

Vue d'ensemble des compétences professionnelles Employé/employée de commerce CFC, **branche Fiducie/Administration de biens immobiliers** (page 1)

Domaines de compétences professionnelles	Compétences opérationnelles									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1.1 Branche et entreprise										
Domaines de compétences professionnelles (objectifs particuliers) avec les 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 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									
1.1.5	Exécuter les tâches relatives à l'administration du personnel	1.1.5.1 Obligatoire Sont capables d'effectuer les tâches majeures lors des arrivées et des départs du personnel.								
1.1.6	Exécuter des processus financiers	Pour la branche Fiduciaire et Administration de biens immobiliers traité sous 1.1.8 und 1.1.9								
1.1.7	Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	1.1.7.1 Obligatoire Sont capables de rédiger correctement des courriers électroniques, des notes de dossier, des lettres, des rapports, des textes de sites Internet et des procès-verbaux.	1.1.7.2 Obligatoire 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 Obligatoire Sont capables de préparer des réunions et des manifestations, de la planification à la clôture, de manière ciblée et efficace.	1.1.7.4 Obligatoire Sont capables de s'occuper de manière appropriée des entrées et sorties du courrier et des colis.	1.1.7.5 Obligatoire Sont capables de s'occuper de la communication interne, et plus précisément des newsletters, des panneaux d'affichage, de l'intranet ou du journal d'entreprise.	1.1.7.6 Obligatoire Sont capables de mener à bien l'achat, l'entretien et la gestion des équipements et des appareils de bureau.			
1.1.8	Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise	1.1.8.1 Obligatoire Sont capables d'exposer, à l'aide de documents ou de modèles en leur possession, les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et des services d'une entreprise.	1.1.8.2 - 1.1.8.5 Obligatoire Sont capables d'expliquer l'essentiel des aspects et des particularités d'une entreprise, de la branche et du métier à une personne extérieure.	1.1.8.6 - 1.8.12 Obligatoire Sont capables d'effectuer toutes les tâches communes aux domaines fiduciaire et administration de biens immobiliers, liées en particulier à la comptabilité, à la fiscalité et aux contrats, en respectant les directives.						
1.1.9	Appliquer les connaissances spécifiques à son type de branche (groupe d'entreprise): - Fiduciaire ou - Administration de biens immobiliers	1.1.9.1 - 1.1.9.3 Obligatoire Sont capables d'effectuer toutes les tâches spécifiques du domaine fiduciaire, liées en particulier aux bouclements de compte, à la fiscalité et aux contrats, en respectant les directives.	1.1.9.4 - 1.1.9.6 Obligatoire Sont capables d'effectuer toutes les tâches spécifiques du domaine de l'administration de biens immobiliers, de la gérance de propriétés par étages, de la vente et de l'estimation immobilière, en respectant les directives.							

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