

Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles					
	1	2	3	4	5	6

1.1 Branche et entreprise

Domaines de compétences opérationnelles (objectifs particuliers) et compétences opérationnelles (objectifs évaluateurs)

1.1.1	Gérer le matériel / les marchandises et les prestations de services	1.1.1.1 Optionnel (FIEc: SLD) Sont capables d'acquérir du matériel et des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.	1.1.1.2 Optionnel (FIEc: SLD) Sont capables de stocker le matériel et des marchandises dans les règles de l'art en respectant les directives de l'entreprise.	1.1.1.3 Optionnel (FIEc: SLD) Sont capables d'organiser les livraisons de matériel / marchandises à la satisfaction de la clientèle.				
1.1.2	Conseiller les clients	1.1.2.1 Obligatoire (FIEc: PPI) Sont capables de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise.	1.1.2.2 Obligatoire (FIEc: SLD) Sont capables de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.	1.1.2.3 Obligatoire (FIEc: SLD) 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.	1.1.2.4 CI Sont capables de préparer des entretiens, d'analyser les besoins des clients, de les conseiller avec justesse et de clore les entretiens avec succès.			
1.1.3	S'occuper du traitement des commandes	1.1.3.1 Obligatoire (FIEc: PPI) 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 Obligatoire (FIEc: PPI) Sont capables de comparer les résultats avec les objectifs visés en l'entreprise, de tenir les carnets de commandes et de procéder à la mise à jour des coûts.	1.1.3.3 Obligatoire (FIEc: SLD) Sont capables de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients puis de présenter et de réaliser des solutions appropriées.	1.1.3.4 CI Sont capables de traiter les réclamations des clients et de présenter des réclamations aux partenaires commerciaux.	1.1.3.5 CI Sont capables d'effectuer leurs travaux en appliquant la méthode des six étapes.	1.1.3.6 CI Sont capables d'organiser la communication et la collaboration au sein de leurs entreprise avec succès.	
1.1.4	Mettre en oeuvre des mesures de marketing et de relations publiques	1.1.4.1 *Optionnel (FIEc: SLD) Sont capables d'analyser le marché et la situation conjoncturelle de leur entreprise dans des domaines centraux.	1.1.4.2 Optionnel (FIEc: SLD) Sont capables d'utiliser de manière ciblée des instruments de marketing afin d'acquérir et de fidéliser des clients.	1.1.4.3 Optionnel (FIEc: SLD) Sont capables d'établir des statistiques permettant d'évaluer les programmes d'acquisition et de fidélisation de la clientèle.	1.1.4.4 Optionnel (FIEc: SLD) Sont capables de calculer les coûts de fabrication, le prix de revient et la marge de produits choisis en suivant des indications détaillées.			
1.1.5	Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel	1.1.5.1 Optionnel (FIEc: SLD) Sont capables de traiter les formalités d'engagement et de départ du personnel.	1.1.5.2 Optionnel (FIEc: SLD) Sont capables de tenir à jour les données relatives aux heures de travail, aux absences, au personnel et à la gestion des prestations sociales et des prestations salariales accessoires.	1.1.5.3 CI Sont capables de documenter et d'analyser leurs points forts à l'aide des objectifs de formation et de décrire les possibilités et les limites de leur développement professionnel.				
1.1.6	Exécuter des processus financiers	1.1.6.1 Optionnel (FIEc: SLD) Sont capables de traiter les factures entrantes et sortantes en respectant les directives de l'entreprise.	1.1.6.2 Optionnel (FIEc: SLD) Sont capables d'ouvrir, d'administrer, de contrôler et de fermer la caisse consciencieusement et avec exactitude et de tenir le journal de caisse.	1.1.6.3 Optionnel (FIEc: SLD) Sont capables de collaborer à la clôture des comptes et de préparer les coefficients économiques clés en vue de leur analyse et de leur évaluation.				
1.1.7	Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	1.1.7.1 Obligatoire (FIEc: PPI) 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 Obligatoire (FIEc: SLD) 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 Obligatoire (FIEc: SLD) 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 Obligatoire (FIEc: SLD) Sont capables de gérer de manière appropriée le courrier entrant et sortant (lettres et paquets).	1.1.7.5 Obligatoire (FIEc: PPI) Sont capables d'exécuter des tâches de communication interne (lettres/bulletins d'information, panneau d'affichage, Intranet, journal d'entreprise).	1.1.7.6 Obligatoire (FIEc: SLD) 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* Obligatoire (FIEc: SLD) Sont capables d'expliquer les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services de leur entreprise à l'aide de documents et de modèles clairs.	1.1.8.2* Obligatoire (FIEc: SLD) Sont capables d'expliquer les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services des entreprises concurrentes les plus importantes à l'aide de comparaisons claires et précises.	1.1.8.3* Obligatoire (FIEc: SLD) Sont capables d'expliquer à un profane les particularités et les aspects les plus importants de leur entreprise.	1.1.8.4* Obligatoire (FIEc: SLD) Sont capables d'expliquer les caractéristiques et les développements importants de la branche dans laquelle leur entreprise est active en utilisant des outils appropriés.	1.1.8.5 CI Sont capables de présenter les structures de leur formation ainsi que ses objectifs et ses différents éléments. Sont en outre capables de décrire les procédures de qualification pratiques de la partie entreprise.	1.1.8.6 CI Sont capables de décrire sommairement les particularités de l'entreprise et de la branche.	1.1.8.7 CI Sont capables de présenter les produits et les prestations de services de l'entreprise et de décrire les principaux produits de la concurrence.
1.1.9	Connaissances spécifiques au groupe d'entreprises "Caisses de compensation AVS"	1.1.9.1 - 1.1.9.3 Sont capables de présenter et d'analyser l'histoire, la signification, les tâches, le financement, le développement et les révisions de l'AVS, de l'AI et des APG et d'expliquer l'organisation des caisses de compensation et le fonctionnement de leurs organes de surveillance.	1.1.9.4 - 1.1.9.11 Sont capables de décrire, d'analyser et d'évaluer de manière appropriée les obligations de s'assurer, de payer des cotisations et de fournir des décomptes des différents acteurs de même que les mécanismes de contrôle, de recouvrement et de remboursement.	1.1.9.12 - 1.1.9.16 Sont capables d'expliquer de manière compréhensible le droit à l'indemnité ainsi que les genres de prestations relatives à l'AVS et à l'AI et de procéder au calcul des indemnités journalières dans les règles de l'art.	1.1.9.17 Sont capables de décrire le droit à l'indemnité et les genres de prestations relatives aux prestations complémentaires.	1.1.9.18 Sont capables d'expliquer de manière compréhensible le droit à l'indemnité et les genres de prestations relatives à l'assurance pour perte de gain (APG) et à l'allocation de maternité (AMat) et de calculer les prestations y afférentes.	1.1.9.19 Sont capables d'expliquer de manière compréhensible les prestations des allocations familiales AF / FLA et d'en décrire les interactions.	1.1.9.20 Sont capables de décrire le droit à l'indemnité et les genres de prestations relatives aux autres prestations.
1.1.10	Connaissances spécifiques au groupe d'entreprises "Avocats"	1.1.10.1 - 1.1.10.2 Sont capables de décrire les activités d'un avocat et d'expliquer le secret professionnel.	1.1.10.3 - 1.1.10.4 Sont capables d'expliquer les domaines juridiques ainsi que le déroulement de la procédure judiciaire ordinaire.	1.1.10.5 - 1.1.10.6 Sont capables de décrire les groupes de clients et les groupes d'intérêts du cabinet et respectent les règles de comportement avec ces ceux-ci.	1.1.10.7 - 1.1.10.10 Sont capables de citer les échéances, de décrire la gestion de mandats, de fixer des objectifs et des priorités dans l'exécution des tâches et de gérer l'agenda.	1.1.10.11 - 1.1.10.12 CI Sont capables d'expliquer les règles professionnelles et déontologiques et l'organisation des tribunaux et des autorités.		

* Le présent objectif évaluateur est centré sur la compréhension et ne se prête pas à une mise en oeuvre dans le cadre d'une STA.

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 Sont capables de s'exprimer sans faute, de manière compréhensible, appropriée et adaptée au destinataire.	1.2.2 Sont capables 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 Sont capables d'analyser et d'interpréter des textes et des contenus de textes de manière différenciée et pertinente. Ils saisissent exactement les messages et emploient la langue avec aisance et routine.	1.2.4 Sont capables d'élaborer des textes adaptés au destinataire, répondant à l'objectif d'information, corrects et agréables à lire. Ils les structurent de manière logique et compréhensible en suivant un plan clair et utilisent leurs connaissances linguistiques et stylistiques de manière appropriée.	1.2.5 Sont capables 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. Ils veillent à la fiabilité des sources et respectent la propriété intellectuelle étrangère.	1.2.6 Sont capables de défendre leur opinion de manière compétente en s'appuyant sur des arguments solides. Lors de la prise de décision, ils tiennent compte des divers aspects d'une problématique et formulent leurs motifs par écrit de manière différenciée.	1.2.7 Sont capables de communiquer à l'oral de manière claire, compréhensible et adaptée au destinataire, tant dans leur quotidien professionnel que privé. Ils répondent à leurs interlocuteurs de manière adéquate, sur le plan verbal et non verbal.				
1.3 Langue(s) étrangère(s)	1.3.1 Sont capables 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 Sont capables, grâce à une lecture attentive, de comprendre un texte adapté à leur niveau. Pour ce faire, ils utilisent des outils d'aide appropriés et des stratégies de compréhension de texte.	1.3.3 Sont capables, dans le contexte professionnel et social, de rédiger des textes corrects du point de vue formel et stylistique. Ils utilisent de manière sûre les structures grammaticales de base et le vocabulaire approprié.	1.3.4 Sont capables de reconnaître les difficultés linguistiques et de les surmonter à l'aide de moyens auxiliaires adéquats. Ils identifient les particularités linguistiques et culturelles et les gèrent de manière consciente, adaptée aux destinataires et à la situation.							
1.4 Information/communication/administration (ICA)	1.4.1 Sont capables d'utiliser des instruments d'information et de communication de manière ciblée et efficace. Ils assurent ainsi le flux d'information et la communication dans leur domaine d'activité.	1.4.2 Sont capables d'utiliser leurs connaissances de base en informatique de manière appropriée et sûre pour effectuer leurs tâches administratives et pour comprendre les processus d'entreprise.	1.4.3 Sont capables 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 Sont capables 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 Sont capables d'utiliser les fonctions et les possibilités offertes par le tableur de manière appropriée, tant pour leurs tâches professionnelles que privées, et de présenter les résultats sous une forme pertinente.	1.4.6 Sont capables d'utiliser les fonctions et les possibilités offertes par le traitement de texte de manière appropriée, tant pour leurs tâches professionnelles que privées, et de rédiger des textes et des documents clairs et pertinents.	1.4.7 Sont capables d'utiliser le système d'exploitation pour leur travail quotidien et de gérer les données et les dossiers de manière professionnelle.	1.4.8 Sont capables 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 Sont capables d'exploiter les possibilités d'automatisation offertes par les logiciels modernes pour gagner du temps et rationaliser le travail, d'élaborer des documents de manière efficace, de les adapter et de les échanger avec d'autres personnes.	1.4.10 Sont capables d'évaluer l'utilité des nouvelles technologies pour leur travail quotidien et leur apprentissage personnel, d'utiliser un logiciel de groupe moderne ainsi que l'internet de manière sûre et aisée afin de planifier et d'organiser efficacement leur travail.	
1.5 Economie et société (E&S), profil E	1.5.1 Sont capables 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. Ils utilisent leurs connaissances pour comprendre les processus et relations d'entreprise.	1.5.2 Sont capables de reconnaître l'importance de l'orientation client pour le succès d'une entreprise. Ils comprennent les concepts de base de l'économie d'entreprise et les utilisent de manière ciblée pour effectuer leurs tâches et remplir les exigences.	1.5.3 Sont capables, 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 Sont capables de comprendre les rapports fondamentaux au sein des questions économiques, politiques et sociales ainsi que les conflits d'intérêts y afférents.							
1.5 Economie et société (E&S), profil B	1.5.1 Sont capables 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 Sont capables de reconnaître l'importance de l'orientation client pour le succès d'une entreprise. Ils comprennent les concepts de base de l'économie d'entreprise et les utilisent de manière ciblée pour effectuer leurs tâches et remplir les exigences.	1.5.3 Sont capables, 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 Sont capables de comprendre les rapports fondamentaux au sein des questions économiques, politiques et sociales.							

Compétences opérationnelles exclusivement pour profil B

Compétences opérationnelles exclusivement pour profil E