**Employé-e de commerce CFC: aperçu des compétences opérationnelles**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Domaines de compétences opérationnelles** | | **Compétences opérationnelles 🡪** | | | | | |
| **a** | Travail au sein de structures d’activité et d’organisation dynamiques | a1 : Examiner et déve­lopper des compéten­ces commerciales | a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial | a3 : Recevoir et exécu­ter des mandats propres au domaine commercial | a4 : Agir de manière responsable dans la société | a5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions |  |
| **b** | Interaction dans un milieu de travail interconnecté | b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial | b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise | b3 : Participer aux discussions économiques | b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels | b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise |  |
| **c** | Coordination des processus de travail en entreprise | c1 : Planifier, coor­donner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial | c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial | c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise | c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication | c5 : Assurer le suivi et le contrôle d’opérations financières | c6 : Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances ») |
| **d** | Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs | d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs | d2 : Mener des entre­tiens d’information et de conseil avec des clients et des fournisseurs | d3 : Mener des entre­tiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs | d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs | d5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigean­tes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale ») | d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigean­tes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère ») |
| **e** | Utilisation des technologies numériques du monde du travail | e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial | e2 : Rechercher et évaluer des informa­tions dans le domai­ne commercial et économique | e3 : Évaluer et prépa­rer des données et des statistiques en lien avec le marché et l’entreprise | e4 : Préparer des contenus en lien avec l’entreprise à l’aide d’outils multimédias | e5 : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie ») | e6 : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l’entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie ») |

**Indications sur la mise en œuvre des compétences opérationnelles avec des mandats pratiques :**

* Pour chaque compétence opérationnelle, au moins un mandat pratique est réalisé pendant toute la durée de la formation.  
  (exception : compétences opérationnelles a4 et a5, qui ne sont traitées qu'à l'école professionnelle).
* Les clients et les fournisseurs peuvent également être des personnes au sein de l’entreprise.
* Les mandats pratiques peuvent être adaptés aux conditions de l'entreprise dans time2learn avec la concrétisation.