de loisirs. Elle permet de simuler les techniques d'animation. Elle nécessite le placement de certains visiteurs à des places individuelles vacantes pour une optimisation du remplissage de l'espace. Elle permet de distraire le public par une animation en avant-première du spectacle.

Dans cette situation, le stagiaire doit :

- inciter les visiteurs à participer au spectacle
- distraire le public par des techniques d'animation
- proposer une animation en avant-première du spectacle
- donner des informations sur les autres prestations (horaires des autres spectacles et animations)
- répondre aux demandes spécifiques

Le formateur met à disposition du stagiaire le plan et la brochure du parc de loisirs. Il crée un contexte de salle de spectacle comportant des blocs de rangées de sièges séparés par des couloirs d'accès avec quelques places individuelles vacantes. Il diffuse un fond musical sonore avant l'ouverture du spectacle.

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel écrit portant sur :

- les différents types d'attractions
- les procédures d'embarquement sur une attraction ou un spectacle
- les procédures de sécurité sur une attraction
- les principales manipulations sur un pupitre de commande d'attraction
- les différentes techniques d'animation
- les points de vigilances dans les files d'attente
- les procédures de sécurité dans les files d'attente

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle
Questionnaire professionnel

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Incitation des visiteurs à participer à un spectacle
Optimisation du remplissage de la salle
Animation avant-spectacle.

Questionnaire professionnel :

Réponse aux questions

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	06	27/12/2017	11/09/2019	8/20

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Chaque animation et évènement ponctuel fait l'objet d'une annonce participative
Les techniques d'animation employées permettent de distraire le public
Les techniques d'animation prennent en compte les besoins des visiteurs
Les consignes d'hygiène et de sécurité sont respectées dans les files d'attente
Les messages d'information liés à la sécurité sont conformes aux consignes de l'entreprise et à la législation en vigueur
Les procédures d'installation et de sécurité sont mises en œuvre systématiquement
Les mesures d'hygiène et sécurité sont respectées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	06	27/12/2017	11/09/2019	9/20

Activité-type 2 Participer à l'activité boutique sur un site de loisirs

► Situation 1 Vente et réassort de produits boutique

Compétences à évaluer

1. Contribuer à la gestion des points de vente
2. Vendre des produits boutique

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de vente de produits boutique à des visiteurs français et anglophones. Le stagiaire simule une vente de t-shirts à une famille avec une proposition de remise ou rabais (achat de plusieurs articles, article avec léger défaut, etc.) et assure le réassort.

Dans cette situation, le stagiaire doit :

- accueillir la famille
- déceler les mobiles et motivations d'achat
- appliquer les techniques de vente et de réponse aux objections
- vendre le ou les produits avec proposition de remise ou rabais en fonction du cas
- effectuer l'encaissement
- assurer le réassort de la gamme habillement

Le formateur met à disposition du stagiaire un stand boutique avec une caisse enregistreuse et un fond de caisse fictif.

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel écrit, conçu par le formateur, portant sur l'argumentaire de vente :

- les caractéristiques techniques des produits
- les caractéristiques commerciales (offres promotionnelles, SAV, garanties, services associés...)
- les techniques de réassort

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle
Questionnaire professionnel

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Vente de t-shirts à une famille
réassort de la gamme habillement.

Questionnaire professionnel

Réponse aux questions

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	06	27/12/2017	11/09/2019	11/20

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les manipulations des produits et/ou des appareils de manutention sont effectuées dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

La disposition des produits sur les linéaires est conforme aux consignes de l'entreprise

Les étapes de la vente sont conformes aux procédures définies par l'entreprise

L'utilisation des argumentaires de vente est conforme aux consignes

Les techniques de vente de produits additionnels sont appliquées systématiquement

Les ventes sont enregistrées, facturées et encaissées correctement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	06	27/12/2017	11/09/2019	12/20

Activité-type 2 Participer à l'activité boutique sur un site de loisirs

► Situation 2 Promotion et vente d'un ouvrage

Compétences à évaluer

2. Vendre des produits boutique

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de vente d'un ouvrage à un couple de visiteurs franco-britannique. Le stagiaire doit faire face à un comportement désobligeant de la part d'une des deux personnes (consultation de l'ouvrage sous emballage destiné à la vente).

Dans cette situation, le stagiaire doit :

- accueillir les clients
- promouvoir le produit
- répondre aux éventuelles objections
- vendre le produit
- effectuer l'encaissement

Le formateur met à disposition du stagiaire un stand boutique avec une diversité de produits dont un ensemble de livres en lien avec la thématique du parc de loisirs (histoire, jardinage, attractions de loisirs, manèges forains, etc.).

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel écrit, conçu par le formateur, portant sur l'argumentaire de vente :

- les typologies de clientèle
- les avantages et bénéfices du produit
- le principe de vente unique et personnalisée

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle
Questionnaire professionnel

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Vente d'un livre sur l'histoire de l'entreprise de loisirs.

Questionnaire professionnel

Réponse aux questions

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les étapes de la vente sont conformes aux procédures définies par l'entreprise

L'utilisation des argumentaires de vente est conforme aux consignes

Les ventes sont enregistrées, facturées et encaissées correctement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	06	27/12/2017	11/09/2019	13/20

Activité-type 2 Participer à l'activité boutique sur un site de loisirs

► Situation 3 Réapprovisionnement d'un stand confiserie et vente conseil

Compétences à évaluer

1. Contribuer à la gestion des points de vente
2. Vendre des produits boutique

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de réapprovisionnement d'un stand de confiserie et produits naturels suivi d'une vente-conseil auprès d'une famille nombreuse dont le comportement des enfants démontre des habitudes de consommation déséquilibrées. Le stagiaire oriente l'achat vers d'autres gammes de produit.

Dans cette situation, le stagiaire doit :

- procéder au réapprovisionnement du stand
- accueillir la famille nombreuse
- suggérer des propositions d'alternative à la confiserie
- appliquer les techniques de vente
- vendre les produits choisis par la clientèle
- effectuer l'encaissement

Le formateur met à disposition du stagiaire un stand boutique avec une diversité de produits (confiseries, produits naturels, produits bio....). Le stagiaire dispose également d'une caisse enregistreuse et d'un fond de caisse fictif. Les produits doivent être étiquetés.

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel écrit portant sur l'argumentaire de vente :

- les procédures d'encaissement
- les techniques de réassort
- le tri sélectif

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle
Questionnaire professionnel

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Conseil et vente de produit naturels et bio en complément ou remplacement de confiserie.

Questionnaire professionnel

Réponse aux questions

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	06	27/12/2017	11/09/2019	14/20

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les manipulations des produits et/ou des appareils de manutention sont effectuées dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

L'étiquetage des prix des produits est conforme aux consignes

Les stocks et les rotations de produits assurent une continuité de l'offre

La disposition des produits sur les linéaires est conforme aux consignes de l'entreprise

Le tri sélectif des déchets est correctement effectué selon les consignes de l'entreprise

L'entretien de l'espace vente est réalisé selon les consignes de l'entreprise

Les étapes de la vente sont conformes aux procédures définies par l'entreprise

L'utilisation des argumentaires de vente est conforme aux consignes

Les techniques de vente de produits additionnels sont appliquées systématiquement

Les ventes sont enregistrées, facturées et encaissées correctement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	06	27/12/2017	11/09/2019	15/20

Activité-type 3

Participer à l'activité restauration légère sur un site de loisirs

► Situation 1

Vente à emporter d'une offre de restauration légère avec vente additionnelle

Compétences à évaluer

1. Contribuer à la production sur les points de vente en restauration légère
2. Vendre une gamme de produits en restauration légère

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de vente à emporter d'une offre de restauration légère (sandwichs, paninis et boissons, etc.) à une famille de 4 personnes sur un stand, au sein d'un parc de loisirs. Elle permet de réaliser l'assemblage de produits à la demande (sandwichs et paninis), de remettre à température d'autres produits (croque-monsieur, ...) et de vendre des boissons froides. L'offre intègre également un produit du terroir. Les produits sont conditionnés dans des emballages recyclables.

Dans cette situation, le stagiaire doit :

- accueillir la famille
- questionner ou recueillir les demandes de la clientèle
- proposer les différentes offres de restauration
- prendre la commande et préparer l'assemblage des produits et la mise en température
- réaliser une vente additionnelle (un produit du terroir)
- emballer, ensacher les produits
- ranger et maintenir propre l'espace à l'issue de la vente

Le formateur met à disposition du stagiaire un espace de restauration légère avec une offre de restauration permettant de réaliser et d'assembler des productions (sandwichs, tartelettes, fruits, confiseries, boissons) ainsi que quelques produits du terroir. Il met également à disposition une caisse enregistreuse et un fond de caisse fictif. Les formules sont préalablement établies et tarifées.

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel écrit, conçu par le formateur, portant sur les techniques en restauration légère et les techniques de vente :

- les caractéristiques commerciales (offres promotionnelles, formules ...)
- les avantages et les inconvénients de la restauration « sur place » et de la « vente à emporter »
- les techniques de remise en température
- les techniques de vente additionnelle

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle
Questionnaire professionnel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	06	27/12/2017	11/09/2019	17/20

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Vente à emporter d'une offre de restauration légère avec préparation et assemblage

Vente additionnelle d'un produit du terroir

Questionnaire professionnel

Réponse aux questions

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les manipulations des produits et/ou des appareils de fabrication sont effectuées dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

Les modes opératoires et les délais de préparation sont conformes au principe dit « de la marche en avant » et aux fiches techniques

Les préparations alimentaires sont renouvelées au fur et à mesure des ventes.

La traçabilité des produits est conforme aux règles HACCP

Le tri sélectif des déchets est correctement effectué selon les consignes de l'entreprise

Les manipulations des produits et/ou des appareils de distribution sont effectuées dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité.

Les délais de prise de commande et de distribution sont conformes aux consignes de l'entreprise

Les Eco gestes et le tri sélectif sont mis en œuvre dans la distribution

Les formules, offres de promotions et de fidélisation sont systématiquement proposés à la vente

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	06	27/12/2017	11/09/2019	18/20

Activité-type 3 Participer à l'activité restauration légère sur un site de loisirs

► Situation 2 Vente de formules express

Compétences à évaluer

1. Contribuer à la production sur les points de vente en restauration légère
2. Vendre une gamme de produits en restauration légère

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de vente de formules express sur un stand de restauration légère pour un couple pressé par le temps. La mise en situation permet de réaliser une vente rapide sur place avec un assemblage minute des produits et la préparation d'une boisson chaude.

Dans cette situation, le stagiaire doit :

- accueillir la clientèle
- proposer les formules adaptées à la demande
- prendre commande et préparer l'assemblage des produits et la mise en température
- préparer le ou les plateaux pour une consommation sur place
- enregistrer et encaisser la vente
- ranger et maintenir propre l'espace à l'issue de la vente

Le formateur met à disposition du stagiaire un espace de restauration légère avec une offre de restauration permettant de réaliser et d'assembler des productions (sandwichs, tartelettes, fruits, confiseries, boissons). Il met également à disposition une caisse enregistreuse et un fond de caisse fictif. Les formules sont préalablement établies et tarifées.

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel écrit, conçu par le formateur, portant sur les techniques en restauration légère et les techniques de vente :

- les procédures d'assemblage de produits alimentaires
- les procédures d'hygiène en restauration légère (HACCP)
- les procédures de nettoyage de l'espace de restauration

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle
Questionnaire professionnel

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Vente de formules express sur place pour un couple pressé

Questionnaire professionnel

Réponse aux questions

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	06	27/12/2017	11/09/2019	19/20

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les manipulations des produits et/ou des appareils de fabrication sont effectuées dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

Les modes opératoires et les délais de préparation sont conformes au principe dit « de la marche en avant » et aux fiches techniques

Les préparations alimentaires sont renouvelées au fur et à mesure des ventes.

La traçabilité des produits est conforme aux règles HACCP

Le tri sélectif des déchets est correctement effectué selon les consignes de l'entreprise

Les manipulations des produits et/ou des appareils de distribution sont effectuées dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité.

Les délais de prise de commande et de distribution sont conformes aux consignes de l'entreprise

Les Eco gestes et le tri sélectif sont mis en œuvre dans la distribution

Les formules, offres de promotions et de fidélisation sont systématiquement proposés à la vente

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	06	27/12/2017	11/09/2019	20/20