

**Vue d'ensemble du profil de qualifications d'employé-e de commerce CFC, branche Hôpitaux et cliniques**

Domaines de qualifications	Qualifications professionnelles									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**1.1 Branche et entreprise**  
Organiser des processus d'économie d'entreprise et/ou des processus de prestations de service

1.1.1	Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service	1.1.1.1 <b>Obligatoire</b> Sont capables de gérer l'achat des appareils, du matériel et des marchandises (y.c. matériel de bureau)	1.1.1.2 <b>Obligatoire</b> Sont capables de stocker le matériel et les marchandises conformément aux directives de l'institution	1.1.1.3 <b>Obligatoire</b> Sont capables d'organiser les livraisons internes de matériel/marchandises en respectant les directives de l'institution						
1.1.2	Conseiller les clients	1.1.2.1 <b>Obligatoire</b> Sont capables de traiter les demandes des clients/patients de manière appropriée en suivant les directives de l'institution	1.1.2.2 <b>Obligatoire</b> Sont capables de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis	1.1.2.3 <b>Obligatoire</b> Sont capables d'effectuer une gestion claire des données des clients/patients en utilisant les systèmes et les instruments de l'institution						
1.1.3	S'occuper du traitement des commandes	1.1.3.1 <b>Obligatoire</b> Sont capables d'assumer la gestion administrative des clients/patients de manière autonome et appropriée	1.1.3.2 <b>Obligatoire</b> Sont capables de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients/patients et de présenter des solutions	1.1.3.3 <b>Obligatoire</b> Sont capables d'organiser leur temps en fonction du déroulement de la journée et des activités en attente						
1.1.4	Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques	1.1.4.1 <b>Optionnel</b> Sont capables d'analyser l'environnement sanitaire de leur institution	1.1.4.2 <b>Optionnel</b> Sont capables d'utiliser les principes de la communication en marketing							
1.1.5	Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel	1.1.5.1 <b>Obligatoire</b> Sont capables de nommer les principes de la gestion du personnel.	1.1.5.2 <b>Obligatoire</b> Sont capables d'élaborer, de manière autonome, une procédure d'introduction des nouveaux collaborateurs	1.1.5.3 <b>Optionnel</b> Sont capables de nommer les principaux éléments concernant les contrats de travail et le système de rémunération	1.1.5.4 <b>Optionnel</b> Sont capables de nommer les principaux éléments concernant la gestion du personnel dans le recrutement et la fidélisation					
1.1.6	Exécuter des processus financiers	1.1.6.1 <b>Obligatoire</b> Sont capables d'expliquer les différents éléments de la comptabilité financière et analytique	1.1.6.2 <b>Optionnel</b> Sont capables d'expliquer le but et la construction du système comptable REKOLE ainsi que les clés et le tableau de répartition	1.1.6.3 <b>Optionnel</b> Sont capables de calculer et interpréter des indicateurs de leur institution						
1.1.7	Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	1.1.7.1 <b>Obligatoire</b> Sont capables de rédiger correctement et de manière autonome des courriels, notes, lettres, rapports, procès-verbaux	1.1.7.2 <b>Obligatoire</b> Sont capables de gérer correctement les données et les documents et de décrire le système de sauvegarde et d'archivage de leur institution.	1.1.7.3 <b>Obligatoire</b> Sont capables de planifier et préparer des séances et des manifestations de manière appropriée	1.1.7.4 <b>Obligatoire</b> Sont capables de s'occuper du courrier interne et externe	1.1.7.5 <b>Obligatoire</b> Sont capables de s'occuper de la communication interne (bulletin d'information, panneau d'affichage, intranet, journal d'institution)	1.1.7.6 <b>Optionnel</b> Sont capables de maîtriser l'emploi et l'entretien simple des appareils techniques	1.1.7.7 <b>Optionnel</b> Sont capables d'analyser l'aménagement de leur poste de travail et de leur environnement et proposer d'éventuelles améliorations		
1.1.8	Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise	1.1.8.1 <b>Obligatoire</b> Sont capables, à l'aide de documents clairs, d'expliquer les caractéristiques, les particularités et les atouts des prestations et services de leur institution	1.1.8.2 <b>Obligatoire</b> Sont capables de montrer à l'aide de comparaisons pertinentes les caractéristiques, les particularités et les atouts des institutions concurrentes les plus importantes	1.1.8.3 <b>Obligatoire</b> Sont capables d'expliquer à un profane les aspects les plus importants de leur institution	1.1.8.4 <b>Obligatoire</b> Sont capables de décrire, en utilisant des documents et des outils appropriés, des caractéristiques et des développements importants de la branche dans laquelle leur institution est active					

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