

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.1 Branche et entreprise										
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 Obligatoire Est capable d'acheter des marchandises ou des prestations de service conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.								
1.1.2	Conseiller les clients	1.1.2.1 Obligatoire Est capable de traiter les demandes des clients et d'informer ces derniers de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise.	1.1.2.2 Obligatoire Est capable de mener des entretiens de vente et de conseil avec des clients avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.							
1.1.3	S'occuper du traitement des commandes	1.1.3.1 Obligatoire Est capable d'exécuter des mandats et des projets en fonction du destinataire.	1.1.3.2 Obligatoire Est capable de réagir de manière professionnelle aux réclamations, de les traiter et de proposer des optimisations des processus de travail.							
1.1.4	Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques									
1.1.5	Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel	1.1.5.1 Obligatoire Est capable d'expliquer l'organisation des tâches relatives au personnel, les décomptes de salaire et les certificats de salaire et de traiter les dossiers du personnel ainsi que les questions liées au personnel.	1.1.5.2 Obligatoire Est capable d'exécuter des tâches centrales liées à l'engagement ou au départ de personnel.	1.1.5.3 Obligatoire Est capable de présenter le système suisse d'assurance sociale ainsi que les prestations sociales et les prestations salariales accessoires.						
1.1.6	Exécuter des processus financiers	1.1.6.1 Obligatoire Est capable de tenir à jour la comptabilité débiteurs et la comptabilité créditeurs, de comptabiliser les pièces justificatives, de corriger les erreurs de calcul et de comptabilisation et de s'occuper des rappels et des poursuites.	1.1.6.2 Obligatoire Est capable de gérer les processus du grand livre et d'utiliser les documents et moyens auxiliaires correspondants en suivant des directives.	1.1.6.3 Obligatoire Est capable de surveiller les risques à l'aide d'un système interne de contrôle et d'utiliser ce dernier.						
1.1.7	Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	1.1.7.1 Obligatoire Est capable de rédiger correctement des documents (correspondance, procès-verbaux, notes, rapports).	1.1.7.2 Obligatoire Est capable de gérer les données et les documents avec un système de sauvegarde et d'archivage de manière sûre et transparente en respectant les directives.	1.1.7.3 Obligatoire Est capable de préparer, d'exécuter, de terminer et d'évaluer, de la planification jusqu'au bouclage, des séances et des manifestations de manière ciblée et efficace.	1.1.7.4 Obligatoire Est capable de s'occuper de manière consciencieuse du courrier entrant et sortant ainsi que des colis, et d'expliquer l'organisation du courrier.	1.1.7.5 Obligatoire Est capable d'élaborer et de publier des contributions pour des moyens de communication tels que des bulletins d'informations, des panneaux d'affichage, intranet ou internet.	1.1.7.6 Obligatoire Est capable d'expliquer et d'appliquer les directives relatives à la sécurité au travail et dans l'entreprise ainsi que celles relatives à la protection de la santé, et de travailler de manière ergonomique.	1.1.7.7 Obligatoire Est capable d'expliquer et d'appliquer les principes du programme de gestion des ressources et de management environnemental de l'administration fédérale (RUMBA).		
1.1.8	Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise	1.1.8.1 Obligatoire Est capable de décrire et d'expliquer la structure étatique de la Suisse (pouvoirs publics, fonction et influence des partis, instruments parlementaires) ainsi que l'organisation et les tâches des organes de la Confédération et de l'administration fédérale.	1.1.8.2 Obligatoire Est capable de décrire et d'expliquer les fondements et la systématique du droit public (hiérarchie juridique, Constitution fédérale).	1.1.8.3 Obligatoire Est capable de présenter le processus législatif à l'exemple de la genèse d'une loi, de l'initiative et du référendum, des élections et votations.	1.1.8.4 Obligatoire Est capable d'expliquer les finances fédérales à l'aide des recettes et des dépenses de Confédération, du système fiscal et de la gestion budgétaire ainsi que du compte de la Confédération.	1.1.8.5 Obligatoire Est capable de présenter sa propre unité administrative sur la base de son organisation et de ses tâches ainsi que de ses recettes et dépenses.				

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 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 destinataire 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