



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

---

# Championnat suisse d'employé-e de commerce CFC Cadre de référence 2022

31.05.2022, Simon Schranz

s'kkab'  
c's'b'f'c'  
c's'r'f'c'

igkg  
cifc schweiz  
suisse  
svizzera

kaufmännischer  
verband  
mehr wirtschaft. für mich.

WKS  
KV Bildung



---

## Quels éléments sont demandés et évalués ?

Les activités commerciales quotidiennes, une compréhension rapide et une bonne organisation autonome, le travail d'équipe, la confiance en soi au téléphone et lors d'une réunion devant un public. Compétences communicationnelles à l'écrit et à l'oral dans la langue maternelle. Traitement de données, facturation et production de documents.

### Liste de notions

- Réclamation au téléphone (1<sup>re</sup> langue nationale et une langue étrangère)
- Clarification au téléphone (1<sup>re</sup> langue nationale et une langue étrangère)
- Conception d'une affiche
- Création d'une présentation
- Invitation à une fête d'entreprise
- Analyse, traitement et présentation de données
- Organisation d'un événement d'équipe
- Évaluation de candidatures
- Commande de matériel de bureau
- Adaptation d'un document en langue étrangère
- Modification d'un contrat, enregistrement de factures
- Organisation du repas de Noël
- Organisation d'une excursion/d'un voyage d'entreprise
- Organisation d'une réunion
- Préparation et présence à une réunion
- Planification d'un atelier
- Répartition de dossiers
- Tri des e-mails
- Réponse écrite à une plainte (1<sup>re</sup> langue nationale et une langue étrangère)
- Acceptation/refus d'une offre par écrit (1<sup>re</sup> langue nationale et une langue étrangère)
- Utilisation des programmes Microsoft Office
- Utilisation d'un logiciel de comptabilité

### Compétences méthodologiques

- Travail efficace et méthodique
- Approche et action interdisciplinaires
- Conseils et négociations fructueux
- Présentation efficace

### Forme

- 5 mandats
- 2 jeux de rôle

### Infrastructure

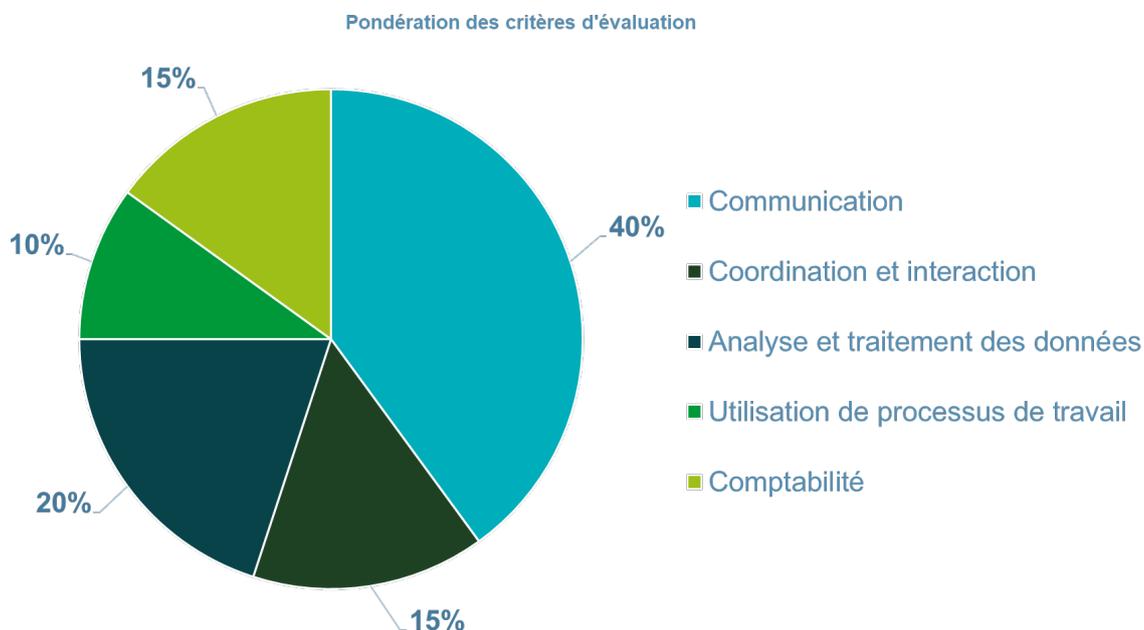
### Compétences sociales et personnelles

- Volonté de performance
- Capacité à communiquer
- Politesse
- Facultés d'apprentissage
  
- Poste de travail avec public
- Salle de réunion sur scène devant un public



---

## Cadre de référence pour le championnat d'employé-e de commerce CFC Swiss Skills



---

### 1 **Communication 40 %**

#### 1.1 **Connaissances**

- Bonnes compétences rédactionnelles dans une langue nationale
- Bonnes compétences rédactionnelles dans une deuxième langue nationale ou dans une langue étrangère
- Organisation claire d'un document écrit
- Organisation claire d'une présentation
- Communication écrite bien structurée (e-mail)
- Entretien téléphonique bien structuré
- Présentation orale bien structurée
- Bon déroulement et succès d'une négociation

---

#### 1.2 **Aptitudes**

- Prestation personnelle convaincante devant un public
- Contact cordial lors d'un entretien téléphonique
- Communication écrite appropriée en fonction de la situation
- Utilisation convaincante de médias dans une présentation
- Maîtrise de MS Word, de PowerPoint, d'Outlook et de Teams



---

## **2            Coordination et interaction 15 %**

### **2.1        Connaissances**

- Fonctions de coordination des rendez-vous dans Outlook

---

### **2.2        Aptitudes**

- Saisie rapide d'informations disponibles
- Obtention des informations manquantes
- Résolution des conflits
- Mise au point de solutions dans l'urgence

---

## **3            Analyse et traitement des données 20 %**

### **3.1        Connaissances**

- Fonctions de traitement des données dans Excel
- Fonctions de calcul automatique dans Excel
- Fonctions d'affichage clair des données dans Excel
- Bonne conception de l'aperçu des données

---

### **3.2        Aptitudes**

- Traitement clair des données
- Établissement de calculs selon différents paramètres
- Résolution de problèmes grâce à un esprit logique

---

## **4            Utilisation de processus de travail 10 %**

### **4.1        Connaissances**

- Conception de procédures

---

### **4.2        Aptitudes**

- Lecture et compréhension de procédures
- Mise en œuvre correcte de procédures données

---

## **5            Comptabilité**

### **5.1        Connaissances**

- Bases de la comptabilité
- Production de documents comptables
- Création d'une facture

---

### **5.2        Aptitudes**

- Comptabilisation des opérations
- Utilisation d'un programme de comptabilité
- Établissement d'une facture