

## Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Communication & Marketing* du 26 septembre 2011

### Remarques :

- Afin de faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.
- Par « client », on entend toutes les personnes dans et en dehors de l'entreprise ainsi que les organisations pour lesquelles l'employé de commerce effectue des prestations.
- Les compétences méthodologiques, personnelles et sociales (**MSP**) sont décrites de manière détaillée dans le plan de formation, partie A : Compétences opérationnelles (chap. 2 Compétences méthodologiques, chap. 3 Compétences sociales et personnelles).
- Les explications relatives aux niveaux taxonomiques **C1 à C6** servant à déterminer le niveau d'exigences des objectifs évaluateurs sont présentées dans le chap. 4.

### Règles concernant les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels de la partie entreprise

Le domaine de formation « Branche et entreprise » est constitué, dans la branche de formation et d'examens *Communication & Marketing*, de **20 objectifs évaluateurs obligatoires pour la partie entreprise**, qui doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation, et de **13 objectifs évaluateurs optionnels pour la partie entreprise**, dont **3** doivent être traités et atteints.

Le choix des objectifs optionnels est effectué par le responsable de la formation professionnelle de l'entreprise dans le cadre de l'établissement du programme de formation individuel de chaque apprenti. Lors de son choix, le responsable de la formation professionnelle tient compte des dispositions de l'entreprise formatrice et, dans la mesure du possible, des préférences et des aptitudes de l'apprenti.

Le programme de formation est établi pour chaque apprenti au début de sa formation. Au début d'un nouveau semestre, il est possible de prendre en compte dans la mise en œuvre du programme de formation des changements dans l'entreprise ou des expériences. Les adaptations en cours de semestre ne sont pas autorisées. Les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels définis pour chaque semestre constituent la base, d'une part, des situations de travail et d'apprentissage ainsi que des unités de formation dans le cadre de la note d'expérience de la partie entreprise et, d'autre part, du domaine de qualification « pratique professionnelle – oral ». Le domaine de qualification « pratique professionnelle – écrit » porte sur les objectifs évaluateurs obligatoires de la partie entreprise et sur les objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises.

#### 1.1. Objectif général – **Branche & entreprise** (organiser des processus d'économie d'entreprise et/ou des processus de prestations de service)

Pour l'employé de commerce, l'organisation de processus d'économie d'entreprise centrés sur les services et la clientèle est de la plus haute importance. L'employé de commerce maîtrise les processus d'économie d'entreprise faisant partie de son domaine d'activités et connaît les exigences y relatives. A cette fin, il dispose de connaissances professionnelles générales et spécifiques de sa branche et utilise des méthodes de travail appropriées. Grâce à son comportement professionnel, il exécute ses tâches de manière ciblée dans les domaines du conseil à la clientèle, du traitement des dossiers et de l'administration.

1.1.1 Objectif particulier – **Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service**

L'employé de commerce est conscient de l'importance que revêt une gestion adéquate du matériel/des marchandises s'inscrivant dans une optique de développement durable. Il maîtrise toutes les étapes de ce processus en effectuant ses tâches de manière efficace et ciblée dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales.

**Compétences méthodologiques** 2.1 Travail efficace et systématique  
**Compétences sociales et personnelles** 3.6. Conscience écologique

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.1.1 Gérer le matériel et les marchandises (y compris le matériel de bureau) (C5)</b>  <b>Optionnel</b>                      J'achète du matériel et des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales et j'exécute les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demander des offres et les comparer</li> <li>- se renseigner sur les conditions et les délais de livraison</li> <li>- commander le matériel/les marchandises</li> <li>- contrôler les livraisons</li> <li>- réclamer en cas de livraisons erronées</li> </ul>	
<p><b>1.1.1.2 Stocker/gérer le matériel/les marchandises (C5)</b>  <b>Optionnel</b>                      Je stocke le matériel et les marchandises dans les règles de l'art. Ce faisant, je remplis de manière compétente les exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- entreposer les marchandises</li> <li>- tenir à jour les stocks</li> <li>- gérer les stocks</li> <li>- établir l'inventaire</li> </ul>	
<p><b>1.1.1.3 Livrer le matériel/les marchandises (C5)</b>  <b>Optionnel</b>                      J'organise les livraisons de matériel/marchandises en respectant les directives de l'entreprise. A cette fin, j'exécute, j'accompagne ou je contrôle de manière autonome les étapes de travail suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- traiter les commandes</li> <li>- préparer le matériel/les marchandises</li> <li>- établir les documents de livraison</li> <li>- choisir le transporteur</li> </ul>	

### 1.1.2 Objectif particulier – **Conseiller les clients**

L'employé de commerce est conscient du fait que les clients sont les groupes d'intérêts les plus importants d'une entreprise. Il traite leurs demandes de manière appropriée et à leur satisfaction. Il dispose de bonnes connaissances des produits et des services, de compétences de conseil confirmées et de techniques de vente adaptées aux clients. En outre, il a une approche professionnelle de la qualité du service auquel il accorde beaucoup d'importance.

<b>Compétences méthodologiques</b>	2.3 Aptitude à la négociation et au conseil	2.4 Présentation efficace
<b>Compétences sociales et personnelles</b>	3.2 Capacité à communiquer	3.4 Civilité

<b>Objectifs évaluateurs partie entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs CI</b>
<p><b>1.1.2.1 Traiter les demandes des clients (C4)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Je traite les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise. Ce faisant, j'exécute les tâches suivantes à la satisfaction des clients et dans le respect des règles de courtoisie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- répondre aux demandes des clients</li> <li>- clarifier les besoins</li> <li>- traiter les demandes des clients moi-même ou les transmettre aux personnes compétentes</li> <li>- enregistrer les contacts avec les clients en utilisant des documents clairs et appropriés.</li> </ul>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.2.2 Mener des entretiens client (C5)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Je mène des entretiens de vente ou de conseil avec des clients avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- préparer l'entretien</li> <li>- mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, montrer la plus-value de mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches) et le clore avec succès</li> <li>- assurer le suivi de l'entretien (offres, contrats, confirmations, etc.)</li> </ul>	<p><b>1.1.2.2 Mener des entretiens client (C5)</b></p> <p>Je mène et j'analyse des entretiens de vente ou de conseil. A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- préparer l'entretien</li> <li>- mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, montrer la plus-value de mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches) et le clore avec succès</li> <li>- assurer le suivi de l'entretien (offres, contrats, confirmations, etc.). Ce faisant, j'applique les conditions en vigueur à ce moment là et élabore une solution individuelle pour les clients, qui réponde au mieux à leurs attentes.</li> </ul> <p>Je prête attention à ma communication verbale et non verbale, ainsi qu'à celle de mes partenaires commerciaux, et j'élargis mes capacités à l'aide du carré de communication de Schulz von Thun. Je montre les différences entre communication privée, publique, orientée vers le contenu et commerciale.</p>
<p><b>1.1.2.3 Gérer les informations des clients (C4)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Je gère de façon claire et transparente les informations et les données relatives aux clients. Ce faisant, j'utilise de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise pour effectuer les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- saisir, structurer, classer et mettre à jour les données client</li> <li>- évaluer les contacts avec les clients</li> </ul> <p>Je traite les données sensibles en toute confidentialité tout en respectant les dispositions légales et les directives de l'entreprise</p>	

### 1.1.3 Objectif particulier – **S’occuper du traitement des commandes**

L’employé de commerce est responsable du déroulement correct des commandes. Il les exécute par étapes successives selon les directives de l’entreprise en veillant à ce que les délais et les exigences en matière de qualité soient respectés. Ce faisant, il travaille de manière autonome et efficace en utilisant les outils appropriés.

<b>Compétences méthodologiques</b>	2.2 Approche et action interdisciplinaires	2.1 Travail efficace et systématique
<b>Compétences sociales et personnelles</b>	3.3 Aptitude au travail en équipe	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.3.1 Exécuter les commandes (C3)</b>  <b>Obligatoire</b>                      J’exécute les commandes internes et externes avec ou sans partenaire commercial de manière appropriée et autonome, notamment les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prendre les commandes</li> <li>- clarifier les souhaits et les besoins</li> <li>- saisir les données relatives à la commande</li> <li>- appliquer la procédure exacte</li> <li>- présenter les critères de déroulement des commandes</li> <li>- traiter et exécuter les commandes</li> <li>- veiller au déroulement correct des commandes</li> </ul> <p>Je garantis que les clients bénéficient à leur pleine et entière satisfaction de tous les produits et services fournis par mon entreprise (que ce soient les siens propres ou ceux qu’elle a acquis auprès d’une entreprise tierce).</p>	<p><b>1.1.3.1 Exécuter les commandes (C3)</b></p> <p>J’explique l’ensemble du contenu d’une commande au sein d’un domaine spécialisé avec en employant la terminologie correcte. J’exécute toutes les étapes AVOR (préparation du travail) conformément aux directives internes. Je présente la procédure exacte et les critères spécifiques du déroulement de la commande.</p> <p>- A l’aide de mes connaissances spécialisées, des moyens auxiliaires disponibles et des directives, je traite les commandes et tiens compte des recoupements. Je cite les professionnels et leurs responsabilités au sein du processus et assure la communication de toutes parts. Ce faisant, je tiens compte des exigences techniques et veille à un échange professionnel de données.</p> <p>Je surveille les délais en suivant un calendrier de la production et des commandes que j’ai moi-même établi et j’envoie si nécessaire des rappels. Je contrôle les commandes de manière autonome et prends les mesures qui s’imposent en cas de lacunes.</p>
<p><b>1.1.3.2 Gérer les réclamations des clients (C4)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Je réagis de manière professionnelle aux réclamations des clients. Je cherche une solution selon les directives internes de l’entreprise en fonction de mes compétences et en tenant compte des dispositions légales.                      En cas de besoin, je lance les étapes suivantes entrant en ligne de compte (évaluer les résultats, informer mon supérieur, le prestataire, le partenaire).</p>	

<b>Objectifs évaluateurs partie entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs CI</b>
<p><b>1.1.3.3 Traiter les commandes de manière efficace et dans les délais (C5)</b> <b>Obligatoire</b> Lors d'un processus impliquant plusieurs spécialistes, je veille aux délais et répartis mon temps à l'aide de plannings journaliers et de listes de tâches afin d'exécuter les commandes de manière efficace et compétente, même sous une forte pression des délais.</p>	<p><b>1.1.3.3 Traiter les commandes de manière efficace (C3)</b> Dans les domaines de la publicité, des médias, de la rédaction, du marché d'utilisateurs, de la production, de l'édition et de la distribution, je respecte les délais lors du déroulement d'un processus impliquant plusieurs spécialistes.</p>

1.1.4 Objectif particulier – **Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques**

L'employé de commerce sait que le marketing et les relations publiques sont très importants et qu'ils contribuent au succès de l'entreprise. Il utilise les instruments appropriés dans ce domaine en tenant compte de la situation et du public visé.

**Compétences méthodologiques** 2.2 Approche et action interdisciplinaires  
**Compétences sociales et personnelles** 3.1. Disposition à la performance

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.4.1 Analyser et décrire la commercialisation de produits et services (C5)</b>  <b>Obligatoire</b>                      J'analyse et je décris le principe de commercialisation des produits et des services de mon entreprise formatrice. Ce faisant, je tiens compte de la situation du marché, des groupes visés et du positionnement des offres. Je le présente à l'aide d'exemples concrets.</p>	<p><b>1.1.4.1 Analyser et décrire la commercialisation des produits et services (C5)</b>                      J'analyse et je décris le principe de commercialisation des produits et des services de mon entreprise formatrice. Ce faisant, je tiens compte de la situation du marché, des groupes d'intérêts et du positionnement des offres.</p>
	<p><b>1.1.4.1.1 Définir les groupes cibles (C5)</b>                      Je définis un groupe cible à l'aide de critères démographiques, socioéconomiques et psychologiques en tenant compte du comportement d'achat.</p> <p><b>1.1.4.1.2 Réaliser un positionnement</b>                      Je positionne un produit ou un service de mon entreprise formatrice avec les instruments usuels dans ma branche.</p> <p><b>1.1.4.1.3 Appliquer les résultats d'études du marché (C5)</b>                      J'emploie des sources couramment utilisées dans la branche pour déterminer les habitudes de consommation et, vis-à-vis des médias, je les prépare pour une application professionnelle (p. ex. planification médias). A cet égard, j'applique correctement les méthodes d'enquête habituelles ainsi que la terminologie spécialisée.</p>
<p><b>1.1.4.2 Marketing des 4 P : produit – utiliser les instruments de marketing pour un du produit (C3)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Afin d'acquérir ou de fidéliser des clients de mon entreprise, j'utilise de manière ciblée les instruments de marketing requis (politique de produit) en ce qui concerne la qualité, le contrôle qualité, le nom, l'emballage, l'assortiment (offre de produits et services), le service et la garantie.</p>	<p><b>1.1.4.2 Marketing des 4 P : produit – utiliser les instruments de marketing au niveau du produit (C3)</b>                      Afin d'acquérir ou de fidéliser des clients, j'utilise de manière ciblée les instruments de marketing appropriés (politique de produit) en ce qui concerne la qualité, le design, le nom, l'emballage, l'assortiment, le service et la garantie.</p>
	<p><b>1.1.4.2.1 Utiliser de manière ciblée différents types de papiers et leurs propriétés (C3)</b>                      Je classe le papier en fonction du but recherché et du produit en tenant compte de la fabrication, du prix et des propriétés d'impression.</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
	<p><b>1.1.4.2 Proposer une gamme de produits, des offres combinées et des services additionnels (C3)</b>                      Je propose des services additionnels et des offres élargies aussi bien pour l'impression que dans le domaine des médias électroniques.</p>
<p><b>1.1.4.3 Marketing des 4 P : prix – utiliser les instruments de marketing en matière de prix et de rabais (C3)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Afin d'acquérir ou de fidéliser des clients, j'utilise les instruments de marketing approprié (politique de prix) en matière de :                      - fixation des prix                      - rabais                      - conditions</p>	<p><b>1.1.4.3 Marketing des 4 P : prix – utiliser les instruments de marketing en matière de prix et de rabais (C3)</b>                      Afin d'acquérir ou de fidéliser des clients, j'utilise les instruments de marketing appropriés (politique de prix) en matière de :                      - fixation des prix                      - rabais                      - conditions</p>
<p><b>1.1.4.4 Marketing des 4 P : promotion – utiliser les instruments de marketing en matière de communication marketing (C5)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Afin d'acquérir ou de fidéliser des clients, j'utilise les instruments de marketing appropriés en matière de communication et j'en explique les effets :                      - publicité classique                      - promotion des ventes                      - RP/relations publiques                      - sponsoring/partenariats                      - Internet                      - marketing direct                      - événementiel                      - participation à des foires ou salons</p> <p>Pour une commande, j'établis une combinaison judicieuse entre les instruments de communication et je la justifie. Ce faisant, je tiens compte du plurilinguisme en Suisse.</p>	<p><b>1.1.4.4 Marketing des 4 P : promotion – utiliser les instruments de marketing en matière de communication marketing (C5)</b>                      Afin d'acquérir ou de fidéliser des clients, j'utilise les instruments de marketing appropriés en matière de communication et j'en explique les effets :                      - publicité classique                      - promotion des ventes                      - RP/relations publiques                      - sponsoring/partenariats                      - Internet                      - marketing direct                      - événementiel                      - participation à des foires ou salons</p> <p>J'établis une combinaison judicieuse entre les instruments de communication pour une commande et je la justifie. Ce faisant, je tiens compte du plurilinguisme en Suisse.</p> <p><b>1.1.4.4.1 Classer les supports et les moyens publicitaires (C2)</b>                      A l'aide d'exemples tirés de mon quotidien, je cite des supports et des moyens publicitaires et les classe exactement.</p> <p><b>1.1.4.4.2 Citer des objectifs publicitaires et en mesurer les effets (C2)</b>                      Je cite les quatre objectifs publicitaires qui peuvent faire l'objet d'une communication marketing et explique comment l'effet publicitaire est mesuré.</p> <p><b>1.1.4.4.3 Décrire le mécanisme publicitaire (C2)</b>                      A l'aide d'un exemple pratique, je décris le mécanisme publicitaire à l'aide du modèle AIDA ou DAGMAR.</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
	<p><b>1.1.4.4. Expliquer les techniques sociales en publicité (C2)</b> A l'aide d'un exemple pratique, je décris l'utilisation et l'impact des techniques sociales en publicité.</p>
	<p><b>1.1.4.4.5 Décrire le média-mix et le cross-média (C2)</b> A l'aide d'un exemple pratique, je décris l'utilisation combinée et en réseau de supports et de moyens publicitaires.</p>
<p><b>1.1.4.5 Marketing des 4 P : place – utiliser les instruments de marketing lors de la vente et de la distribution (C3)</b> <b>Obligatoire</b> Afin d'acquérir ou de fidéliser des clients, j'utilise les instruments de marketing requis en matière de vente et de distribution :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vente directe</li> <li>- partenaire commercial/secteurs commerciaux</li> <li>- distribution directe</li> <li>- distribution par le biais d'un partenaire</li> </ul>	<p><b>1.1.4.5 Marketing des 4 P : place – utiliser les instruments de marketing pour la vente et la distribution (C3)</b> Afin d'acquérir ou de fidéliser des clients, j'utilise les instruments de marketing appropriés pour la vente et la distribution :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vente directe</li> <li>- partenaire commercial/secteurs commerciaux</li> <li>- distribution directe</li> <li>- distribution par le biais d'un partenaire</li> </ul>
<p><b>1.1.4.6 Evaluer des mesures de marketing (C4)</b> <b>Obligatoire</b> Sur la base d'instructions, je relève des statistiques permettant d'évaluer l'impact des différents programmes d'acquisition et de fidélisation de la clientèle en ce qui concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le nombre de nouveaux clients acquis</li> <li>- l'augmentation du chiffre d'affaires des clients existants</li> <li>- le groupe cible</li> </ul> <p>Je présente cette évaluation de manière convaincante à l'aide de la terminologie spécifique à l'étude de marché, tels que pénétration, fréquence, affinité, etc.</p>	<p><b>1.1.4.6 Evaluer des mesures de marketing (C4)</b> Sur la base d'instructions, je relève des statistiques permettant d'évaluer l'impact des différents programmes d'acquisition et de fidélisation de la clientèle en ce qui concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le nombre de nouveaux clients acquis</li> <li>- l'augmentation du chiffre d'affaires des clients existants</li> <li>- le groupe cible</li> </ul> <p>Je présente cette évaluation de manière convaincante à l'aide de la terminologie spécifique à l'étude de marché, tels que pénétration, fréquence, affinité, etc.</p>
<p><b>1.1.4.7 Calculer les prix des produits et des services (C3)</b> <b>Optionnel</b> Je calcule les coûts de fabrication et le prix de revient de produits choisis en suivant des indications détaillées. Ce faisant, je calcule le prix de vente en tenant compte des marges et j'explique les différences de résultats.</p>	

**1.1.5 Objectif particulier – Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel**

L'employé de commerce perçoit l'importance et l'utilité d'une administration du personnel efficace. Il exécute discrètement et correctement les tâches qui lui sont confiées en suivant des instructions. Ce faisant, il utilise de manière ciblée les documents et les instruments appropriés à cet effet.

<b>Compétences méthodologiques</b>	2.1 Travail efficace et systématique
<b>Compétences sociales et personnelles</b>	3.4 Civilité

<b>Objectifs évaluateurs partie entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs CI</b>
<p><b>1.1.5.1 Exécuter des tâches relatives au recrutement de personnel (C3)</b>  <b>Optionnel</b>                      J'exécute une partie des tâches ci-après relatives au recrutement de collaborateurs conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- transmettre les offres d'emploi pour publication</li> <li>- confirmer la réception des candidatures</li> <li>- préparer les entretiens</li> <li>- rédiger les réponses positives et négatives</li> <li>- établir les contrats de travail</li> </ul>	
<p><b>1.1.5.2 Introduire les nouveaux collaborateurs (C3)</b>  <b>Optionnel</b>                      J'introduis les nouveaux collaborateurs dans l'entreprise et assure ce faisant les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- préparer le premier jour de travail</li> <li>- remettre et expliquer les documents relatifs aux rapports de travail et aux assurances sociales</li> <li>- saisir les données personnelles</li> <li>- expliquer l'infrastructure de l'entreprise</li> </ul>	
<p><b>1.1.5.3 Traiter les données de l'administration du personnel (C3)</b>  <b>Optionnel</b>                      Je tiens à jour avec exactitude les données personnelles des employés ainsi que les données relatives à leurs heures de travail et à leurs absences. Je m'occupe de la gestion des prestations sociales et des prestations salariales accessoires.</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.5.4 Exécuter des tâches relatives au départ du personnel (C3)</b> <b>Optionnel</b> J'exécute, lors du départ de personnel, les tâches suivantes selon les directives de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- planifier et mener les tâches relatives au départ de personnel</li><li>- rédiger des certificats de travail selon les instructions du supérieur</li><li>- clore et archiver le dossier personnel</li></ul>	

1.1.6 Objectif particulier – **Exécuter des processus financiers**

L'employé de commerce perçoit l'importance du traitement correct des informations financières. Il exécute consciencieusement des tâches dans le domaine financier en suivant des instructions.

**Compétences méthodologiques** 2.1 Travail efficace et systématique  
**Compétences sociales et personnelles** 3.1 Disposition à la performance

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.6.1 Traiter les factures entrantes et sortantes (C3)</b>  <b>Optionnel</b>                      J'établis et je traite la comptabilité débiteurs. Je traite les paiements entrants et envoie les rappels de paiement. À cette fin, j'applique les directives de l'entreprise et utilise les moyens auxiliaires électroniques.</p>	
<p><b>1.1.6.2 Gérer la caisse (C4)</b>  <b>Optionnel</b>                      Je gère la caisse consciencieusement avec exactitude. Ce faisant, j'effectue les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ouvrir la caisse</li> <li>- gérer la caisse</li> <li>- contrôler la caisse et connaître la procédure en cas de différences</li> <li>- fermer la caisse</li> <li>- gérer le journal de caisse</li> </ul>	
<p><b>1.1.6.3 Participer à la clôture des comptes (C3)</b>  <b>Optionnel</b>                      Lors de la clôture des comptes, d'analyses ou d'évaluations, je prépare les coefficients économiques clés en suivant des instructions.</p>	

### 1.1.7 Objectif particulier – **Exécuter des tâches administratives et organisationnelles**

L'employé de commerce est conscient du fait que les tâches administratives et organisationnelles doivent être exécutées avec efficacité et précision. Il effectue ces activités avec le soin et la diligence qui s'imposent. Il s'en tient aux prescriptions et utilise les outils de manière appropriée, efficace et dans le respect de l'environnement.

<b>Compétences méthodologiques</b>	2.1 Travail efficace et systématique
<b>Compétences sociales et personnelles</b>	3.2 Capacité à communiquer      3.3 Aptitude au travail en équipe      3.6 Conscience écologique

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.7.1 Effectuer la correspondance (C5)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Je rédige correctement et de manière autonome les documents énumérés ci-dessous en suivant les directives de l'entreprise et les dispositions légales, puis je les fais parvenir aux destinataires prévus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- courriels</li> <li>- lettres, fax</li> <li>- rapports et documentations</li> <li>- procès-verbaux et notes</li> </ul>	
<p><b>1.1.7.2 Administrer les données et les documents (C3)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Je gère correctement les données et les documents. J'utilise à cet effet le système de sauvegarde et d'archivage de mon entreprise en respectant ses directives et les dispositions légales.</p>	
<p><b>1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations (C5)</b>  <b>Obligatoire</b>                      J'organise des séances et des manifestations. A cette fin, j'exécute des travaux de manière appropriée et efficace, tels que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- planifier les séances et les manifestations</li> <li>- lancer les invitations</li> <li>- préparer l'infrastructure et les documents nécessaires</li> <li>- encadrer les participants</li> <li>- mener les évaluations et les travaux de clôture</li> <li>- fournir de la documentation aux participants</li> </ul>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.7.4 S'occuper du courrier et des colis (C3)</b>  <b>Optionnel</b>                      Je m'occupe du courrier entrant et sortant. Pour ce qui est des lettres et des colis, j'effectue consciencieusement les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réception</li> <li>- tri</li> <li>- distribution (courrier ouvert, fermé)</li> <li>- emballage</li> <li>- envoi recommandé, affranchissement</li> </ul>	
<p><b>1.1.7.5 Exécuter des tâches de communication interne (C3)</b>  <b>Optionnel</b>                      J'établis, j'actualise ou je traite la communication interne conformément aux directives de l'entreprise, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lettres/bulletins d'information</li> <li>- panneau d'affichage</li> <li>- Intranet, journal d'entreprise</li> </ul>	
<p><b>1.1.7.6 Utilisation d'outils techniques (C3)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Je maîtrise l'utilisation et l'entretien simple des appareils techniques modernes tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- téléphone (installation)</li> <li>- appareils multifonctions</li> <li>- moyens audiovisuels</li> </ul>	

1.1.8 Objectif particulier - **Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise**

L'employé de commerce est conscient du fait qu'il est important de connaître son entreprise, la concurrence et sa branche. Il utilise ses connaissances dans ce domaine pour effectuer de manière compétente et autonome les processus de travail, le conseil à la clientèle et les tâches administratives.

<b>Compétences méthodologiques</b>	2.4 Présentation efficace
<b>Compétences sociales et personnelles</b>	3.5 Aptitude à l'apprentissage

**Objectifs évaluateurs partie entreprise**

**1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3)**

**Obligatoire**

A l'aide de documents et de modèles clairs, je présente les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et des services dans mon domaine d'activité. J'applique ces connaissances aussi bien dans le conseil aux clients que dans les autres processus de travail de manière ciblée. Je les répartie notamment comme suit :

- fonctions et désignation
- structure et composition
- types de production
- buts / domaines d'utilisation
- caractéristiques et propriétés qualitatives
- prix et conditions

J'utilise mes connaissances dans le cadre de campagnes publicitaires, de médias imprimés, de médias électroniques, de planification des médias, de produits imprimés et de services de prépresse et de postpresse.

**Objectifs évaluateurs CI**

**1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3)**

A l'aide d'exemples pertinents, j'explique les caractéristiques, les particularités, les forces et les faiblesses des produits et des services dans mon domaine d'activité. J'applique ces connaissances dans les exemples de cas et les processus de manière ciblée. Je les répartie notamment comme suit :

- fonctions et désignation
- structure et composition
- types de production
- buts / domaines d'utilisation
- caractéristiques et propriétés qualitatives
- prix et conditions

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI
<p><b>1.1.8.2 Expliquer les produits et les services des concurrents (C2)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Je montre à l'aide de comparaisons pertinentes les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et des services des principales entreprises concurrentes.                      Je les répartis comme suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fonctions et désignation</li> <li>- structure et composition</li> <li>- types de production</li> <li>- buts</li> <li>- caractéristiques et propriétés qualitatives</li> <li>- prix et conditions</li> </ul>	<p><b>1.1.8.2 Expliquer les produits et les services des concurrents (C2)</b>                      Je montre à l'aide de comparaisons pertinentes les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et des services des principales entreprises concurrentes.                      Je les répartis comme suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fonctions et désignation</li> <li>- structure et composition</li> <li>- types de production</li> <li>- buts</li> <li>- caractéristiques et propriétés qualitatives</li> <li>- prix et conditions</li> </ul>
<p><b>1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)</b>  <b>Obligatoire</b>                      J'explique à un profane les aspects suivants de mon entreprise formatrice :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lignes directrices, objectifs de l'entreprise</li> <li>- contexte historique</li> <li>- forme juridique / rapports de propriété / forme d'organisation / forme de financement</li> <li>- standards en matière de gestion de la qualité</li> </ul> <p>Je présente ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs en utilisant des outils appropriés.</p>	<p><b>1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)</b>                      J'explique à un profane les aspects suivants de mon entreprise formatrice :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lignes directrices, objectifs de l'entreprise</li> <li>- contexte historique</li> <li>- forme juridique / rapports de propriété / forme d'organisation / forme de financement</li> <li>- standards en matière de gestion de la qualité</li> </ul> <p>Je présente ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs en utilisant des outils appropriés.</p>
<p><b>1.1.8.4 Avoir recours aux connaissances de la branche (C2)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Je décris, en utilisant des documents et des outils appropriés, des caractéristiques centrales, des processus et des développements importants de la branche dans laquelle mon entreprise est active.</p> <p>Je les répartis comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tailles et structures des entreprises</li> <li>- coefficients opérationnels et financiers</li> <li>- structure de l'emploi</li> <li>- marché d'approvisionnement et débouchés</li> <li>- concurrence</li> <li>- conditions cadres juridiques</li> <li>- partenariat social</li> <li>- organisations de branche (associations, affiliations, institutions)</li> <li>- signification économique / régionale / sociale</li> <li>- développements / tendances</li> </ul>	<p><b>1.1.8.4 Avoir recours aux connaissances de la branche (C2)</b>                      Je décris, en utilisant des documents et des outils appropriés, des caractéristiques et des développements importants de la branche dans laquelle mon entreprise est active.</p> <p>Je les répartis comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tailles et structures des entreprises</li> <li>- coefficients opérationnels et financiers</li> <li>- structure de l'emploi</li> <li>- marché d'approvisionnement et débouchés</li> <li>- concurrence</li> <li>- conditions cadres juridiques</li> <li>- partenariat social</li> <li>- organisations de branche (associations, affiliations, institutions)</li> <li>- signification économique / régionale / sociale</li> <li>- développements / tendances</li> </ul>

**Le présent catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Communication & Marketing* entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2012.**

---

Berne, le 23 septembre 2011

Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC)

Christine Davatz  
Présidente

Roland Hohl  
Secrétaire exécutif

Ce catalogue d'objectifs évaluateurs est approuvé par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie conformément à l'art. 12, al. 1, de l'ordonnance du 26 septembre 2011 sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC.

Berne, le 26 septembre 2011

**OFFICE FÉDÉRAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA TECHNOLOGIE (OFFT)**

La directrice

Prof. Ursula Renold