

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles Employée de commerce / Employé de commerce CFC, Branche Communication & Marketing, page 1/2

↓ Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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 Optionnel Est capable d'acheter du matériel et des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.	1.1.1.2 Optionnel Est capable de stocker le matériel et les marchandises dans les règles de l'art conformément aux exigences et aux directives.	1.1.1.3 Optionnel Est capable d'organiser les livraisons de matériel/marchandises de manière appropriée.							
1.1.2 Conseiller les clients	1.1.2.1 Obligatoire Est capable de traiter les demandes des clients 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 amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.	1.1.2.3 Obligatoire 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 Obligatoire Est capable d'exécuter des commandes internes et externes avec ou sans partenaire commercial de manière appropriée et autonome.	1.1.3.2 Obligatoire Est capable de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations, de présenter des solutions adaptées et de les mettre en œuvre.	1.1.3.3 Obligatoire Est capable, lors d'un processus, de respecter les délais de manière efficace et compétente et de tenir compte des recoupements.							
1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques	1.1.4.1 Obligatoire Est capable d'analyser le principe de commercialisation des produits et services au sein de l'environnement de marché.	1.1.4.2 Obligatoire Est capable d'utiliser de manière ciblée les instruments marketing de la politique de produit pour acquérir et fidéliser des clients.	1.1.4.3 Obligatoire Est capable d'utiliser de manière ciblée les instruments marketing de la politique de prix pour acquérir et fidéliser des clients.	1.1.4.4 Obligatoire Est capable d'utiliser de manière ciblée les instruments marketing de la politique de communication pour acquérir et fidéliser des clients.	1.1.4.5 Obligatoire Est capable d'utiliser de manière ciblée les instruments marketing de la politique de distribution pour acquérir et fidéliser des clients.					
1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel	1.1.5.1 Optionnel Est capable d'exécuter des tâches relatives au recrutement de personnel conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.	1.1.5.2 Optionnel Est capable d'introduire de manière serviable les nouveaux collaborateurs dans l'entreprise.	1.1.5.3 Optionnel Est capable de gérer de manière précise les données relatives aux heures de travail, aux absences, au personnel ainsi que les tâches relatives aux prestations sociales et prestations salariales accessoires.	1.1.5.4 Optionnel Est capable d'exécuter des tâches relatives au départ de personnel de manière compétente et selon les directives de l'entreprise.						
1.1.6 Exécuter des processus financiers	1.1.6.1 Optionnel Est capable de traiter les factures entrantes et sortantes de manière appropriée.	1.1.6.2 Optionnel Est capable d'ouvrir la caisse, de la gérer, de la contrôler et de la fermer et de tenir le journal de caisse de manière consciencieuse et avec exactitude.	1.1.6.3 Optionnel Est capable de préparer les coefficients économiques clés pour l'analyse et l'évaluation.							
1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	1.1.7.1 Obligatoire Est capable de rédiger correctement et de manière autonome des courriels, des notes, des lettres, des rapports, des documents et des procès-verbaux et de les transmettre aux destinataires.	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, de la planification jusqu'au déroulement, des séances et des manifestations de manière ciblée et efficace.	1.1.7.4 Optionnel Est capable de s'occuper de manière consciencieuse du courrier entrant et sortant ainsi que des colis.	1.1.7.5 Optionnel Est capable d'exécuter les tâches et les exigences de la communication interne relatives aux lettres/bulletins d'informations, au panneau d'affichage, à l'intranet ou au journal d'entreprise.	1.1.7.6 Obligatoire Est capable d'utiliser des appareils techniques tels que le téléphone, les appareils multifonctions et les moyens audiovisuels.				
1.1.8 Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise	1.1.8.1 Obligatoire Est capable, à l'aide de documents clairs, de présenter les caractéristiques, les particularités et les forces des produits et services d'un domaine d'activité et d'utiliser les connaissances dans les processus de travail.	1.1.8.2 Obligatoire Est capable de présenter, 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 Obligatoire Est capable de présenter à un profane les principaux aspects et particularités d'une entreprise.	1.1.8.4 Obligatoire Est capable de présenter, à l'aide de documents et d'outils appropriés, les caractéristiques et les développements centraux de la branche dans laquelle l'entreprise est active.						

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

↓ Domaines de compétences opérationnelles		→ Compétences opérationnelles										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.2	Lingua standard (lingua nazionale regionale)	1.2.1 Sono in grado di esprimersi senza fare errori, con chiarezza e in funzione della situazione e degli interlocutori.	1.2.2 Sono in grado di elaborare e riprodurre in modo chiaro i contenuti e i messaggi di testi, rappresentazioni grafiche ed esternazioni orali.	1.2.3 Sono in grado di analizzare e interpretare con competenza testi e contenuti differenziati e relativi a situazioni diverse. Si concentrano sul messaggio e si esprimono in modo sicuro e scorrevole.	1.2.4 Sono in grado di redigere testi corretti e accattivanti in funzione dei destinatari e dell'obiettivo. Li strutturano logicamente, prediligendo una sintassi semplice e applicando le loro conoscenze linguistiche e stilistiche.	1.2.5 Sono in grado di sfruttare in modo ragionevole ed efficiente i metodi di ricerca e i mezzi di informazione adatti e di presentare i risultati in modo eloquente. Considerano il grado di affidabilità delle fonti e rispettano la proprietà altrui.	1.2.6 Sono in grado di difendere le loro opinioni con competenza e con argomenti convincenti. Di fronte a un problema considerano i diversi aspetti e motivano le decisioni prese per iscritto.	1.2.7 Sono in grado di comunicare in modo chiaro, comprensibile, orientato all'interlocutore e nel rispetto delle regole nella vita professionale e di tutti i giorni. Si rivolgono al loro interlocutore in maniera appropriata. Sia dal punto di vista della comunicazione verbale, sia da quello della comunicazione non verbale.				
		1.3	Lingua/e straniera/e	1.3.1 Sono in grado di ascoltare attentamente e attivamente, di chiedere delucidazioni se non capiscono qualcosa e di rispondere in funzione della situazione e dell'interlocutore.	1.3.2 Sono in grado di capire un testo adattato al loro livello leggendo con attenzione. Per comprendere il testo impiegano strumenti di aiuto e strategie adeguati.	1.3.3 Sono in grado di redigere testi corretti dal punto di vista formale e stilistico sia sul lavoro che nella vita privata. Applicano con sicurezza le regole grammaticali di base e utilizzano un vocabolario adeguato.	1.3.4 Sono in grado di riconoscere le difficoltà linguistiche e di superarle con mezzi ausiliari adeguati. Riconoscono le specificità linguistico-culturali e reagiscono con consapevolezza e in funzione del destinatario e della situazione.					
1.4	Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA)	1.4.1 Sono in grado di applicare gli strumenti di informazione e comunicazione in modo mirato ed efficiente. In questo modo garantiscono il flusso informativo e la comunicazione nel loro campo di attività.	1.4.2 Sono in grado di utilizzare correttamente e con sicurezza le loro conoscenze informatiche di base per svolgere lavori amministrativi e per capire i processi aziendali.	1.4.3 Sono in grado di redigere testi per la comunicazione scritta interna ed esterna in funzione della situazione e dei destinatari utilizzando un software di uso comune.	1.4.4 Sono in grado di presentare informazioni e interazioni in funzione della situazione e dei destinatari utilizzando un software di uso comune.	1.4.5 Sono in grado di utilizzare con competenza le funzioni e le possibilità del calcolo tabellare per svolgere incarichi di natura professionale e privata e di presentare i risultati in modo eloquente.	1.4.6 Sono in grado di utilizzare con competenza le funzioni e le possibilità degli strumenti per il trattamento di testi per svolgere incarichi di natura privata e professionale e di allestire testi e documenti chiari ed eloquenti.	1.4.7 Sono in grado di utilizzare il sistema operativo per svolgere le attività quotidiane e gestire professionalmente file e cartelle.	1.4.8 Sono in grado di creare ed elaborare immagini eloquenti osservando le principali regole e di utilizzarle all'interno di documenti e presentazioni.	1.4.9 Sono in grado di sfruttare professionalmente gli strumenti di automizzazione del lavoro dei software moderni che consentono un risparmio in termini di tempo e risorse, e una maggiore efficienza per la creazione, la correzione e lo scambio di documenti.	1.4.10 Sono in grado di apprezzare l'utilità delle nuove tecnologie per le attività quotidiane e la formazione individuale. Sono in grado di utilizzare con sicurezza e competenza un moderno software collaborativo e Internet per ottimizzare la pianificazione e l'organizzazione del lavoro.	
1.5	Economia e società (E&S), profilo E	1.5.1 Sono in grado di elaborare con competenza informazioni finanziarie nell'ambito della contabilità finanziaria e di allestire e analizzare un bilancio e un conto economico. Sfruttano i risultati per comprendere procedure aziendali e interazioni.	1.5.2 Sono in grado di riconoscere l'importanza di un atteggiamento orientato ai clienti per il successo dell'azienda. Comprendono i concetti alla base dell'economia aziendale e li applicano miratamente nell'ambito delle loro attività e delle sfide poste.	1.5.3 Sono in grado di capire e risolvere problemi giuridici in base ai più importanti principi e alle principali disposizioni del diritto obbligazionario e del codice civile.	1.5.4 Sono in grado di capire le principali interazioni in ambito economico, sociale e politico e i relativi conflitti.							
1.5	Economia e società (E&S), profilo B	1.5.1 Sono in grado di elaborare con competenza informazioni finanziarie nell'ambito della contabilità finanziaria e di allestire un bilancio e un conto economico.	1.5.2 Sono in grado di riconoscere l'importanza di un atteggiamento orientato ai clienti per il successo dell'azienda. Comprendono i concetti alla base dell'economia aziendale e li applicano miratamente nell'ambito delle loro attività e delle sfide poste.	1.5.3 Sono in grado di capire e risolvere problemi giuridici in base ai più importanti principi e alle principali disposizioni del diritto obbligazionario e del codice civile.	1.5.4 Sono in grado di capire le principali interazioni in ambito economico, sociale e politico.							

Compétences opérationnelles exclusivement pour profil B

Compétences opérationnelles exclusivement pour profil E