

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles Employée de commerce / Employé de commerce CFC, Branche Construire et habiter (état le 1<sup>er</sup> janvier 2017) Page 1/2

Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles									
	1	2	3	4	5	6	7			
<b>1.1 Branche et entreprise</b>										
Domaines de compétences opérationnelles (objectifs particuliers) avec compétences opérationnelles (objectifs évaluateurs)										
1.1.1 Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service	1.1.1.1 <b>Obligatoire</b> Est capable d'acheter du matériel, des marchandises, des prestations de service ou des équipements conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.	1.1.1.2 <b>Optionnel</b> Est capable de gérer le matériel, les marchandises, les prestations de service ou les équipements de manière appropriée.	1.1.1.3 <b>Optionnel</b> Est capable d'organiser les livraisons de matériel, de marchandises ou d'équipements de manière appropriée.	1.1.1.4 <b>Optionnel</b> Est capable de traiter des mandats de transport conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.	1.1.1.5 <b>Optionnel</b> Est capable de traiter des mandats d'import ou d'export conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.					
1.1.2 Conseiller les clients	1.1.2.1 <b>Obligatoire</b> Est capable de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise.	1.1.2.2 <b>Optionnel</b> Est capable de mener des entretiens client avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.	1.1.2.3 <b>Optionnel</b> Est capable de gérer de façon claire et transparente les informations et les données relatives aux clients à l'aide des systèmes et instruments de l'entreprise.							
1.1.3 S'occuper du traitement des commandes	1.1.3.1 <b>Obligatoire</b> Est capable d'exécuter des commandes internes et externes de manière appropriée et autonome.	1.1.3.2 <b>Optionnel</b> Est capable d'appliquer les mesures de qualité et environnementales de l'entreprise de manière conséquente.	1.1.3.3 <b>Optionnel</b> Est capable d'évaluer les résultats en suivant les directives de l'entreprise.	1.1.3.4 <b>Optionnel</b> Est capable de réagir de manière polie et selon la culture d'entreprise aux réclamations, et de les traiter correctement selon les directives de l'entreprise.						
1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques	1.1.4.1 <b>Obligatoire</b> Est capable d'analyser le marché et l'environnement de marché d'une entreprise dans des domaines centraux.	1.1.4.2 <b>Optionnel</b> Est capable d'utiliser de manière ciblée des instruments de marketing selon les directives de l'entreprise afin d'acquiescer ou de fidéliser les clients.	1.1.4.3 <b>Optionnel</b> Est capable de calculer les coûts de projets, de marchandises, de produits, d'équipements ou de prestations de service.							
1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel	1.1.5.1 <b>Optionnel</b> Est capable d'exécuter les tâches relatives au recrutement de personnel conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.	1.1.5.2 <b>Optionnel</b> Est capable d'exécuter de manière compétente des tâches relatives à l'introduction de nouveaux collaborateurs dans l'entreprise (préparer la première journée ainsi que les documents formels, saisir des données personnelles).	1.1.5.3 <b>Optionnel</b> Est capable de tenir à jour avec exactitude des calendriers de la durée de travail, des statistiques sur les absences et/ou les données sur le personnel et de gérer les prestations sociales et les prestations salariales accessoires.	1.1.5.4 <b>Obligatoire</b> Est capable de traiter de manière compétente les demandes du personnel concernant les dispositions légales et les directives de l'entreprise.	1.1.5.5 <b>Optionnel</b> Est capable d'exécuter de manière compétente les tâches relatives au départ de personnel.					
1.1.6 Exécuter des processus financiers	1.1.6.1 <b>Obligatoire</b> Est capable de traiter les factures entrantes et sortantes de manière appropriée.	1.1.6.2 <b>Optionnel</b> Est capable d'ouvrir la caisse, de la gérer, de la contrôler et de la fermer de manière consciencieuse et avec exactitude.	1.1.6.3 <b>Optionnel</b> Est capable de participer à la clôture des comptes selon les directives de l'entreprise et les dispositions légales.	1.1.6.4 <b>Optionnel</b> Est capable d'effectuer des comparaisons entre les objectifs visés et les résultats en ce qui concerne la situation des mandats, les revenus, les dépenses, les marges, les recettes, les coûts ou les liquidités en suivant des instructions.						
1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	1.1.7.1 <b>Obligatoire</b> Est capable de rédiger correctement et de manière autonome des documents tels que la correspondance, des notes, des rapports et des procès-verbaux.	1.1.7.2 <b>Obligatoire</b> Est capable de gérer correctement les données et les documents avec un système de sauvegarde et d'archivage en respectant les directives de l'entreprise et les dispositions légales.	1.1.7.3 <b>Obligatoire</b> Est capable d'organiser, de la planification jusqu'au déroulement, des séances et des manifestations de manière ciblée et efficace.	1.1.7.4 <b>Obligatoire</b> Est capable de s'occuper de manière consciencieuse du courrier entrant et sortant ainsi que des colis.	1.1.7.5 <b>Optionnel</b> Est capable d'élaborer et de traiter des textes pour la communication interne et de les publier par le biais de médias tels que les lettres/bulletins d'information, le panneau d'affichage, l'Intranet ou le journal d'entreprise.	1.1.7.6 <b>Optionnel</b> Est capable d'acquiescer et de gérer du mobilier, du matériel et des équipements de bureau en suivant les directives de l'entreprise.	1.1.7.7 <b>Optionnel</b> Est capable de respecter sur son lieu de travail les directives de l'entreprise et les dispositions légales qui lui permettent de travailler de manière ergonomique et efficace.			
1.1.8 Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise	1.1.8.1 <b>Obligatoire</b> Est capable, à l'aide de documents et de modèles clairs, d'expliquer les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services d'une entreprise.	1.1.8.2 <b>Optionnel</b> Est capable de présenter, à l'aide de comparaisons pertinentes, les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services des principaux concurrents.	1.1.8.3 <b>Obligatoire</b> Est capable de présenter sa propre entreprise formatrice sur la base de sa propre documentation.	1.1.8.4 <b>Optionnel</b> Est capable d'expliquer les dispositions, les normes et les particularités en matière de construction dans sa branche.	1.1.8.5 <b>Optionnel</b> Est capable d'exécuter des tâches relatives au développement, à la planification et à l'exécution d'un projet de construction.	1.1.8.6 <b>Optionnel</b> Est capable de participer à l'élaboration de modèles de financement, de contrats d'assurance ainsi qu'à la comptabilité de biens immobiliers.	1.1.8.7 <b>Optionnel</b> Est capable d'expliquer des connaissances spécifiques sur les types d'acquisition, de stockage et de fabrication dans une entreprise de production.	1.1.8.8 <b>Optionnel</b> Est capable de participer à la comptabilité des immobilisations.	1.1.8.9 <b>Optionnel</b> Est capable d'appliquer des connaissances spécifiques en matière de stockage.	1.1.8.10 <b>Optionnel</b> Est capable d'expliquer des connaissances spécifiques sur les types d'acquisition et de stockage.
	1.1.8.11 <b>Optionnel</b> Est capable d'utiliser des connaissances spécifiques sur le commerce lors un entretien client.	1.1.8.12 <b>Optionnel</b> Est capable d'expliquer le domaine d'utilisation de matériaux et d'équipements dans le secteur principal de la construction à l'aide d'exemples.	1.1.8.13 <b>Optionnel</b> Est capable d'expliquer en termes simples des termes juridiques liés à l'entreprise dans le secteur principal de la construction et dans le secteur du second œuvre.	1.1.8.14 <b>Optionnel</b> Est capable d'appliquer des connaissances spécifiques à la construction lors de la facturation dans le secteur principal de la construction et dans le secteur du second œuvre.	1.1.8.15 <b>Optionnel</b> Est capable d'expliquer le domaine d'utilisation de matériaux et d'équipements dans le secteur du second œuvre à l'aide d'exemples.					

**Vue d'ensemble des compétences opérationnelles Employée de commerce / Employé de commerce (page 2/2, 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 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, de manière rationnelle, rapide et professionnelle, les possibilités d'automatisation offertes par les logiciels modernes afin d'élaborer des documents de manière efficace, de les adapter et de 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