

Aperçu des compétences opérationnelles professionnelles Employé(e) de commerce CFC Assurances privées (page 1)

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles professionnelles									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.1 Branche et entreprise											
Domaines de compétences opérationnelles professionnelles (objectifs particuliers) et compétences opérationnelles (objectifs détaillés)											
1.1.1	Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service										
1.1.2	Conseiller les clients	1.1.2.1 Obligatoire Sont capables de traiter les demandes des clients de manière appropriée et en respectant les directives de l'entreprise.	1.1.2.2 Obligatoire Sont capables de mener les entretiens de vente et de conseil avec les clients de manière cordiale, convaincante et ciblée.	1.1.2.3 Obligatoire Sont capables d'administrer les données clients de manière claire et cohérente, en utilisant les systèmes et les outils de l'entreprise.							
1.1.3	S'occuper du traitement des commandes	1.1.3.1 Obligatoire Sont capables d'exécuter des tâches consécutives à des commandes de clients ou en collaboration avec des partenaires externes.	1.1.3.2 Obligatoire Sont capables d'accueillir les réclamations des clients de manière courtoise et appropriée, d'élaborer et d'appliquer des solutions adéquates.								
1.1.4	Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques	1.1.4.1 Optionnel Sont capables de gagner ou fidéliser la clientèle à l'entreprise formatrice, j'utilise des instruments de marketing, comme la qualité et le service.	1.1.4.2 Obligatoire Sont capables de documenter la clientèle en fonction des besoins avec la documentation appropriée.								
1.1.5	Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel	1.1.5.1 Optionnel Sont capables de traiter les tâches administratives en rapport avec des entrées et sorties du personnel.	1.1.5.2 Optionnel Sont capables de gérer le temps de travail, les absences et les données du personnel et de faire l'administration des prestations sociales et les prestations salariales								
1.1.6	Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen	1.1.6.1 Optionnel Sont capables d'exécuter les travaux dans le domaine de la comptabilité et d'employer les documents conformes.	1.1.6.2 Optionnel Sont capables de gérer la caisse consciencieusement et avec exactitude, c'est-à-dire d'ouvrir, de contrôler, de clôturer la caisse et de tenir le livre de caisse à jour.	1.1.6.3 Optionnel Sont capables de prendre en charge, lors de l'établissement de la clôture trimestrielle ou annuelle, les travaux conformément à cela.	1.1.6.4 Optionnel Sont capables d'établir une analyse des écarts des projets et/ou contrats des services internes et de documenter les états des contrats et projets et de conduire correctement les statistiques.						
1.1.7	Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	1.1.7.1 Obligatoire Sont capables d'établir de manière autonome et correcte des courriels, aide-mémoires, lettres, procès-verbaux, textes pour les sites Web et comptes-rendus.	1.1.7.2 Optionnel Sont capables de gérer avec clarté, d'une manière sécurisée et en respectant les directives, des données et des documents, au moyen d'un système de sauvegarde et d'archivage.	1.1.7.3 Optionnel Sont capables de préparer des réunions et des manifestations, de la planification à la clôture, de manière ciblée et efficace.	1.1.7.4 Optionnel Sont capables de s'occuper de manière appropriée des entrées et sorties du courrier et des colis.	1.1.7.5 Optionnel Sont capables d'exécuter les tâches de la communication interne.	1.1.7.6 Optionnel Sont capables de fournir le mobilier, le matériel de bureau ou les appareils de bureau et de les entretenir et gérer.				
1.1.8	Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise	1.1.8.1 Obligatoire Sont capables d'expliquer à l'aide de documents pertinents ou de modèles les bases des produits et services d'une entreprise dans le domaine de l'assurance choses et de patrimoine.	1.1.8.2 Obligatoire Sont capables de décrire la cohérence des assurances choses et/ou de patrimoine et de démontrer les différences entre les prestations et de classer les solutions d'assurance.	1.1.8.3/4 Obligatoire Sont capables d'expliquer à l'aide de documents pertinents ou de modèles les bases des produits et services d'une entreprise dans le domaine des assurances de personnes et sociales.	1.1.8.5 Obligatoire Sont capables de décrire les interactions des assurances sociales et des assurances de personnes complémentaires. Pour cela, j'intègre les risques vieillesse, décès et invalidité.	1.1.8.6 Obligatoire Sont capables d'expliquer à l'aide de documents pertinents ou de modèles les caractéristiques, les particularités, les forces des produits et services dans le domaine d'approfondissement choisi.	1.1.8.7 Obligatoire Sont capables d'expliquer à l'aide de rapprochements pertinents d'une assurance sélectionnée, les caractéristiques, les forces/défauts des produits et services sélectionnés de quelques concurrents.	1.1.8.8 Obligatoire Sont capables d'expliquer avec aisance et de manière à faire comprendre à une personne extérieure des aspects divers de l'entreprise, en utilisant les ressources adéquates.	1.1.8.9 Obligatoire Sont capables de décrire, à l'aide de documents et d'outils, les caractéristiques et développements principaux de la branche dans laquelle ils sont actifs.	1.1.8.10 Obligatoire Sont capables d'expliquer de manière à faire comprendre à une personne extérieure et en utilisant les outils adéquats les aspects et les lois spécifiques à la branche.	1.1.8.11/12 Obligatoire Sont capables de décrire et de traiter les tâches sélectionnées des procédures principales suivantes : conseil/ventes, souscription/gestion du portefeuille, service des sinistres et de prestations.

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