

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles Employée de commerce / Employé de commerce CFC, **santésuisse** (Page 1)

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											
1.1.2	Conseiller les clients	1.1.2.1 Obligatoire Est capable de traiter les demandes des clients de manière aimable, appropriée, adaptée au client et en suivant les directives de l'entreprise.	1.1.2.2 Obligatoire Est capable de mener des entretiens de vente ou de conseil avec des clients avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. Il utilise ses connaissances des produits et services de manière convaincante.	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 et en tenant compte de la protection des données.								
1.1.3	S'occuper du traitement des commandes	1.1.3.1 Obligatoire Est capable d'exécuter les tâches relatives aux commandes de clients de manière autonome et appropriée et en tenant compte de la protection des données.	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.									
1.1.4	Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques	1.1.4.1 Obligatoire Est capable d'analyser le marché de son entreprise dans différents domaines.	1.1.4.2 Obligatoire Est capable de fournir aux clients les informations dont ils ont besoin en utilisant les documents appropriés de l'entreprise formatrice.									
1.1.5	Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel	1.1.5.1 Optionnel Est capable de traiter les tâches principales liées à l'engagement et au départ de personnel.	1.1.5.2 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.									
1.1.6	Exécuter des processus financiers	1.1.6.1 Optionnel Est capable de traiter les factures entrantes et sortantes de manière appropriée et de s'occuper des rappels et des poursuites.	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 d'effectuer des clôtures de compte trimestrielles ou annuelles en suivant des instructions et 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 textes pour internet et des procès-verbaux et de les transmettre aux destinataires prévus.	1.1.7.2 Obligatoire Est capable de gérer correctement les données et les documents avec le système de sauvegarde et d'archivage de l'entreprise en respectant les directives de l'entreprise et les dispositions légales.	1.1.7.3 Optionnel Est capable de préparer, de la planification jusqu'au déroulement, des séances et des manifestations de manière appropriée et efficace.	1.1.7.4 Obligatoire 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 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 Optionnel Est capable d'acquérir, d'entretenir et de gérer du mobilier, du matériel et des équipements de bureau en suivant les directives de l'entreprise.					
1.1.8	Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise	1.1.8.1 Obligatoire Est capable d'expliquer quelles prestations et personnes sont assurées par les assurances sociales, les possibilités de complément des couvertures maladie et accident à titre facultatif et de calculer les prestations selon la LAMal et la LCA.	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 d'expliquer les principaux aspects et particularités de son entreprise à un profane de manière adaptée à ce dernier et en utilisant les outils appropriés.	1.1.8.4 Obligatoire Est capable de décrire, à l'aide de documents et d'outils appropriés, les caractéristiques et les développements centraux de la branche dans laquelle l'entreprise est active.	1.1.8.5 Obligatoire Est capable de renseigner, à l'aide d'outils appropriés, un profane sur les risques assurés, le calcul des primes, le système de répartition des dépenses, les possibilités de s'assurer selon la LAMal et la LCA et les voies de recours selon la LAMal et la LCA.	1.1.8.6 Obligatoire Est capable de décrire le concept des 3 piliers et les liens entre les assurances privées et sociales en tenant compte de différents aspects.	1.1.8.7 Obligatoire Est capable de décrire les processus-clés dans la branche de l'assurance (vente et support, souscription et gestion des produits, gestion des sinistres et des prestations) et de traiter les mandats spécifiques correspondants en suivant des instructions.				

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