

## Aperçu des compétences opérationnelles professionnelles Employé(e) de commerce CFC Banque (page 1)

Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles professionnelles									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>1.1 Branche et entreprise</b>										
<b>Domaines de compétences opérationnelles professionnelles (objectifs particuliers) et compétences opérationnelles (objectifs détaillés)</b>										
1.1.1 Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service										
1.1.2 Conseiller les clients	1.1.2.1 <b>Obligatoire</b> Sont capables de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise.	1.1.2.2 <b>Obligatoire</b> Sont capables de conduire des entretiens de manière convaincante tout en poursuivant des objectifs clairement définis.	1.1.2.3 <b>Obligatoire</b> Sont capables d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise.							
1.1.3 S'occuper du traitement des commandes	1.1.3.1 <b>Obligatoire</b> Sont capables d'effectuer les travaux de manière appropriée et autonome lors de l'exécution des commandes et dans leurs rapports avec les partenaires commerciaux.	1.1.3.2 <b>Obligatoire</b> Sont capables de comparer les résultats avec les objectifs visés, de tenir les carnets de commandes et de projets en cours et de mettre à jour les statistiques.	1.1.3.3 <b>Obligatoire</b> Sont capables de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients et de présenter et de réaliser des solutions appropriées.							
1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques	1.1.4.1 <b>Obligatoire</b> Sont capables d'informer les clients à l'aide des outils publicitaires adaptés.									
1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel										
1.1.6 Exécuter des processus financiers	1.1.6.1 <b>Obligatoire</b> Sont capables d'ouvrir, d'administrer, de contrôler et de fermer la caisse consciencieusement et avec exactitude et de tenir le journal de caisse.									
1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	1.1.7.1 <b>Obligatoire</b> Sont capables de rédiger correctement et de manière autonome des courriels, des notes, des lettres, des rapports, des textes pour Internet et des procès-verbaux.	1.1.7.2 <b>Obligatoire</b> Sont capables de gérer correctement les données et les documents en utilisant un système de sauvegarde et d'archivage et en respectant les dispositions légales.	1.1.7.3 <b>Obligatoire</b> Sont capables de préparer de manière appropriée et efficace des séances et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture.	1.1.7.4 <b>Obligatoire</b> Sont capables de traiter dans les règles de l'art le courrier ainsi que les paquets entrants et sortants.	1.1.7.5 <b>Obligatoire</b> Sont capables d'exécuter des tâches de communication interne (lettres/bulletins d'information, panneau d'affichage, Intranet, journal d'entreprise).	1.1.7.6 <b>Obligatoire</b> Sont capables d'acquérir, d'entretenir et de gérer le mobilier, le matériel de bureau et les équipements de bureau.				
1.1.8 Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise	1.1.8.1 <b>Obligatoire</b> Sont capables, à l'aide de documents ou de modèles parlants, de formules mathématiques et de graphiques, d'expliquer les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services d'une entreprise.	1.1.8.2 <b>Obligatoire</b> Sont capables de montrer à l'aide de comparaisons pertinentes les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services des principales entreprises concurrentes.	1.1.8.3 <b>Obligatoire</b> Sont capables d'expliquer à un profane les principaux aspects et particularités d'une entreprise.	1.1.8.4 <b>Obligatoire</b> Sont capables de décrire, en utilisant des documents et des outils appropriés, les développements importants de la branche dans laquelle leur entreprise est active.	1.1.8.5 <b>Obligatoire</b> Sont capables, à l'aide de documents et d'outils pertinents, de décrire les facteurs environnementaux les plus importants qui influent sur l'activité de leur entreprise et de la branche.					

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles Employée de commerce / Employé de commerce (page 2, partie école)

↓ Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles →										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.2 Langue standard (langue nationale de la région)	1.2.1 Est capable de s'exprimer sans faute, de manière compréhensible, appropriée et adaptée au destinataire.	1.2.2 Est capable de traiter des contenus ainsi que le message de textes, d'informations présentées de façon imagée et de déclarations orales et de les présenter de manière compréhensible.	1.2.3 Est capable d'analyser et d'interpréter des textes et des contenus de textes de manière différenciée et pertinente. Il saisit exactement les messages et emploie la langue avec aisance et routine.	1.2.4 Est capable d'élaborer des textes adaptés au destinataire, répondant à l'objectif d'information, corrects et agréables à lire. Il les structure de manière logique et compréhensible en suivant un plan clair et utilise ses connaissances linguistiques et stylistiques de manière appropriée.	1.2.5 Est capable d'utiliser de manière judicieuse et efficace des méthodes de recherche adaptées et des médias pour la récolte d'informations et de présenter les résultats de manière convaincante. Il veille à la fiabilité des sources et respecte la propriété intellectuelle étrangère.	1.2.6 Est capable de défendre son opinion de manière compétente en s'appuyant sur des arguments solides. Lors de la prise de décision, il tient compte des divers aspects d'une problématique et formule ses motifs par écrit de manière différenciée.	1.2.7 Est capable de communiquer à l'oral de manière claire, compréhensible et adaptée au destinataire, tant dans son quotidien professionnel que privé. Il répond à ses interlocuteurs de manière adéquate, sur plan verbal et non verbal.				
1.3 Langue(s) étrangère(s)	1.3.1 Est capable d'écouter de manière attentive et active, de poser des questions en cas de problèmes de compréhension et de réagir de manière adaptée à la situation et au destinataire.	1.3.2 Est capable, grâce à une lecture attentive, de comprendre un texte adapté à son niveau. Pour ce faire, il utilise des outils d'aide appropriés et des stratégies de compréhension de texte.	1.3.3 Est capable, dans le contexte professionnel et social, de rédiger des textes corrects du point de vue formel et stylistique. Il utilise de manière sûre les structures grammaticales de base et le vocabulaire approprié.	1.3.3 Est capable, dans le contexte professionnel et social, de rédiger des textes corrects du point de vue formel et stylistique. Il utilise de manière sûre les structures grammaticales de base et le vocabulaire approprié.	1.3.4 Est capable de reconnaître les difficultés linguistiques et de les surmonter à l'aide de moyens auxiliaires adéquats. Il identifie les particularités linguistiques et culturelles et les gère de manière consciente, adaptée au destinataires et à la situation.						
1.4 Information/communication/administration (ICA)	1.4.1 Est capable d'utiliser des instruments d'information et de communication de manière ciblée et efficace. Il assure ainsi le flux d'information et la communication dans son domaine d'activité.	1.4.2 Est capable d'utiliser ses connaissances de base en informatique de manière appropriée et sûre pour effectuer ses tâches administratives et pour comprendre les processus d'entreprise.	1.4.3 Est capable d'élaborer, à l'aide d'un logiciel courant, des documents pour la communication écrite interne et externe de manière appropriée, adaptée à la situation et au destinataire.	1.4.4 Est capable de présenter, à l'aide d'un logiciel approprié, les informations et les rapports de manière adaptée à la situation et au destinataire.	1.4.5 Est capable d'utiliser les fonctions et les possibilités offertes par le tableur de manière appropriée, tant pour ses tâches professionnelles que privées, et de présenter les résultats sous une forme pertinente.	1.4.6 Est capable d'utiliser les fonctions et les possibilités offertes par le traitement de texte de manière appropriée, tant pour ses tâches professionnelles que privées, et de rédiger des textes et des documents clairs et pertinents.	1.4.7 Est capable d'utiliser le système d'exploitation pour son travail quotidien et de gérer les données et les dossiers de manière professionnelle.	1.4.8 Est capable de créer des images visuellement parlantes, de les présenter et de les utiliser dans des documents et présentations en appliquant les principales règles en la matière.	1.4.9 Est capable d'exploiter les possibilités d'automatisation modernes pour gagner du temps et rationaliser le travail, élaborer des documents de manière efficace, les adapter et les échanger avec d'autres personnes.	1.4.10 Est capable d'évaluer l'utilité des nouvelles technologies pour le travail quotidien et l'apprentissage personnel. Est capable d'utiliser un logiciel de groupe moderne ainsi que l'internet de manière sûre et aisée afin de planifier et d'organiser efficacement son travail.	
1.5 Economie et société (E&S), profil E	1.5.1 Est capable de traiter des informations financières de manière correcte dans le cadre de la comptabilité, d'établir et de juger le bilan et le compte de résultat. Il utilise ses connaissances pour comprendre les processus et relations d'entreprise.	1.5.2 Est capable de reconnaître l'importance de l'orientation client pour le succès d'une entreprise. Il comprend les concepts de base de l'économie d'entreprise et les utilise de manière ciblée pour effectuer ses tâches et remplir ses exigences.	1.5.3 Est capable, sur la base des principaux domaines juridiques et des réglementations centrales du Code des obligations et du Code civil, de classer des problèmes juridiques et de les résoudre.	1.5.4 Est capable de comprendre les rapports fondamentaux au sein de questions économiques, politiques et sociales ainsi que les conflits d'intérêts afférents.							
1.5 Economie et société (E&S), profil B	1.5.1 Est capable de traiter des informations financières de manière correcte dans le cadre de la comptabilité, et d'établir le bilan et le compte de résultat.	1.5.2 Est capable de reconnaître l'importance de l'orientation client pour le succès d'une entreprise. Il comprend les concepts de base de l'économie d'entreprise et les utilise de manière ciblée pour effectuer ses tâches et remplir ses exigences.	1.5.3 Est capable, sur la base des principaux domaines juridiques et des réglementations centrales du Code des obligations et du Code civil, de classer des problèmes juridiques et de les résoudre.	1.5.4 Est capable de comprendre les rapports fondamentaux au sein de questions économiques, politiques et sociales.							

Compétences opérationnelles exclusivement pour profil B  
 Compétences opérationnelles exclusivement pour profil E