



1.1 Branche et entreprise

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

		1	2	3	4	5	6	7
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 catalogues conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.	1.1.1.2 Optionnel Est capable de gérer le stockage de matériel et de catalogues de manière appropriée en suivant des instructions.					
1.1.2	Conseiller les clients	1.1.2.1 Obligatoire Est capable de démarrer un entretien client avec succès.	1.1.2.2 Obligatoire Est capable de mener un entretien client avec succès.	1.1.2.3 Obligatoire Est capable de clore un entretien client avec succès.				
1.1.3	S'occuper du traitement des commandes	1.1.3.1 Obligatoire Est capable d'exécuter les commandes des clients de manière autonome et appropriée.	1.1.3.2 Obligatoire Est capable d'exécuter les commandes des clients de manière autonome et appropriée.	1.1.3.3 Optionnel Est capable de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients et de rechercher des solutions selon les directives de l'entreprise.				
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							
1.1.6	Exécuter des processus financiers	1.1.6.1 Optionnel Est capable de gérer la caisse consciencieusement et avec exactitude.	1.1.6.2 Optionnel Est capable de traiter les factures de manière autonome, de la réception au bouclage en passant par la comptabilisation.	1.1.6.3 Optionnel Est capable d'expliquer les avantages et les inconvénients de différents moyens de paiement.				
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 lettres, des fax, des confirmations et de les faire parvenir aux destinataires.	1.1.7.2 Obligatoire Est capable de se procurer des informations, de planifier des rendez-vous, d'établir des plannings journaliers, ainsi que d'analyser et de décrire des processus de travail.	1.1.7.3 Obligatoire Est capable de gérer de façon claire et transparente des données client à l'aide des systèmes ou des instruments de l'entreprise.				
1.1.8	Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise Obligatoire Optionnel	1.1.8.1 - 1.1.8.3 Obligatoire Est capable d'utiliser ses connaissances des caractéristiques, des produits et des services de son entreprise formatrices et des concurrents.	1.1.8.4 Obligatoire Est capable d'utiliser ses connaissances dans le domaine de l'aviation et d'exécuter les principales tâches.	1.1.8.5 et 1.1.8.9 Obligatoire Est capable d'utiliser ses connaissances sur l'hôtellerie et la parahôtellerie, les véhicules de location et les motorhomes ainsi que sur les croisières maritimes et fluviales et les vacances en péniches et de les transmettre à ses clients.	1.1.8.10 / 1.1.8.16 Obligatoire Est capable d'utiliser ses connaissances sur les destinations et les obligations légales dans le domaine des voyages et d'informer les clients de manière globale et compréhensible.	1.1.8.11 Obligatoire Est capable d'expliquer ses connaissances dans le domaine des voyages à l'aide des différentes orientations et champs d'activités.	1.1.8.12 Obligatoire Est capable de citer les bases de calcul de différents types de voyages et de calculer les prix de manière intégrale et correcte.	1.1.8.17 Obligatoire Est capable de citer les conséquences possibles du tourisme sur l'économie locale et l'environnement de la destination.
		1.1.8.6 Optionnel Est capable d'utiliser ses connaissances sur les offres dans le domaine des voyages en car et de les transmettre à ses clients.	1.1.8.7 Optionnel Est capable d'utiliser ses connaissances sur les offres dans le domaine ferroviaire et de les transmettre à ses clients.	1.1.8.8 Optionnel Est capable d'utiliser ses connaissances sur les offres dans le domaine fluvial et de les transmettre à ses clients.	1.1.8.13 Optionnel Est capable de citer les activités spécifiques à une agence de voyages d'affaires.	1.1.8.14 Optionnel Est capable de citer les activités spécifiques à un organisateur de voyages et d'expliquer l'organisation de ce type d'entreprise.	1.1.8.15 Optionnel Est capable de citer les activités spécifiques à un tour-opérateur.	

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 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