Épreuve	2 : Traiter des situations pratiques (écrit)
Position d'examen	2.2 Réfléchir sur ses actions professionnelles
Méthode d'examen	Mini-cas 5 (écrit)
Compétence opérationnelle	Évaluer les effets d'un projet de changement sur son propre domaine de travail et en déduire des mesures (e5)
Titre	Introduction d'un canal de chat sur le site web
Situation de départ	Votre entreprise souhaite ajouter un canal de contact avec fonction de chat sur son site web. Il s'agit d'aller chercher les clients sur un canal supplémentaire pendant les heures d'ouverture régulières. Comme vous avez de l'expérience dans ce domaine grâce à votre ancien travail, votre supérieur vous charge de l'aider à initier l'équipe et à élaborer une proposition d'approche.
Questions	1) Quels défis voyez-vous pour l'introduction de cette solution au sein de l'équipe ? 2) Quelles mesures en déduisez-vous pour votre proposition d'action ?
Critères d'évaluation / points	Le candidat/La candidate reconnaît-il/elle les défis dans la situation décrite ? Le candidat/La candidate en déduit-il/elle des mesures compréhensibles ? 6 points
Temps	Env. 12 min

Ce document d'examen est confidentiel
et n'est pas autorisé à des fins d'exercice
COPYRIGHT AGVS/UPSA