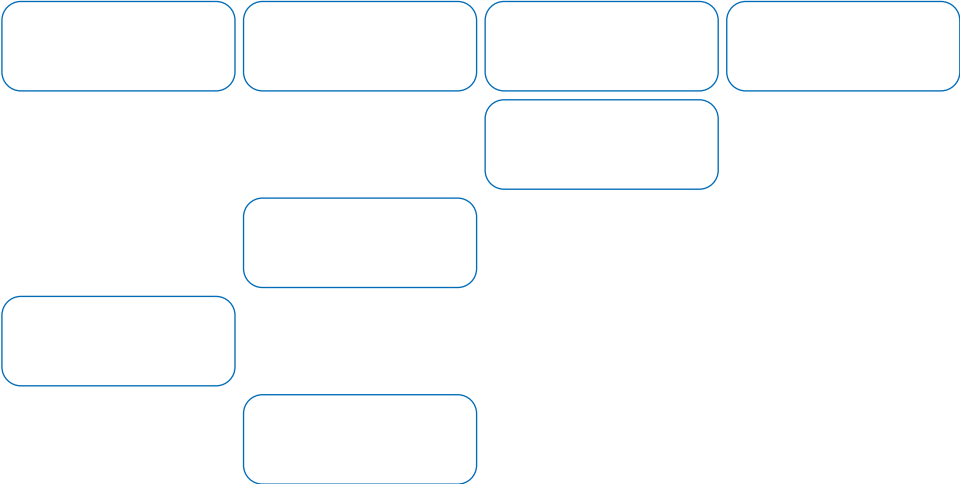


Employé/e de commerce CFC – Guide pour la formation commerciale initiale dans la branche MEM

Le présent guide est valable pour les apprentis commençant
l'apprentissage en août 2023.





kaufmännische grundbildung formation commerciale initiale formazione di base commerciale

Pars à la découverte de ton avenir

La formation commerciale initiale est l'apprentissage le plus populaire en Suisse, et pour cause : il offre une préparation optimale au monde du travail de demain, garantit l'accès à de nombreuses formations continues et constitue un tremplin pour une carrière gratifiante. Aucun autre champ professionnel n'offre une telle diversité. Nous en faisons partie.

DiscoverYourFuture.ch

Impressum

Contact

Swissmem Formation professionnelle
Brühlbergstrasse 4
8400 Winterthur
Telefon 052 260 55 00
berufsbildung@swissmem.ch
www.swissmem-berufsbildung.ch

Editeur

Swissmem Formation professionnelle

Conception

Swissmem Formation professionnelle | Création

Table des matières

1. Introduction	4
1.1 But du présent guide	4
1.2 Personnes et tâches concernées par la formation en entreprise et dans les CI	4
1.3 Abréviations	5
2. Aperçu de la formation initiale d'employé/e de commerce	6
2.1 Compétences opérationnelles en tant qu'objectifs de formation	6
2.2 La formation a lieu dans trois lieux d'apprentissage	7
3. Formation en entreprise	8
3.1 Programme de formation/plan d'intervention individuel	8
3.2 Mandats pratiques en entreprise	8
3.3 Grilles de compétences	9
3.4 Dossier de formation/portefeuille personnel	10
3.5 Rapport de formation/preuve de compétences en entreprise	11
4. Cours interentreprises	13
5. Ecole professionnelle	14
6. Procédure de qualification	16
6.1 Note d'expérience	16
6.2 Procédure de qualification en entreprise	16
6.3 Calcul des notes	17
7. Annexe	18
7.1 Termes et explications	18
7.2 Aperçu des compétences opérationnelles	19
7.3 Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs de l'entreprise	20
7.4 Liste des mandats pratiques	31
7.5 Exemple d'un mandat pratique	34
7.6 Attribution des mandats pratiques aux domaines de travail	37
7.7 Attribution des mandats pratiques aux semestres	39

Remarque

Des informations et des outils supplémentaires sont disponibles sur le site Internet de Swissmem Formation professionnelle. <https://www.swissmem-berufsbildung.ch/fr/KA2023>



1. Introduction

1.1 But du présent guide

Le présent guide se fonde sur l'ordonnance sur la formation et sur le plan de formation Employé/e de commerce CFC du 16 août 2021 ainsi que les situations de travail de la branche de formation et d'examens dans l'industrie des machines, des équipements électriques et des métaux. Le présent guide offre un moyen d'orientation pour la formation en entreprise des employés de commerce de la branche de l'industrie des machines, des équipements électriques et des métaux à partir de l'apprentissage d'août 2023.

1.2 Personnes et tâches concernées par la formation en entreprise et dans les CI

1.2.1 Formatrice professionnelle/formateur professionnel

La formatrice professionnelle ou le formateur professionnel est responsables de la formation professionnelle en entreprise des employés de commerce. Dans les grandes entreprises, ils aident les formateurs pratiques à former des apprentis au sein des différents départements. Dans les petites entreprises, les formateurs/trices professionnel/les assument également les tâches des formateurs/trices pratiques.

Tâches principales

- Responsabilité globale de la formation en entreprise
- Accompagnement des apprentis tout au long de leur formation initiale
- Organisation des interventions de travail (plans d'intervention)
- Contrôle et signature des rapports de formation/des preuves de compétences en entreprise
- Saisie des notes des contrôles de compétences en entreprise sur la plateforme dans le planificateur d'apprentissage time2learn et transmission des notes

Exigences pédagogiques

- Cours pour formatrice professionnelle/formateur professionnel

1.2.2 Formatrice pratique/formateur pratique

Les formateurs pratiques assistent les personnes en formation dans l'exécution de leurs tâches au sein des différents départements.

Tâches principales

- Formation des personnes en formation sur le lieu de travail
- Affectation, contrôle des mandats pratiques
- Evaluation des mandats pratiques et des compétences acquises à l'aide des grilles de compétences
- Conduire les entretiens de qualification

Exigences pédagogiques

- Cours pour formateurs pratiques

1.2.3 Formatrice/formateur CI

Les formatrices et formateurs CI dispensent les cours interentreprises aux personnes en formation.

Tâches principales

- Initier les personnes en formation aux tâches pratiques et au dossier de formation
- Soutien dans l'acquisition de leurs connaissances de la branche

Exigences pédagogiques

- Qualification méthodologique et didactique
- Diplôme de formatrice professionnel/formateur professionnel dans les cours interentreprises en tant qu'activité accessoire (souhaité mais pas obligatoire)

1.3 Abréviations

CFC	Certificat fédéral de capacité
CI	Cours interentreprises
CO	Compétences opérationnelles
EP	Ecole professionnelle
LFP	Loi fédérale sur la formation professionnelle
MEM	Industrie des machines, des équipements électriques et des métaux
MP	Maturité professionnelle
MSP	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
OE	Objectif évaluateur
Orfo	Ordonnance sur la formation
OrTra	Organisation du monde du travail (associations professionnelles, organisations de branche, etc.)
PC	Preuve de compétences
PlanFo	Plan de formation
PQ	Procédure de qualification
SEFRI	Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation

2. Aperçu de la formation initiale d'employé/e de commerce

2.1 Compétences opérationnelles en tant qu'objectifs de formation

Les employé/es de commerce occupent diverses fonctions dans les entreprises MEM. Leur travail est marqué par le contact interne et externe avec des clients et fournisseurs ainsi que par l'interaction avec d'autres parties prenantes ainsi que par des activités dans différentes activités et procédures. Dans ce contexte, les compétences opérationnelles sont de grande importance. Les cinq domaines de compétences sont prioritaires:



Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques



Interaction dans un milieu de travail interconnecté



Coordination des processus de travail en entreprise



Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs



Utilisation des technologies numériques du monde du travail

2.2 La formation a lieu dans trois lieux d'apprentissage

De manière générale, la formation dure trois ans et a lieu aux trois lieux d'apprentissage suivants: entreprise, cours interentreprises, école professionnelle.

Formation en entreprise

Au moins 3 mandats pratiques par semestre
6 preuves de compétences en entreprise/rapports de formation

Cours interentreprises

5 CI aux semestres 1 à 5 (16 jours au total)
2 preuves de compétences CI

Ecole professionnelle

1-2 jours de formation à l'école
6 notes semestrielles

Procédure de qualification (PQ) en entreprise « Travail pratique »

pratique/oral
50 minutes

Procédure de qualification (PQ) scolaire « Connaissances professionnelles et culture générale »

écrit/oral
4 heures 45 minutes

2.2.1 Entreprise

Dans l'entreprise, la priorité est accordée à l'apprentissage et le travail au poste de travail. Les compétences opérationnelles professionnelles indispensables pour l'exercice du métier à l'avenir sont acquises au moyen de travaux pratiques concrets. Les compétences opérationnelles sont adoptées et documentées pendant le semestre à l'aide de mandats pratiques. Les mandats pratiques effectués sont évalués et discutés à l'aide d'une grille de compétences.

A la fin du semestre, le supérieur invite à un entretien de qualification, élabore le rapport de formation et la preuve de compétences en entreprise.

2.2.2 Cours interentreprises

Dans les cours interentreprises, les apprentis acquièrent des connaissances sur l'industrie MEM et sur les processus de gestion d'entreprise dans les entreprises industrielles. Les cours interentreprises soutiennent la formation en entreprise et complètent la formation scolaire. Les entreprises sont ainsi déchargées des mesures de formation internes à l'entreprise. Les connaissances et la dextérité spécifiques à la branche sont enseignées aux cours interentreprises.

Un cours interentreprises a lieu chaque semestre, du 1^{er} au 5^{ème} semestre. Deux preuves de compétences sont élaborées dans le cadre des CI (p. ex. épreuves écrites et travaux de projet).

2.2.3 Ecole professionnelle

Les cours à l'école professionnelle ont lieu pendant deux jours par semaine au cours des deux premières années d'apprentissage et un jour au cours de la troisième année d'apprentissage. Outre les contenus d'apprentissage communs, il reste de la marge pour l'enseignement individualisé. Si l'apprenti poursuit ses études en vue de l'obtention de la maturité professionnelle, il suit deux jours de cours au cours des trois années d'apprentissage (cf. chapitre 5).

3. Formation en entreprise

L'objectif de la formation est de permettre aux apprentis de devenir des professionnels compétents, autonomes et sûrs d'eux. Pour atteindre cet objectif, le supérieur dispose de différents instruments de travail. Ils sont utilisés :

3.1 Programme de formation / plan d'intervention individuel

3.2 Mandats pratiques

3.3 Grilles de compétences

3.4 Rapport de formation, preuve de compétence en entreprise, entretien de qualification

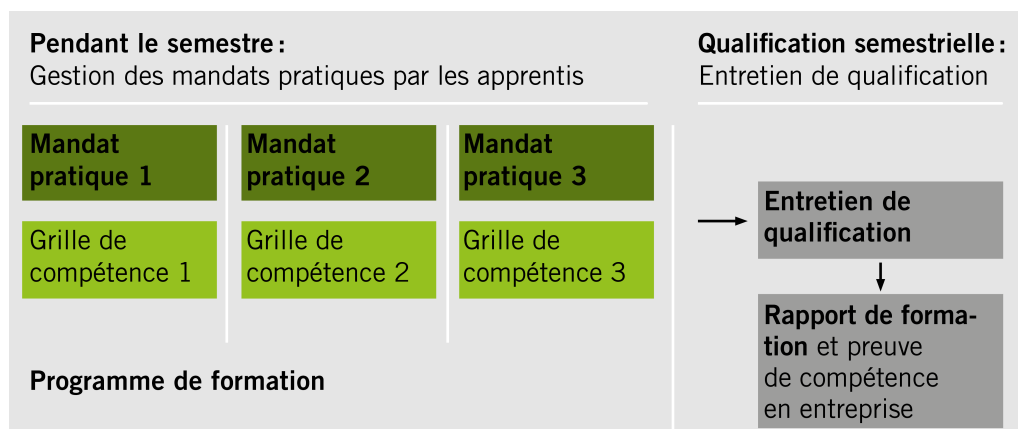
3.5 Documentation d'apprentissage/portefeuille personnel

3.1 Programme de formation/plan d'intervention individuel

Le programme de formation définit les contenus et le déroulement de la formation en entreprise. Le supérieur détermine les mandats pratiques que la personne en formation doit effectuer au cours de chaque semestre. Au moins trois mandats pratiques doivent être traités par semestre. Il faut s'assurer que toutes les compétences opérationnelles soient couvertes par les mandats pratiques traités jusqu'à la fin de la formation (au total 22 mandats pratiques différentes).

Des aides pour l'élaboration du programme de formation sont disponibles sur le site Internet de Swissmem Formation professionnelle.

Lors de l'élaboration du programme de formation, il est recommandé d'harmoniser le contenu et le déroulement de la formation avec les deux autres lieux de formation afin de garantir un développement optimal des compétences.



- Au moins 3 mandats pratiques par semestre
- Toutes les compétences opérationnelles doivent être couvertes pendant toute la durée de la formation
- Retour d'information à l'aide des grilles de compétences

Une preuve de compétence en entreprise et un rapport de formation per semestre

3.2 Mandats pratiques en entreprise

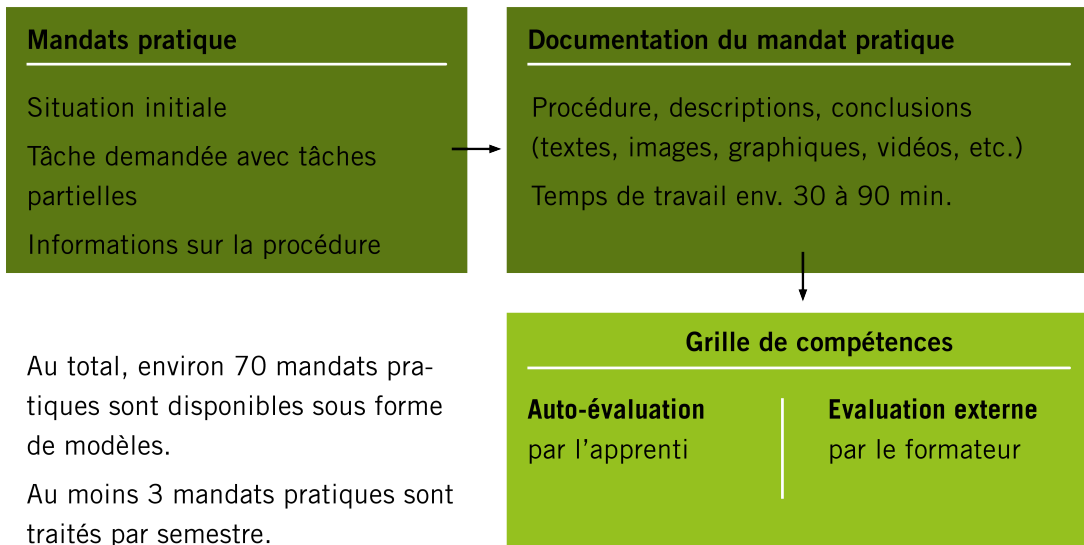
Les mandats pratiques sont des mandats de travail confiés aux personnes en formation dans leur quotidien professionnel. Après une introduction minutieuse par le supérieur, les personnes en formation exécutent ainsi de manière autonome certaines tâches professionnelles et acquièrent ainsi les compétences opérationnelles visées. Ils doivent ensuite documenter et réfléchir à leurs expériences et en déduire des mesures d'amélioration. Ils développent ainsi leurs compétences opérationnelles de manière autonome, dans le sens d'un « apprentissage par la pratique ».

3.2.1 La personne en formation documente les mandats pratiques qu'elle a traités directement dans le planificateur d'apprentissage time2learn

Elle assume la responsabilité de la mise en œuvre et de la documentation du mandat pratique. Si nécessaire, elle est soutenue par son supérieur hiérarchique.

Les mandats pratiques se composent d'une situation de départ, de tâches à accomplir et d'indications sur la manière de procéder. Les grilles de compétences **avec les questions directrices et les critères de compétence** font partie intégrante des mandats pratiques.

Swissmem Formation professionnelle met environ 70 mandats pratiques à disposition en tant que modèles. Vous trouverez un exemple d'un mandat pratique en annexe au chapitre 7.5.



3.3 Grilles de compétences

Les grilles de compétences permettent de rendre visible le développement des compétences. Les grilles de compétences servent à faire le point. Elles contiennent des questions directrices et des critères de compétence pour l'auto-évaluation par les apprenants et l'évaluation externe par le supérieur.

Pourquoi une auto-évaluation et une évaluation externe est-elle raisonnable ?

L'auto-évaluation et l'évaluation externe sont importantes pour un développement ciblé des compétences. Elles montrent les qualités et les faiblesses de la personne en formation et forment la base de la planification des mesures de développement suivantes.

L'auto-évaluation et l'évaluation externe des compétences forment la base des entretiens de qualification à la fin du semestre.

Procédure des mandats pratiques

Préparation	<p>Le supérieur s'informe à l'aide du plan de formation de l'entreprise, quand et avec quelle personne en formation, quelle mandat pratique doit être effectué.</p> <p>Lors du choix, il faut veiller à ce que le cas d'entreprise/la situation de travail soit approprié(e), afin que la personne en formation puisse effectuer des mandats pratiques correspondant à ses capacités.</p>
Déroulement	<p>Le supérieur s'assoit avec la personne en formation et lui explique son objectif et sa manière de procéder lors de l'exécution du mandat pratique. L'introduction comprend également l'instruction sur les travaux à effectuer et sur l'importance de l'auto-évaluation, ainsi que la clarification des attentes et du temps à disposition pour la mise en œuvre et la documentation.</p>

En accord avec la personne en formation la date de la remise du mandat pratique documenté est déterminée.

Pendant le traitement du mandat pratique, la personne en formation est accompagnée par son supérieur, les questions qui se posent sont clarifiées et une aide est apportée si nécessaire.

La mise en œuvre du mandat pratique est documentée par la personne en formation, l'autoévaluation est effectuée et les deux sont soumises au supérieur pour évaluation.

Le supérieur saisit l'évaluation externe et consigne les points forts et le potentiel d'amélioration de la personne en formation. Ce document est mis à la disposition de la personne en formation pour la préparer à l'entretien d'évaluation.

Retour

Le supérieur convient avec la personne en formation de la date de l'entretien d'évaluation.

Lors de l'entretien d'évaluation, la personne en formation reçoit un feedback différencié sur le traitement et la documentation du mandat pratique, avec des indications sur ce qui a bien réussi et sur ce qui peut être amélioré la prochaine fois.

Le dialogue permet d'échanger les impressions sur l'auto-évaluation et l'évaluation externe. Les réflexions sont également reprises lors de l'entretien de qualification à la fin du semestre.

Remarques concernant les mandats pratiques

Il est aussi possible de traiter un mandat pratique plusieurs fois, p.ex. dans un autre semestre ou autre secteur de travail.

Le cas échéant, d'autres personnes qui ont accompagné la personne en formation dans son quotidien professionnel peuvent être impliquées dans l'évaluation externe.

3.4 Dossier de formation/portefeuille personnel

Recueil de documents de tous les lieux d'apprentissage qui documentent le développement des compétences

Documentations des mandats pratiques

Autres documents, diplômes, certificats etc.

Grilles de compétences

Pendant la formation en entreprise, les personnes en formation doivent consigner tous les travaux essentiels en rapport avec les compétences opérationnelles à acquérir (art. 16, al. 1, OFPr). Ce dossier de formation doit être contrôlé et signé par le supérieur hiérarchique au moins une fois par semestre (art. 16, al. 2, OFPr).

Le supérieur hiérarchique peut, à l'aide du dossier de formation, suivre le déroulement de la formation et l'engagement personnel de la personne en formation. Le dossier de formation est établi sous forme d'un portefeuille personnel (recueil de documents).

La personne en formation

- documente ses expériences faites lors de l'acquisition des compétences opérationnelles professionnelles ;
- décrit des projets ou activités dépassant ses compétences opérationnelles ou celles de l'employé/e de commerce ;
- justifie ses compétences dans différents domaines à l'aide de certificats formels, p.ex. certificats de langues ;
- présente ce qui la distingue ou quelles compétences supplémentaires elle possède - en dehors de son quotidien professionnel.

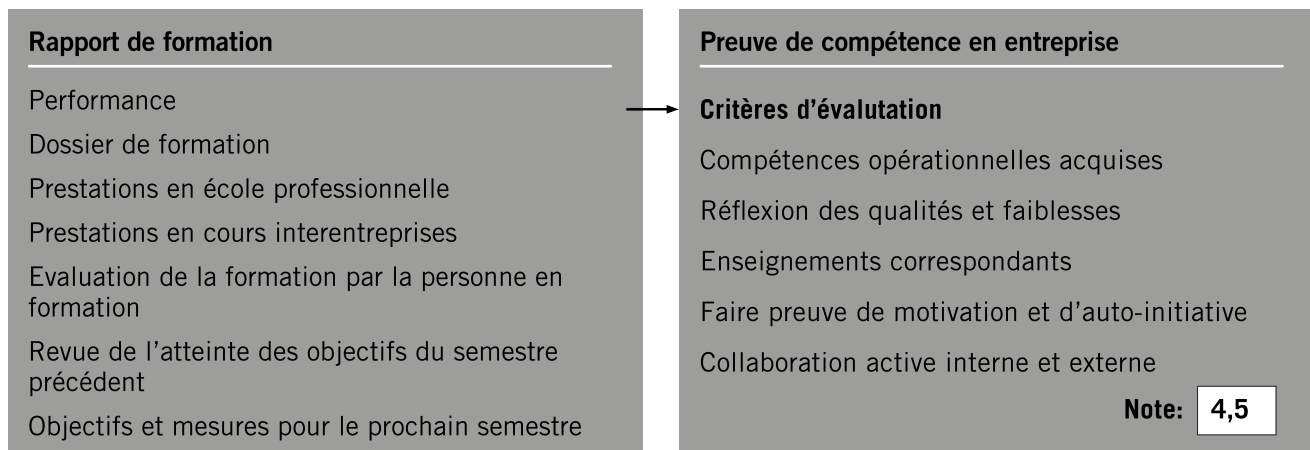
3.5 Rapport de formation/preuve de compétences en entreprise

A la fin de chaque semestre, les résultats du développement des compétences sont résumés dans la preuve de compétences de l'entreprise et dans le rapport de formation. Les mandats pratiques documentés avec les grilles de compétences remplies (auto-évaluation et évaluation par des tiers) en constituent la base. Sur cette base, les objectifs et les mesures de développement sont fixés pour le semestre suivant.

L'évaluation de la personne en formation s'effectue selon les critères suivants :

- Compétences opérationnelles acquises (pondéré quatre fois)
- Réflexion des qualités et faiblesses
- Déduire les conclusions
- Faire preuve de motivation et d'initiative personnelle
- Collaboration active interne et externe

Entretien de qualification à la fin du semestre



L'entretien de qualification avec l'apprenti permet de discuter de leur niveau de compétence actuel, de leurs forces et de leurs faiblesses et de définir les objectifs du semestre suivant. L'entretien de qualification crée de la transparence et de l'engagement pour les deux parties et constitue un jalon important dans le cadre de la formation en entreprise.

Procédure

Préparation

1. Le supérieur fixe avec la personne en formation une date pour l'entretien de qualification et prépare tous les documents nécessaires (mandats pratiques avec les grilles de compétence remplies, dossier de formation).
2. Le supérieur s'informe en détail sur le processus d'apprentissage et le développement des compétences de la personne en formation. Le supérieur étudie les mandats pratiques documentés et les résultats des grilles de compétence et, au besoin, demande des retours chez ses collègues.
3. Le supérieur prépare le rapport de formation et saisit les points et les justifications pour les critères d'évaluation dans la preuve de compétence en entreprise. Il détermine ensuite le nombre total de points et fixe la note d'expérience (uniquement les notes entières et les demi-notes).
4. Le supérieur prépare l'entretien en se basant sur les critères du rapport de formation et de la preuve de compétences en entreprise.

Déroulement

1. Le supérieur donne à la personne en formation un aperçu de l'objectif et du déroulement de l'entretien.
2. Dans le dialogue, les deux interlocuteurs font une rétrospective du semestre écoulé. Il s'agit d'évoquer les points forts de la personne en formation et ce qu'elle a déjà atteint, mais aussi de discuter des faiblesses encore présentes et des possibilités d'amélioration. Le supérieur hiérarchique prend également position sur le dossier de formation.
3. Le supérieur aborde ensuite l'évaluation, justifie l'appréciation des différents critères, communique à la personne en formation la note de la preuve de compétence en entreprise et vise le dossier de formation.
4. Le supérieur définit alors avec la personne en formation des objectifs et des mesures pour le semestre suivant. Toutes les réflexions sont notées dans le rapport de formation.
5. Le supérieur s'assure que le rapport de formation est rempli correctement. Le rapport de formation est signé par le supérieur, la personne en formation et son représentant légal.

Suivi

Le supérieur planifie les mesures convenues pour le semestre suivant et s'assure avec la personne en formation qu'elles soient mises en œuvre.

Remarques

Les notes liées à la preuve de compétences de l'entreprise sont reprises si la personne en formation change d'entreprise ou de branche.

Sur demande, le rapport de formation doit être présenté à la surveillance de la formation cantonale.

4. Cours interentreprises

Semestre 1 CI 1	Semestre 2 CI 2	Semestre 3 CI 3	Semestre 4 CI 4	Semestre 5 CI 5
Introduction Formation initiale Branche et entreprises	Conseil et vente Calcul Offres	Achat Stockage Production Expédition	Importation et exportation	Gestion d'entreprise appliquée
2 jours PR 1 jour BL	2 jours PR 1 jour BL	2 jours PR 1 jour BL	2 jours PR 2 jours BL	3 jours PR

11 jours CI en présentiel (PR)

5 jours CI Blended Learning (BL)

16 jours CI au total

Un cours interentreprises a lieu chaque semestre, du premier au 5^{ème} semestre (16 jours de CI au total). Aucun CI n'a lieu au 6^{ème} semestre.

L'objectif des cours interentreprises consiste à préparer de manière optimales les personnes en formation au travail en entreprise. Les CI enseignent des connaissances approfondies de la branche et traitent d'autres thèmes. Chaque CI est consacré à des sujets principaux, p. ex. « Branche et entreprise » pour le premier CI.

Un bloc de CI est réparti en plusieurs phases : phase de préparation, cours en présentiel, Blended Learning et phase de suivi. Les phases de préparation et de suivi sont considérées comme temps de travail.

Une partie des cours interentreprises a lieu en format « Blended Learning » : Les personnes en formation étudient les contenus d'apprentissage sous forme d'auto-apprentissage accompagné à l'aide d'applications E-Learning ainsi que d'autres outils et moyens d'apprentissage.

Deux preuves de compétences sont établies lors des cours interentreprises au moyen de plusieurs examens écrits et de travaux de projet. Les contenus des cours interentreprises font également partie de la procédure de qualification en entreprise.

5. Ecole professionnelle

Formation à l'école professionnelle

Les cours à l'école professionnelle ont lieu pendant deux jours par semaine au cours des deux premières années d'apprentissage et un jour au cours de la troisième année d'apprentissage. Si l'apprenti suit la maturité professionnelle, il suit deux jours de cours durant les trois années d'apprentissage. En plus des contenus d'apprentissage communs, les possibilités d'individualisation suivantes sont proposées :

Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	Semestre 5	Semestre 6
Contenus d'apprentissage communs					
Domaines à choix (1 de 2) Deuxième langue étrangère (langue nationale ou anglais) Travail de projet individuel dans la deuxième langue officielle ou en anglais			Options (1 de 4) Langue nationale Langue étrangère Finances Technologie		

1^{ère} à 2^{ème} année d'apprentissage : 2 jours de cours par semaine.

Le domaine à choix est déterminé au début de la formation.

3^{ème} année d'apprentissage : 1 jour de cours par semaine (MP 2 jours)

L'option est déterminée à la fin de la 2^{ème} année d'apprentissage.

Domaine obligatoire pour les langues étrangères

Deux domaines obligatoires sont proposés pour approfondir les connaissances en langues étrangères.

- **Deuxième langue nationale ou l'anglais** : Les personnes en formation développent leurs compétences dans une deuxième langue nationale ou en anglais afin de pouvoir s'exprimer avec aisance à l'écrit et à l'oral dans le contexte économique et social. Niveau de langue visé : B1
- **Travail de projet individuel** : Ce domaine obligatoire doit être réalisé dans une langue étrangère (langue nationale ou anglais) en complément de la langue étrangère obligatoire. Les personnes en formation travaillent sur un projet individuel et interdisciplinaire, de préférence également dans un groupe de travail qui ne se limite pas aux frontières linguistiques ou nationales. Ils se familiarisent avec de nouveaux thèmes, analysent les faits, mettent en réseau les connaissances et élargissent leurs capacités de gestion de projet.

Au début de la formation, les parties du contrat d'apprentissage conviennent un domaine à choix, en fonction de l'offre de l'école professionnelle.

Possibilités d'approfondissement avec options

En troisième année d'apprentissage, les apprentis ont la possibilité d'approfondir certains domaines de compétences opérationnelles. Les quatre options suivantes sont proposées :

- **Langue nationale** : mener des entretiens de conseil et de vente exigeants et/ou des négociations dans la langue nationale parlée dans la région.
- **Langue étrangère** : mener des entretiens de conseil et de vente et/ou des négociations exigeantes en anglais ou dans une deuxième langue nationale.
- **Finances** : effectuer des tâches comptables et collaborer à la gestion des salaires et à l'établissement des comptes annuels.
- **Technologie** : Mettre en place et gérer des banques de données et des systèmes de gestion de contenu, assister les collaborateurs lors de l'introduction de banques de données et de logiciels et résoudre les problèmes correspondants. Analyser de grandes quantités de données à l'aide de programmes appropriés et préparer les résultats.

Au plus tard à la fin de la deuxième année de formation, les parties du contrat d'apprentissage conviennent une option.

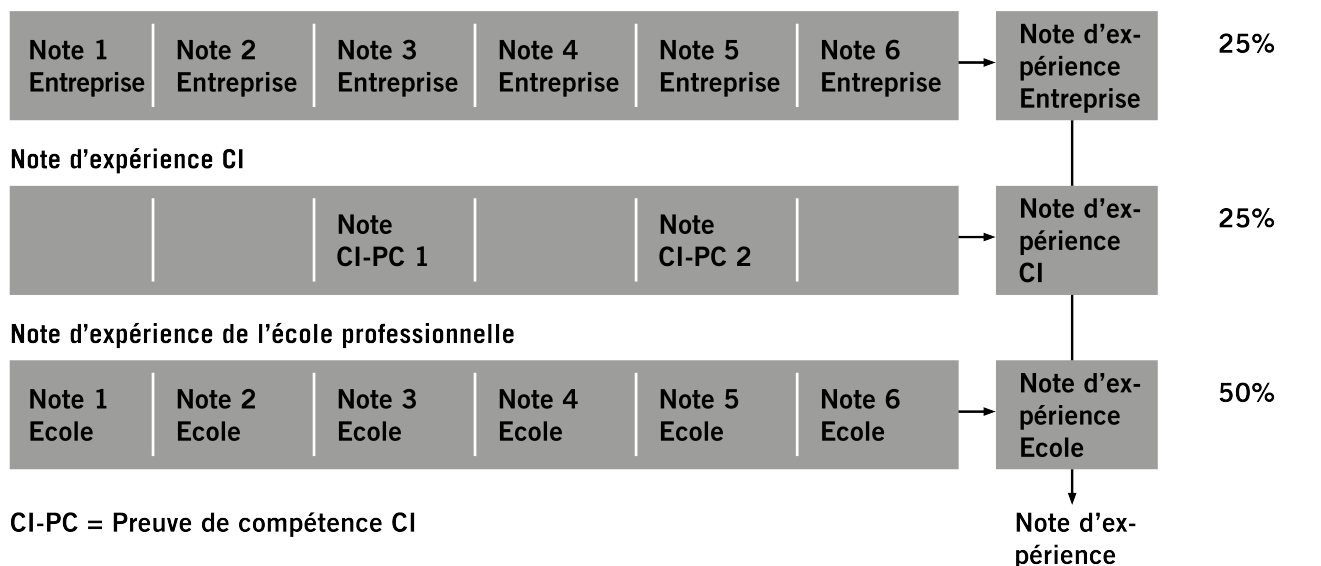
Maturité professionnelle

Les personnes en formation suivront les études de la maturité professionnelle selon le plan d'étude cadre de la maturité professionnelle. En combinaison avec la maturité professionnelle les options suivantes sont possibles : langue nationale, langue étrangère, finances.

6. Procédure de qualification

6.1 Note d'expérience

Note d'expérience en entreprise



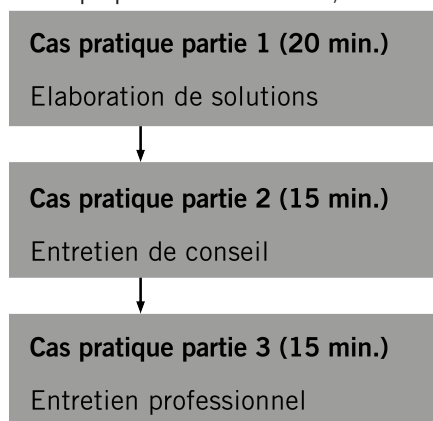
Détermination de la note d'expérience

Les apprentis reçoivent des notes d'expérience dans les trois lieux de formation. La note d'expérience représente la moyenne des notes d'expérience pondérées de l'école professionnelle, des cours interentreprises et de l'entreprise.

Lieu de formation	Détermination de la note d'expérience	Pondération
Entreprise	La note d'expérience de l'entreprise équivaut à la moyenne des 6 preuves de compétence en entreprise (notes semestrielles).	50%
Cours interentreprises	La note d'expérience des cours interentreprises équivaut à la moyenne des deux preuves de compétences CI.	25%
Ecole professionnelle	La note d'expérience de l'école professionnelle équivaut à la moyenne des 6 notes semestrielles.	25%

6.2 Procédure de qualification en entreprise

La procédure de qualification en entreprise comprend le traitement d'un cas pratique et s'articule autour de l'élaboration d'une proposition de solution, d'un entretien de conseil et d'un entretien professionnel (durée totale de 50 minutes).



Durée totale: 50 minutes

6.3 Calcul des notes

Domaines de qualification	Pondération
Pratique/oral (PQ en entreprise) 50 minutes	30%
Ecole professionnelle: Connaissances professionnelles et de culture générale 4 heures 45 minutes	30%
Note d'expérience (entreprise, CI, école professionnelle)	40%

Conditions de réussite

La procédure de qualification est considérée comme réussie si :

- le domaine de qualification « travail pratique » est taxé d'une note de 4 au minimum ;
- le domaine de qualification « connaissances professionnelles et culture générale » est taxé d'une note de 4 au minimum ; et
- si la note globale est d'au moins 4.

Les différents domaines de qualification sont pondérés de la manière suivante :

- Travail pratique (PQ en entreprise) 30%
- Ecole professionnelle 30%
- Note d'expérience 40%

7. Annexe

7.1 Termes et explications

Termes	Explication
Mandats pratiques	<p>Le programme de formation en entreprise détermine quel semestre est consacré à quels mandats pratiques.</p> <p>Au cours de chaque semestre, la personne en formation effectue et documente au moins trois mandats pratiques. Pendant toute la durée de l'apprentissage, les mandats pratiques permettent d'exercer toutes les compétences opérationnelles.</p> <p><i>Au moins 3 mandats pratiques par semestre</i></p>
Grille de compétences	<p>Chaque mandats pratique est évalué à l'aide d'une grille de compétences. La grille de compétences comprend des questions directrices concernant l'auto-évaluation de la personne en formation et l'évaluation effectuée par le supérieur. La grille de compétence peut être adaptée tout au long du semestre.</p>
Dossier de formation (portefeuille personnel)	<p>Collecte des principaux travaux effectués pendant la formation (p.ex., mandats pratiques documentés, travaux et projets spécifiques, certificats et attestations obtenus)</p>
Rapport de formation / preuve de compétences en entreprise	<p>A la fin de chaque semestre, le supérieur mène un entretien de qualification avec la personne en formation. A cette occasion, les performances du semestre précédent sont analysées, évaluées et résumées dans le rapport de formation. De plus, la note d'expérience de l'entreprise est notée (= preuve de compétences en l'entreprise). Les mandats pratiques traités sont également prises en considération.</p> <p><i>Un entretien de qualification avec rapport de formation/preuve de compétences en entreprise par semestre</i></p>
Preuve de compétences CI	<p>Dans le cadre des cours interentreprises, 2 preuves de compétences CI sont établis. Les preuves de compétences CI se composent de plusieurs examens écrits et d'autres travaux.</p> <p><i>2 preuves de compétences CI pendant toute la formation</i></p>
Bulletins semestriels de l'école professionnelle	<p>Chaque semestre, l'école professionnelle établit un bulletin semestriel.</p> <p><i>Un bulletin semestriel chaque semestre</i></p>

7.2 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 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 »)	

7.3 Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs de l'entreprise

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs de l'entreprise
a1	Examiner et développer des compétences commerciales
	Les employés de commerce s'informent sur les possibilités de développement dans leur champ professionnel. Ils procèdent régulièrement à un bilan personnel et, en concertation avec leur supérieur hiérarchique, définissent des mesures pour continuer à développer leurs compétences professionnelles.
a1.ef1	Ils s'informent sur le marché du travail au sujet des tendances et des possibilités de développement dans leur champ professionnel. (C3)
a1.ef2	Ils analysent et documentent leurs capacités, leurs forces et leurs faiblesses dans le domaine pertinent pour leur profession et leurs activités. (C4)
a1.ef3	Ils élaborent des propositions de mesures pour le développement de leurs compétences professionnelles et les définissent avec leurs supérieurs hiérarchiques et/ou leurs formateurs. (C4)
a2	Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial
	Les employés de commerce développent un réseau spécifique à leur profession et entretiennent leurs contacts avec d'autres professionnels par le biais de divers canaux. Ils utilisent leurs contacts pour se présenter lors de mandats, obtenir des informations pertinentes et échanger sur leurs expériences.
a2.ef1	Ils se présentent dans leur réseau de contacts professionnels en fonction de la situation. (C3)
a2.ef2	Ils utilisent différents canaux pour entretenir leur réseau. (C3)
a2.ef3	Ils utilisent le réseau spécifique à leur profession en fonction de la situation ou du mandat. (C3)
a2.ef4	Ils utilisent le réseau spécifique à leur profession pour l'échange d'informations et d'expériences. (C3)
a3	Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commerciales
	Les employés de commerce vendent leur profil de compétence dans des situations de concurrence interne et externe pour des mandats propres au domaine commercial. Ils fournissent des services conformément aux mandats qui leur ont été confiés et vérifient la bonne exécution du mandat à la satisfaction du client. Les employés de commerce réfléchissent à leur réussite, analysent leurs actions et en déduisent des mesures d'amélioration.
a3.ef1	Ils s'engagent à effectuer des mandats propres au domaine commercial qui correspondent à leur profil de compétence. (C3)
a3.ef2	Ils traitent les mandats et les tâches propres au domaine commercial dans une optique de service. (C3)
a3.ef3	Ils demandent des feed-back sur l'exécution des mandats. (C3)
a3.ef4	Ils analysent la qualité de leur travail et leur approche de l'exécution du mandat ou de la tâche ainsi que les feed-back reçus et proposent des mesures d'amélioration. (C4)
b1	Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial
	Les employés de commerce exercent leurs activités dans différentes équipes. Ils communiquent avec eux dans la langue nationale de la région, en anglais ou dans une deuxième langue nationale. Les employés de commerce s'informent sur les us et coutumes d'autres milieux culturels et en tiennent compte dans la collaboration et la communication. Dans tous les cas, ils respectent les directives, les accords ainsi que les délais et prennent des mesures en temps utile en cas de déviations.
b1.ef1	Ils travaillent avec tous les membres de l'équipe en fonction de la situation. (C3)
b1.ef2	Ils communiquent avec tous les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région, en anglais ou dans une deuxième langue nationale. (C3)
b1.ef3	Ils communiquent avec tous les membres de l'équipe de manière adaptée au destinataire. (C3)

b1.ef4	Ils abordent des situations conflictuelles et cherchent des solutions pertinentes. (C3)
b1.ef5	Ils réfléchissent à leur communication et à leur interaction avec les membres de l'équipe et en déduisent des mesures d'optimisation pour l'avenir. (C4)
b1.ef6	Ils mettent en œuvre des directives, des accords et des délais dans leurs mandats et prennent des mesures en temps utile en cas d'écarts. (C4)
b2	Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise
	Les employés de commerce font le lien au niveau des interfaces entre divers domaines de fonctions et groupes d'intérêts et intègrent les différents intérêts des acteurs impliqués dans leur travail. Ils coordonnent les interfaces avec des outils propres au domaine commercial, traduisent des contenus techniques et spécialisés exigeants en informations adaptées au public cible et documentent les activités correspondantes. Ils font des suggestions d'amélioration aux services compétents.
b2.ef1	Ils font le lien aux interfaces entre les différents partenaires et groupes d'intérêts via différents canaux. (C3)
b2.ef2	Ils évaluent les besoins et les demandes des différents groupes d'intérêts aux interfaces et en déduisent systématiquement les étapes de travail appropriées. (C4)
b2.ef3	Ils assurent la coordination aux interfaces entre tous les participants avec des outils propres au domaine commercial. (C3)
b2.ef4	Dans leur fonction de liaison au niveau des interfaces internes et externes, ils communiquent et documentent des contenus techniques et spécialisés exigeants de manière adaptée au destinataire. (C3)
b2.ef5	Dans les transactions commerciales, ils appliquent les règles, usages et directives de l'entreprise et de la société. (C3)
b2.ef6	Ils réfléchissent à leurs activités de coordination au niveau des interfaces et proposent des mesures d'optimisation aux services compétents. (C4)
b2.ef7	Ils travaillent de manière constructive avec les spécialistes de domaines. (C3)
Branche	Situation de travail 1 : représenter mon entreprise et ma fonction
	Les employés de commerce s'identifient à leur entreprise et à la branche et les représentent à l'extérieur. Ils expliquent l'organisation et le plan directeur de leur entreprise. Ils la soutiennent ainsi de manière ciblée dans ses processus opérationnels. Les employés de commerce présentent les groupes d'intérêts de leur entreprise, leurs besoins ainsi que les points communs et les différences les plus importants entre leur entreprise et ses concurrents. Ils utilisent leurs connaissances sur les liens et les interfaces entre les différentes fonctions de leur entreprise et les mettent en œuvre dans leur travail quotidien. A cet effet, ils agissent dans le respect des objectifs de leur entreprise.
b2.mem.ef1	Ils représentent avec loyauté leur entreprise et leur branche à l'extérieur. (C3)
b2.mem.ef2	Ils utilisent leurs connaissances de l'organisation et du plan directeur de leur entreprise dans l'exercice de leur travail quotidien. (C3)
b2.mem.ef3	Ils décrivent les groupes d'intérêts de leur entreprise et leurs besoins. (C2)
Branche	Situation de travail 2 : utiliser ses connaissances de la branche, des produits et des prestations de service
	Les employés de commerce utilisent leurs connaissances de l'entreprise, de la branche, des produits et des services pour traiter des mandats dans leur domaine d'activité. Ils utilisent leurs connaissances des caractéristiques, des particularités et des qualités des produits et services de leur entreprise ainsi que de leurs débouchés. En outre, ils décrivent les activités de production de leur entreprise ou de services et expliquent quelles activités sont effectuées en amont et en aval de la chaîne de création de valeur.
b2.mem.ef4	Ils expliquent les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et des prestations de service de leur entreprise. (C2)
b2.mem.ef5	Ils montrent les différences entre les concurrents de l'entreprise à l'aide de critères pertinents. (C2)

b2.mem.ef6	Ils soutiennent la mise en œuvre de mesures de marketing en utilisant de manière ciblée leurs connaissances des produits et des services. (C3)
b2.mem.ef7	Ils utilisent leurs connaissances de l'entreprise et de la branche de manière convaincante et ciblée dans le cadre des processus de travail, du conseil à la clientèle et des tâches administratives. (C3)
b2.mem.ef8	Ils se tiennent régulièrement au courant des nouveautés de leur entreprise. (C3)
b3	Participer aux discussions économiques
	Les employés de commerce discutent de sujets économiques avec leurs collègues en tenant compte notamment des questions d'éthique, de morale, de technologie, d'écologie, de durabilité et de droit. En cas d'incertitude, ils font des recherches sur Internet et remettent en question le sérieux et la qualité de leurs résultats. Les employés de commerce réfléchissent aux développements actuels de la politique économique et à leur impact sur le secteur économique et sur l'entreprise dans laquelle ils travaillent. Ils expliquent également les intérêts spécifiques de l'entreprise aux différents groupes d'intérêts.
b3.ef1	Ils participent à des discussions économiques spécialisées avec des collègues sur des sujets d'éthique, de morale, de technologie, d'écologie, de durabilité et de droit. (C3)
b3.ef2	Ils comblent les lacunes découlant de discussions avec des experts dans différentes sources d'information. (C3)
b3.ef3	Ils vérifient de manière critique la qualité et le sérieux des résultats de leurs recherches. (C4)
b3.ef4	Sur la base des développements économiques mondiaux actuels, ils tirent des conclusions pour leur entreprise et son secteur industriel. (C5)
b3.ef5	Dans les discussions d'experts, ils défendent les intérêts spécifiques de l'entreprise de manière objective et convaincante auprès des différents groupes d'intérêts. (C4)
b4	Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels
	Les employés de commerce traitent des petits lots de travail et des projets partiels. Ils créent et gèrent des environnements de travail, élaborent des calendriers et coordonnent la collaboration des acteurs impliqués. Les employés de commerce surveillent le déroulement du projet et informent la direction du projet et les autres personnes concernées en cas d'écarts.
b4.ef1	Les employés de commerce traitent des petits lots de travail et des projets partiels. (C3)
b4.ef2	Ils créent et gèrent des environnements de travail pour projets partiels. (C3)
b4.ef3	Ils créent un projet de calendrier pour les petits projets ou projets partiels. (C3)
b4.ef4	Ils contrôlent le déroulement du projet sur la base des spécifications du projet et informent la direction du projet et les personnes impliquées dans le projet en cas d'écarts. (C3)
b5	Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise
	Les employés de commerce s'informent sur les processus de changement en entreprise et leur signification pour leur domaine d'activité. Ils analysent les effets sur leur environnement de travail, soumettent des idées de mise en œuvre et mettent en œuvre les changements selon les instructions de leur supérieur.
b5.ef1	Les employés de commerce s'informent sur les nouveautés et les changements dans leur entreprise ainsi que sur leur signification pour leur domaine d'activité. (C3)
b5.ef2	Ils analysent les effets des changements dans l'entreprise sur leur domaine de travail et proposent des mesures de mise en œuvre. (C4)
b5.ef3	Ils mettent en œuvre de nouvelles mesures, tâches, procédures ou méthodes de travail pour l'entreprise conformément aux directives de leurs supérieurs. (C3)
b5.ef4	En cas de doute concernant les processus de changement en entreprise, ils se tournent vers leur supérieur. (C3)

c1	Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial
	Les employés de commerce planifient et coordonnent des tâches et les ressources. Ils recherchent des informations et veillent à ce que les ressources soient utilisées efficacement. Ils participent à l'organisation d'événements internes et externes et mettent en œuvre des mesures respectueuses de l'environnement. Les employés de commerce vérifient leur capacité d'organisation, leur gestion du temps, leurs techniques de travail et l'utilisation de leurs ressources personnelles et de l'entreprise et en déduisent des mesures d'optimisation.
c1.ef1	Ils planifient et coordonnent des tâches et des ressources dans leur domaine de travail. (C3)
c1.ef2	Ils utilisent des outils appropriés pour planifier le travail. (C3)
c1.ef3	Ils utilisent efficacement leurs ressources personnelles et celles de l'entreprise. (C3)
c1.ef4	Ils recherchent des informations dans le cadre des tâches de planification et de coordination. (C3)
c1.ef5	Ils participent à l'organisation d'événements internes et externes en fonction de leur rôle et de leur domaine de tâches. (C3)
c1.ef6	Ils mettent en œuvre des mesures appropriées pour réduire au maximum l'impact environnemental de l'organisation des événements. (C3)
c1.ef7	Ils analysent leurs compétences organisationnelles, leur gestion du temps et leurs techniques de travail et en déduisent des mesures appropriées en concertation avec les services compétents. (C4)
c1.ef8	Ils analysent l'utilisation des ressources personnelles et de l'entreprise. (C4)
c2	Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial
	Les employés de commerce créent divers documents pour soutenir les processus administratifs, gèrent les rendez-vous et organisent le classement. Ils interprètent les documents administratifs et liés au personnel et répondent aux demandes de renseignements à ce sujet. Les employés de commerce réfléchissent à leurs activités de soutien et suggèrent les mesures nécessaires.
c2.ef1	Ils créent des documents tels que des vues d'ensemble, des listes, des tableaux, des procès-verbaux et des notes en concertation avec leur supérieur hiérarchique. (C3)
c2.ef2	Ils gèrent les rendez-vous. (C3)
c2.ef3	Ils organisent le classement physique et numérique des documents. (C3)
c2.ef4	Ils utilisent des systèmes et programmes de documentation de l'entreprise dans le cadre de processus de soutien propres au domaine commercial. (C3)
c2.ef5	Ils répondent aux demandes concernant des documents administratifs ou relatifs au personnel rapidement et conformément aux exigences légales. (C3)
c2.ef6	Les employés de commerce réfléchissent à leurs activités de soutien et suggèrent des mesures appropriées. (C4)
Branche	Situation de travail 3 : agir en respectant les lois et les directives
	Les employés de commerce respectent les directives de l'entreprise et les dispositions légales pertinentes pour leur domaine d'activité. Ils sont conscients de l'importance de la qualité de chaque étape de travail. Ils observent les directives sur la sécurité au travail, la durabilité et la protection de la santé ainsi que le règlement interne de l'entreprise. En outre, ils suivent les directives de l'entreprise et les dispositions légales en matière de protection des données et traitent de manière confidentielle les données sensibles des différents domaines.
c2.mem.ef1	Ils mettent en œuvre les directives de l'entreprise relatives à l'assurance qualité et à la durabilité. (C3)
c2.mem.ef2	Ils respectent les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé. (C3)
c2.mem.ef3	Ils respectent les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la protection des données. (C3)
c2.mem.ef4	Ils soutiennent les processus administratifs des ressources humaines en fonction des besoins de l'entreprise. (C3)

c3	Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise
	Les employés de commerce élaborent des documents et des calendriers pour des processus en entreprise. Ils exécutent les tâches du processus avec les outils spécifiés, en tenant compte des exigences de la sécurité au travail, de la protection de la santé et de la durabilité, et instruisent les employés. Les employés de commerce analysent les problèmes dans les flux de processus et élaborent des suggestions d'amélioration.
c3.ef1	Ils documentent les processus de travail avec des moyens auxiliaires appropriés. (C3)
c3.ef2	Ils mettent en œuvre les tâches du processus qui relèvent de leur domaine de responsabilité en utilisant les outils prédéfinis. (C3)
c3.ef3	Ils établissent et surveillent les calendriers des processus en entreprise en utilisant les outils spécifiés. (C3)
c3.ef4	Ils présentent les processus en entreprise à des collègues. (C3)
c3.ef5	Ils mettent en œuvre les prescriptions en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de durabilité. (C3)
c3.ef6	Ils identifient les problèmes dans les flux de processus et proposent des mesures d'optimisation appropriées. (C4)
Branche	Situation de travail 6 : gérer le matériel, les marchandises ou les prestations de service
	Les employés de commerce exécutent les commandes de matériel, de marchandises et de prestations de service en respectant les délais convenus et les désirs des clients. A cet effet, ils contrôlent régulièrement les stocks et prennent les mesures nécessaires. En cas d'importation de marchandises, ils vérifient si les documents d'importation et de douane livrés par le fournisseur et le transitaire sont corrects et complets. En cas de retard de livraison, ils contactent les fournisseurs internes ou externes et assurent la coordination de la marche à suivre. Ils traitent les factures entrantes. Ils identifient les conséquences d'une gestion inefficace des stocks et en informent la personne responsable.
c3.mem.ef1	Ils établissent les besoins en matériel et en informent les services compétents. (C3)
c3.mem.ef2	Ils acquièrent du matériel, des marchandises et des prestations de service. (C4)
c3.mem.ef3	Ils contrôlent les livraisons, réclament en cas de livraisons ou de prestations de service erronées et prennent les mesures nécessaires. (C4)
c3.mem.ef4	Ils traitent les factures des fournisseurs en respectant les directives de l'entreprise. (C3)
c3.mem.ef5	Lors de la livraison de marchandises, ils vérifient si les documents reçus sont complets et conformes avant de les classer. (C3)
c3.mem.ef6	Ils identifient une gestion inefficace des stocks sur les plans économique et écologique et en informent la personne compétente. (C5)
Branche	Situation de travail 7 : organiser le transport de marchandises
	Les employés de commerce coordonnent le transport de marchandises au sein de leur entreprise ou les livraisons à la clientèle. Ils chargent le transitaire d'organiser le transport des marchandises. Ils établissent les documents de transport et le mandat d'expédition à l'intention du transitaire, de même que les éventuels documents relatifs à l'assurance transport et à la facture commerciale. En cas d'exportation de marchandises, ils établissent où se procurent les documents nécessaires en tenant compte des prescriptions spécifiques au pays d'exportation.
c3.mem.ef7	Ils organisent et contrôlent les livraisons de matériel et de marchandises. (C4)
c3.mem.ef8	Ils établissent ou se procurent les documents de transport et l'ordre d'expédition à l'intention du transitaire, la facture commerciale destinée au client, de même que les éventuels documents relatifs à l'assurance transport et les décomptes des ordres de transport. (C3)

c4	Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication
	Les employés de commerce communiquent avec des groupes d'intérêts internes et externes conformément au concept d'information et de communication de l'entreprise dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère, réfléchissent à leur comportement en matière de communication et en déduisent des mesures d'amélioration. Ils se tiennent également informés des développements dans le domaine de la communication, en tirent des idées pour des innovations dans l'entreprise et testent de nouveaux moyens et formes de communication. Ils soutiennent également les activités de marketing et de communication.
c4.ef1	Ils communiquent avec tous les groupes d'intérêts internes et externes par tous les canaux, conformément aux directives de l'entreprise en matière d'information et de communication. (C3)
c4.ef2	Ils communiquent avec tous les groupes d'intérêts internes et externes, oralement et par écrit, dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3)
c4.ef3	Ils s'interrogent sur leur comportement personnel en matière de communication avec les groupes d'intérêts internes et externes et en déduisent des mesures d'amélioration appropriées. (C4)
c4.ef4	Ils s'informent des développements dans le domaine de la communication et élaborent des propositions appropriées pour leur entreprise. (C4)
c4.ef5	Ils testent l'utilisation de nouveaux moyens et formes de communication. (C3)
c4.ef6	Ils soutiennent la planification et la coordination d'activités de marketing et de communication par le biais de divers canaux dans leur domaine de travail, en fonction des groupes cibles. (C3)
c5	Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières
	Les employés de commerce préparent des budgets pour des événements, des projets partiels et autres mandats ainsi que des décomptes de frais et recettes effectifs. Ils vérifient les écarts et proposent des mesures en temps opportun au service compétent. Ils établissent des factures et agissent en tenant compte des coûts. Ils vérifient les opérations financières dans leur domaine de travail et les corrigent si nécessaire en concertation avec leur supérieur hiérarchique.
c5.ef1	Ils préparent des budgets pour des événements, des projets partiels et autres projets ainsi que des décomptes de frais et recettes effectifs. (C3)
c5.ef2	Ils identifient les écarts par rapport au budget et aux coûts et recettes effectifs et proposent des mesures aux services compétents en temps utile. (C4)
c5.ef3	Ils traitent les factures et les transmettent aux services responsables. (C3)
c5.ef4	Ils agissent en fonction des coûts dans le respect du cadre financier. (C3)
c5.ef5	Ils vérifient les opérations financières dans leur domaine de travail pour détecter les ambiguïtés, les erreurs, les situations critiques et la plausibilité et les corrigent après avoir consulté leur supérieur. (C4)
c6	Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)
	Les employés de commerce saisissent des transactions commerciales et archivent les justificatifs. Ils tiennent les livres auxiliaires et la comptabilité des salaires et fournissent des informations sur les déclarations de salaires. Les employés de commerce participent à l'établissement des comptes annuels. A tout moment, ils se conforment aux exigences légales, vérifient les résultats de leur travail et prennent des mesures correctives si nécessaire.
c6.ef1	Ils effectuent des travaux comptables en respectant les dispositions légales. (C3)
c6.ef2	Ils fournissent des informations sur les déclarations de salaires. (C3)
c6.ef3	Ils accomplissent des tâches et des mandats dans le cadre de l'établissement des comptes annuels. (C3)
c6.ef4	Ils vérifient la plausibilité des résultats de leurs travaux comptables et prennent des mesures correctives. (C4)

d1	Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs
	Les employés de commerce communiquent avec les clients et les fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. Ils répondent à leurs demandes, prennent note de leurs besoins, les transmettent si nécessaire au service compétent et assurent le flux d'informations.
d1.ef1	Ils répondent aux demandes des clients ou des fournisseurs. (C3)
d1.ef2	Ils prennent note des demandes des clients ou des fournisseurs. (C3)
d1.ef3	Si nécessaire, ils transmettent les demandes des clients ou des fournisseurs au service compétent. (C3)
d1.ef4	Si nécessaire, ils transmettent les demandes des clients ou des fournisseurs au service compétent. (C3)
d1.ef5	Ils interprètent les signaux verbaux et non verbaux des clients ou des fournisseurs et en déduisent des mesures appropriées. (C4)
d1.ef6	Ils procèdent à une première clarification des besoins du client. (C3)
d1.ef7	Ils assurent le flux d'informations vers les clients ou les fournisseurs en temps utile. (C3)
d1.ef8	Ils communiquent avec les clients et les fournisseurs par oral et par écrit dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3)
Branche	Situation de travail 4 : traiter les demandes des clients
	Les employés de commerce réceptionnent les commandes des clients internes et externes à travers différents canaux de communication. Au besoin, ils conseillent le client, lui proposent des variantes et examinent la faisabilité de la commande. Parallèlement, ils vérifient si le produit ou la prestation de service peuvent être fournis dans les délais. Ils s'informent en outre de la manière dont comment leur entreprise réalise et livre ses produits et services. Les employés de commerce établissent une offre et la font parvenir au client. Au besoin, ils contactent le client pour clarifier la situation.
d1.mem.ef1	Ils traitent les demandes des clients et clarifient leurs besoins. (C4)
d1.mem.ef2	Ils mènent des entretiens de vente ou de conseil avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. (C4)
d1.mem.ef3	Ils gèrent les informations et les données des clients. (C3)
d1.mem.ef4	Ils vérifient les variantes possibles et la faisabilité des demandes de clients. (C4)
d1.mem.ef5	Ils clarifient les délais de livraison souhaités et en rendent compte au client. (C3)
d1.mem.ef6	Ils s'informent sur les procédés de fabrication et les conditions de livraison. (C3)
d1.mem.ef7	Ils établissent des offres et relancent le client au besoin. (C3)
d1.mem.ef8	Ils adoptent une attitude professionnelle envers le client en utilisant leurs connaissances de l'entreprise, des produits et des prestations de service de manière ciblée (C4)
d2	Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs
	Les employés de commerce mènent des entretiens de conseil avec des clients et des entretiens d'information avec des fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. Ils créent un climat de confiance, clarifient les besoins et présentent des offres et des solutions adaptées. Les employés de commerce répondent aux objections des clients ou des fournisseurs et argumentent de manière à trouver une solution. Ils analysent les réactions positives et négatives des clients et des fournisseurs et en déduisent des propositions d'amélioration pour leurs futurs entretiens.
d2.ef1	Ils mènent des entretiens d'information et de conseil structurés avec des clients ou des fournisseurs par différents canaux. (C3)
d2.ef2	Ils clarifient en détail les besoins des clients ou des fournisseurs. (C3)
d2.ef3	Ils créent une atmosphère de confiance pour les entretiens. (C3)

d2.ef4	Ils proposent aux clients ou aux fournisseurs des produits et des services appropriés sur la base de l'évaluation des besoins. (C3)
d2.ef5	Ils présentent des propositions de solutions de manière convaincante. (C3)
d2.ef6	Ils prennent au sérieux les objections des clients ou des fournisseurs et argumentent de manière factuelle et orientée vers une solution. (C4)
d2.ef7	Ils mènent des entretiens d'information et de conseil avec les clients ou les fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3)
d2.ef8	Ils analysent leurs entretiens d'information et de conseil en tenant compte des réactions des clients ou des fournisseurs et en tirent des optimisations pour leurs futurs entretiens d'information et de conseil. (C4)
d3	Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs
	Les employés de commerce mènent des entretiens de vente et de négociation dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. Ils clarifient les besoins, préparent des offres pour les clients et argumentent lors des entretiens de vente en se concentrant sur les avantages. Si nécessaire, les employés de commerce demandent des offres de fournisseurs potentiels, les vérifient et en tirent des arguments pour les entretiens de vente ou de négociation. Ils les terminent en temps opportun. Les employés de commerce analysent les feed-back des clients et des fournisseurs et en tirent des mesures d'optimisation pour leurs futurs entretiens.
d3.ef1	Ils mènent des entretiens de vente et de négociation structurés avec des clients ou des fournisseurs par différents canaux. (C3)
d3.ef2	Ils clarifient en détail les besoins des clients ou des fournisseurs, notamment quant à l'aspect de durabilité. (C3)
d3.ef3	Ils utilisent les instruments de communication appropriés lors des entretiens de vente ou de négociation avec les clients ou les fournisseurs. (C3)
d3.ef4	Ils préparent des offres pour les clients sur la base de l'évaluation des besoins. (C3)
d3.ef5	Ils défendent les avantages et les aspects de durabilité de leurs produits et services dans les entretiens de vente ou de négociation avec les clients. (C3)
d3.ef6	Ils demandent des offres de fournisseurs potentiels. (C3)
d3.ef7	Ils vérifient les offres et en tirent des arguments pour l'entretien de négociation ou de vente. (C4)
d3.ef8	Ils terminent les entretiens de vente et de négociation en temps opportun. (C3)
d3.ef9	Ils mènent des entretiens de vente avec les clients dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3)
d3.ef10	Ils mènent des entretiens de négociation dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3)
d3.ef11	Ils analysent leurs entretiens de vente ou de négociation en tenant compte des feed-back des clients ou des fournisseurs et en tirent des optimisations pour leurs futurs entretiens de vente et de négociation. (C4)
d4	Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs
	Les employés de commerce entretiennent les relations avec les clients et les fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère via les canaux de communication appropriés. Ils mettent en œuvre des mesures visant à fidéliser les clients et les fournisseurs et à accroître la satisfaction des clients. Ils vérifient l'efficacité des mesures et proposent des améliorations.
d4.ef1	Ils soignent leurs relations avec les clients et les fournisseurs. (C3)
d4.ef2	Ils appliquent les mesures de fidélisation des clients et des fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère via les canaux de communication appropriés. (C3)
d4.ef3	Ils mettent en œuvre des mesures visant à accroître la satisfaction des clients. (C3)
d4.ef4	Ils vérifient l'efficacité de la mise en œuvre des mesures de fidélisation des clients et proposent des mesures d'optimisation. (C4)

Branche	Situation de travail 5 : gérer les commandes des clients
	<p>Ils vérifient si les commandes sont complètes et correctes et les saisissent dans le système avant d'établir une confirmation de celles-ci à l'intention des clients.</p> <p>Lors de l'exécution de la commande, ils veillent à une coordination optimale des interfaces internes et externes. En cas d'incident, ils analysent la situation et trouvent eux-mêmes une solution au problème ou en informent les services compétents.</p> <p>En cas de demande de support, les employés de commerce procèdent aux vérifications nécessaires et conseillent les clients. Ils s'occupent eux-mêmes des demandes de support ou les transmettent au service compétent accompagnées d'une description complète de la tâche à fournir.</p>
d4.mem.ef1	Ils prennent les commandes, contrôlent si elles sont complètes et correctes avant de les saisir dans le système. (C4)
d4.mem.ef2	Ils garantissent l'exécution des commandes conformément aux dispositions légales et établissent les documents nécessaires à cet effet. (C3)
d4.mem.ef3	Ils analysent les problèmes relatifs à l'exécution d'une commande et contribuent à trouver une solution. (C4)
d4.mem.ef4	Ils réagissent de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients tout en cherchant une solution appropriée. (C3)
d4.mem.ef5	Ils traitent les demandes de support de manière autonome ou en concertation avec des spécialistes internes et, le cas échéant, organisent les services de réparation et de maintenance. (C3)
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 »)
	<p>Les employés de commerce mènent des entretiens de conseil et de vente exigeants ainsi que des négociations via différents canaux dans la langue nationale de la région. Ils interagissent avec des clients et des fournisseurs exigeants dans tous les entretiens, y compris les situations conflictuelles et les réclamations, de manière factuelle et orientée vers la recherche de solutions. Les employés de commerce analysent leurs entretiens exigeants et en tirent des mesures d'optimisation pour les entretiens futurs.</p>
d5.ef1	Lors d'événements, ils interagissent avec différents acteurs de manière éloquente et adaptée à la situation (Small Talk). (C3)
d5.ef2	Ils mènent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants avec différents groupes d'intérêts par le biais de divers canaux de communication dans la langue nationale de la région. (C3)
d5.ef3	Ils emploient le vocabulaire spécialisé dans la langue nationale choisie lors des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants en fonction du groupe cible. (C3)
d5.ef4	Ils utilisent des techniques de résolution des conflits en désescalade lors d'entretiens exigeants. (C3)
d5.ef5	Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits, des réclamations et des négociations, ainsi que des entretiens de conseil exigeants, de manière systématique, factuelle et axée sur la recherche de solutions. (C4)
d5.ef6	Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4)
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 »)
	<p>Les employés de commerce mènent des entretiens de conseil et de vente exigeants ainsi que des négociations via différents canaux en anglais ou dans une deuxième langue nationale. Ils interagissent avec des clients et des fournisseurs exigeants dans tous les entretiens, y compris les situations conflictuelles et les réclamations, de manière factuelle et orientée vers la recherche de solutions. Les employés de commerce analysent leurs entretiens exigeants et en tirent des mesures d'optimisation pour les entretiens futurs.</p>
d6.ef1	Lors d'événements, ils interagissent avec différents acteurs de manière éloquente et adaptée à la situation (Small Talk). (C3)
d6.ef2	Ils mènent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants avec différents groupes d'intérêts par le biais de divers canaux de communication en anglais ou dans une deuxième langue nationale. (C3)

d6.ef3	Ils emploient le vocabulaire spécialisé dans la langue choisie lors des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants en fonction du groupe cible. (C3)
d6.ef4	Ils utilisent des techniques de résolution des conflits en désescalade lors d'entretiens exigeants. (C3)
d6.ef5	Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits, des réclamations et des négociations, ainsi que des entretiens de conseil exigeants, de manière systématique, factuelle et axée sur la recherche de solutions. (C4)
d6.ef6	Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4)
e1	Utiliser des applications propres au domaine commercial
	Les employés de commerce utilisent les logiciels et les systèmes des technologies de l'information et de la communication de leur domaine de travail et soutiennent les différents groupes d'intérêts dans leur utilisation. Ils mettent à jour les données et le contenu des bases de données et des systèmes de gestion de contenu. Les employés de commerce se conforment aux dispositions légales, identifient les risques en matière de sécurité des données et prennent des mesures. Ils résolvent eux-mêmes les problèmes technologiques ou les transmettent au service compétent. Ils prennent également des mesures pour réduire la consommation d'énergie dans le domaine informatique.
e1.ef1	Ils utilisent les logiciels et les systèmes des technologies de l'information et de la communication de l'entreprise propres à leur domaine de travail. (C3)
e1.ef2	Ils soutiennent les différents groupes d'intérêts dans l'utilisation des logiciels et systèmes de l'entreprise. (C3)
e1.ef3	Ils mettent à jour les données et le contenu des bases de données et des systèmes de gestion de contenu conformément aux prescriptions légales. (C3)
e1.ef4	Ils identifient les risques ou les dangers courants en matière de sécurité des données et prennent les mesures appropriées au niveau adéquat. (C4)
e1.ef5	Ils résolvent des problèmes techniques simples qui apparaissent lors de l'utilisation des logiciels et des systèmes d'entreprise. (C3)
e1.ef6	Ils identifient les problèmes techniques et les transmettent rapidement au service compétent. (C4)
e1.ef7	Ils prennent des mesures dans leur domaine de travail pour réduire la consommation d'énergie dans le domaine informatique. (C3)
e2	Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique
	Les employés de commerce effectuent des recherches liées à leurs mandats à l'aide de diverses sources d'information. Ils vérifient la qualité et la pertinence pour l'entreprise des résultats de leurs recherches, préparent les informations pertinentes et les documentent pour une utilisation ultérieure dans le respect des prescriptions légales. Les employés de commerce analysent leur approche de la recherche et en déduisent des mesures d'optimisation.
e2.ef1	Ils cherchent systématiquement des informations dans le cadre d'un mandat en utilisant diverses sources. (C3)
e2.ef2	Ils utilisent les bases de données, les systèmes de gestion de contenu et d'autres infrastructures techniques de l'entreprise pour leurs recherches. (C3)
e2.ef3	Ils vérifient la qualité des informations recherchées et les classent en fonction de leur pertinence pour l'entreprise. (C4)
e2.ef4	Ils préparent les informations pertinentes pour le donneur d'ordre. (C3)
e2.ef5	Ils documentent et organisent les informations issues des recherches en vue d'une utilisation ultérieure dans le respect des prescriptions légales. (C3)
e2.ef6	Ils réfléchissent à leur approche de la recherche en termes de méthodologie et de pertinence et en tirent des optimisations pour leurs futures recherches. (C4)

e3	Evaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise
	Les employés de commerce effectuent des analyses de contenus ainsi que des évaluations quantitatives de moindre envergure, préparent les résultats, tirent des conclusions et remettent les informations qu'ils ont préparées au service compétent. Ils vérifient la plausibilité des bases de données et des statistiques et en déduisent des mesures correctives.
e3.ef1	Ils effectuent des analyses de contenus et des évaluations quantitatives de moindre envergure. (C3)
e3.ef2	Ils présentent les résultats de leurs analyses et évaluations de manière adaptée au groupe cible. (C3)
e3.ef3	Ils tirent des conclusions des résultats de leurs analyses et évaluations et les transmettent au service compétent. (C4)
e3.ef4	Ils vérifient la plausibilité des ensembles de données et des statistiques dans leur domaine de travail et en déduisent des mesures correctives. (C4)
e4	Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias
	Les employés de commerce préparent des contenus à l'aide de programmes appropriés. Dans ce contexte, ils tiennent compte des objectifs, des groupes cibles, des canaux d'information et des médias. Les employés de commerce établissent des modèles pour les moyens d'information et les formats de médias. En outre, ils vérifient la qualité des contributions médiatiques internes et externes et prennent des mesures correctives si nécessaire.
e4.ef1	Ils préparent des contenus portant sur l'entreprise dans un format multimédia pour des groupes cibles en utilisant des programmes appropriés. (C3)
e4.ef2	Ils utilisent les modèles de l'entreprise pour préparer des supports d'information et des formats de médias. (C3)
e4.ef3	Ils préparent des modèles de supports d'information et de formats de médias en fonction des groupes cibles. (C3)
e4.ef4	Ils vérifient la qualité des articles internes et externes et prennent des mesures correctives si nécessaire. (C4)
e5	Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie »)
	En collaboration avec des spécialistes, les employés de commerce mettent en place des bases de données et des systèmes de gestion de contenu et les gèrent dans leur domaine de travail. Ils instruisent leurs collègues à l'utilisation de ces bases de données et de ces systèmes et logiciels. Les employés de commerce règlent les problèmes de logiciels et de matériel. Ils vérifient également les offres techniques et font des recommandations.
e5.ef1	Ils mettent en place des structures dans des bases de données ou des systèmes de gestion de contenu en collaboration avec les spécialistes. (C3)
e5.ef2	Ils gèrent des bases de données et des systèmes de gestion de contenu pour leur domaine de travail. (C3)
e5.ef3	Ils instruisent leurs collègues à l'utilisation de logiciels, de bases de données et de systèmes de gestion de contenu spécifiques la branche et à l'entreprise. (C3)
e5.ef4	Ils résolvent les problèmes de logiciels et de matériel dans leur domaine de travail. (C3)
e5.ef5	Dans le cas d'adaptations et de nouvelles acquisitions d'infrastructures techniques, ils vérifient la qualité des différentes offres et en tirent des recommandations fondées. (C4)
e6	Evaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)
	Les employés de commerce évaluent de grands ensembles de données provenant de diverses sources en lien avec le mandat qu'ils ont reçu et préparent les résultats pertinents. Pour cela, ils utilisent des programmes et des outils appropriés. Ils vérifient l'exhaustivité et l'exactitude des informations pertinentes et en tirent des conclusions pour leur mandat.
e6.ef1	Ils traitent de grandes quantités de données provenant de différentes sources en lien avec le mandat en utilisant des programmes d'application et des outils appropriés. (C3)
e6.ef2	Ils identifient les informations pertinentes à partir des grandes quantités de données. (C4)
e6.ef3	Ils préparent les évaluations des données relatives au mandat et à la thématique de manière adaptée au destinataire en utilisant des outils et des programmes appropriés. (C3)
e6.ef4	Ils vérifient l'exhaustivité et l'exactitude des informations pertinentes et en tirent des conclusions pour le mandat. (C5)

7.4 Liste des mandats pratiques

Numéro	Titre	CO	Sem
	1. Mandats pratiques spécifiques MEM		
1.1	Présenter sa propre entreprise	b2	1-6
1.2	Décrire les produits et services de l'entreprise	b3	3-6
1.3	Définir les caractéristiques du groupe cible	c4	3-6
1.4	Planifier et mettre en œuvre des mesures de marketing	c4	3-6
1.5	Créer des contenus de communication	c4	3-6
1.6	Traiter les demandes des clients	d1	1-6
1.7	Traiter les demandes des fournisseurs	d1	1-6
1.8	Planifier, exécuter et contrôler l'approvisionnement en marchandises	c3	1-6
1.9	Organiser la livraison des produits aux clients	c3	3-6
1.10	Traiter les commandes de produits	d4	3-6
1.11	Traiter la fourniture de prestations de services	d4	3-6
1.12	Soutenir le support client (services après-vente)	d4	3-6
1.13	Effectuer des recherches (branche MEM/entreprise/activité) et les évaluer	e2	3-6
	Mandats pratiques générales		
	2. Autogestion		
2.1	Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures	a1	1-6
2.2	Participer à des entretiens de retour ou à des entretiens intermédiaires	a1	1-6
2.3	Publier et actualiser des contenus sur les médias sociaux	a2	4-6
2.4	Trouver un équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée	c1	1-4
2.5	Travailler en sécurité et en bonne santé	c2	1-2
	3. Encadrement des clients et des fournisseurs		
3.1	Mener un entretien de vente ou de négociation avec des clients	d3	3-6
3.2	Mener des négociations avec les fournisseurs	d3	3-6
3.3	Clarifier et exécuter un mandat	a3	1-6
3.4	Recevoir et transmettre les demandes des clients externes/internes	d1	1-4
3.5	Gérer la communication numérique	d1	1-6
3.6	Communiquer par écrit avec différents groupes d'interlocuteurs	c2	1-6
3.7	Téléphoner/organiser des vidéoconférences avec différentes parties prenantes	c2	1-6
3.8	Transmettre des informations	d2	3-6
3.9	Démontrer les avantages pour le client et répondre aux objections	d2	3-6
3.10	Mener des entretiens de conseil avec les fournisseurs	d2	3-6
	4. Collaboration et processus de travail		
4.1	Vivre l'esprit d'équipe	b1	1-2
4.2	Agir de manière orientée vers le service	b2	1-6
4.3	Recevoir et transmettre des informations	b2	1-2
4.4	Documenter le processus	c3	3-6
4.5	Analyser les interfaces opérationnelles	b2	3-6
4.6	Participer positivement aux changements	b5	3-6
4.7	Exploiter des applications	e1	3-6

Numéro	Titre	CO	Sem
	5. Gestion de projets et planification des délais		
5.1	Planifier les tâches de gestion de projets	b4	3-6
5.2	Accompagner ou soutenir des projets	b4	3-6
5.3	Evaluer les projets	b4	3-6
5.4	Planifier et coordonner les rendez-vous et les tâches	c1	1-2
5.5	Prioriser les rendez-vous et les tâches	c1	1-2
5.6	Organiser et soutenir l'événement	c2	3-6
	6. Gestion des documents		
6.1	Etablir des documents	c2	1-2
6.2	Elaborer des modèles de documents et de médias	e4	3-6
6.3	Rédiger un procès-verbal	c2	3-4
6.4	Organiser les classements	c2	3-4
6.5	Protéger les données confidentielles	e1	1-4
6.6	Vérifier la qualité des articles des médias	e4	3-6
6.7	Effectuer les travaux dans la qualité requise	c2	1-4
	7. Comptabilité financière		
7.1	Gérer le livre de caisse	c5	1-6
7.2	Contrôler les factures des créanciers	c5	3-6
7.3	Etablir des ordres de paiement	c5	3-6
	8. Statistiques et évaluations		
8.1	Effectuer une analyse de contenu	e3	5-6
8.2	Réaliser une évaluation quantitative	e3	5-6
8.3	Interpréter les résultats	e3	5-6
	9. Options		
	9.1 Option: Communication dans la langue nationale (d5)		
9.1.1	Mener un entretien de vente ou de négociation exigeant avec des clients	d5	5-6
9.1.2	Mener des négociations exigeants avec les fournisseurs	d5	5-6
9.1.3	Démontrer les avantages pour le client et répondre aux objections	d5	5-6
9.1.4	Mener des entretiens de conseils exigeants avec les fournisseurs	d5	5-6
	9.2 Option: Communication dans la langue étrangère (d6)		
9.2.1	Mener un entretien de vente ou de négociation exigeant avec des clients dans une langue étrangère	d6	5-6
9.2.2	Mener des négociations exigeants avec les fournisseurs dans une langue étrangère	d6	5-6
9.2.3	Démontrer les avantages pour le client et répondre aux objections dans une langue étrangère	d6	5-6
9.2.4	Mener des entretiens de conseil exigeants avec les fournisseurs dans une langue étrangère	d6	5-6

Numéro	Titre	CO	Sem
	9.3 Option: Finances (c6)		
9.3.1	Gérer le livre de caisse	c6	5-6
9.3.2	Contrôler les factures des créanciers	c6	5-6
9.3.3	Etablir des ordres de paiement	c6	5-6
9.3.4	Exécuter des tâches de comptabilité financière	c6	5-6
9.3.5	Exécuter des travaux de comptabilité salariale	c6	5-6
9.3.6	Soutenir l'établissement des comptes annuels	c6	5-6
	9.4 Option: Technologie (e5 / e6)		
9.4.1	Mettre en place et gérer des bases de données (CMS)	e5	5-6
9.4.2	Résoudre les problèmes techniques des systèmes informatiques	e5	5-6
9.4.3	Soutenir l'acquisition et l'introduction de nouveaux systèmes informatiques	e5	5-6
9.4.4	Réaliser des évaluations quantitatives / Evaluer de grandes quantités de données dans l'entreprise	e6	5-6

Remarques

Traiter au moins 3 mandats pratiques par semestre

Traiter au moins 22 mandats pratiques pendant toute la durée de la formation (6 semestres)

Nombre total de mandats pratiques disponibles : environ 70

7.5 Exemple d'un mandat pratique

1.6 - Traiter les demandes des clients

Compétence opérationnelle d1 : Répondre aux demandes des clients ou des fournisseurs

Situation initiale

Tu es souvent le premier point de contact pour les demandes des clients concernant les produits ou les services dans l'entreprise et tu es responsable du traitement ultérieur des demandes des clients. Effectue ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret (opération commerciale) ou d'une situation concrète dans l'entreprise.

Données du problème

Tâche partielle 1 : Réceptionne et traite une demande de client externe ou interne.

Tâche partielle 2 : Demande les besoins concrets de la cliente ou du client. Procure-toi les informations et les documents nécessaires pour pouvoir conseiller la cliente ou le client.

Tâche partielle 3 : Clarifie, si nécessaire, la disponibilité des produits et services souhaités.

Tâche partielle 4 : Conseille le client ou la cliente et propose une solution. Participe, si nécessaire, à l'élaboration de l'offre.

Tâche partielle 5 : Documente et réfléchis à ta démarche et à tes résultats. Décris la manière dont tu as procédé pour cette opération commerciale. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Compte 30 à 90 minutes pour documenter la démarche.

Informations sur la procédure

Demande à la cliente ou au client si tu ne comprends pas tout.

Prends des notes sur les informations obtenues.

Grille de compétence pour l'auto-évaluation

Question directrice 1 : suis-je capable de traiter les demandes des clients de manière autonome et efficace en utilisant les moyens appropriés ?

Critères de compétence

- Lors des demandes des clients, je planifie leurs travaux et je réagis de manière flexible aux changements.
- Je traite les demandes des clients de manière ciblée et dans les délais impartis.
- J'utilise les outils et les systèmes de l'entreprise de manière appropriée et efficace pour traiter les demandes des clients.
 - **J'y parviens déjà bien dans la pratique :** (inscription individuelle par la personne en formation)
 - **Je constate encore du potentiel d'amélioration dans ce domaine :** (inscription individuelle par la personne en formation)

Question directrice 2 : suis-je en mesure de traiter les demandes des clients de manière qualitative et correcte ?

Critères de compétence

- Lors du traitement des demandes des clients, j'utilise leurs connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche en fonction de la situation.
- Dans le cadre du traitement des demandes des clients, je rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Je traite les informations de manière responsable dans le cadre du traitement des demandes des clients et je respecte les directives relatives à la protection des données.
- Je traite les demandes des clients et clarifie leurs besoins.
- Je vérifie les variantes possibles et la faisabilité des demandes des clients.
- Je clarifie les dates de livraison souhaitées et élabore un rapport à l'attention du client.
- J'informe sur les procédés de fabrication des produits et les conditions de livraison.
- J'établis au besoin des offres et j'effectue le suivi auprès du client.
- Je me présente de manière professionnelle face aux clients en utilisant de manière ciblée les connaissances de la branche, de l'entreprise, des produits et des services.
- Je gère les informations et les données des clients conformément aux dispositions légales et aux directives de l'entreprise.
 - **J'y parviens déjà bien dans la pratique :** (inscription individuelle par la personne en formation)
 - **Je constate encore du potentiel d'amélioration dans ce domaine :** (inscription individuelle par la personne en formation)

Question directrice 3 : suis-je capable de collaborer avec les clients et les collaborateurs dans un esprit de service lors du traitement des demandes des clients ?

Critères de compétence

- Lors du traitement des demandes des clients, j'organise le contact et la communication avec les clients et les collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et je traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Je collabore sans problème avec d'autres services internes et externes lors du traitement des demandes des clients et je transmets les informations nécessaires aux services compétents.
- Lors du traitement des demandes des clients, je soutiens les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches organisationnelles et administratives.
 - **J'y parviens déjà bien dans la pratique :** (inscription individuelle par la personne en formation)
 - **Je constate encore du potentiel d'amélioration dans ce domaine :** (inscription individuelle par la personne en formation)

Grille de compétence pour l'évaluation externe

Question directrice 1 : la personne en formation est-elle capable de traiter les demandes des clients de manière autonome et efficace en utilisant les moyens appropriés ?

Critères de compétence

- Lors des demandes des clients, elle planifie ses travaux et réagit de manière flexible aux changements.
- Elle traite les demandes des clients de manière ciblée et dans les délais impartis.
- Elle utilise les outils et les systèmes de l'entreprise de manière appropriée et efficace pour traiter les demandes des clients.
 - **Elle y parvient déjà bien dans la pratique :** (inscription individuelle du supérieur hiérarchique)
 - **Je constate encore du potentiel d'amélioration dans ce domaine :** (inscription individuelle du supérieur hiérarchique)

Question directrice 2 : la personne en formation est-elle capable de traiter les demandes des clients de manière qualitative et correcte ?

Critères de compétence

- Lors du traitement des demandes des clients, elle utilise ses connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche en fonction de la situation.
- Dans le cadre du traitement des demandes des clients, elle rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Elle traite les informations de manière responsable dans le cadre du traitement des demandes des clients et respecte les directives relatives à la protection des données.
- Elle traite les demandes des clients et clarifie leurs besoins.
- Elle vérifie les variantes possibles et la faisabilité des demandes des clients.
- Elle clarifie les dates de livraison souhaitées et élabore un rapport à l'attention du client.
- Elle s'informe sur les procédés de fabrication des produits et les conditions de livraison.
- Elle établit des offres et, si nécessaire, fait un suivi auprès du client.
- Elle se présente de manière professionnelle face aux clients en utilisant de manière ciblée les connaissances de la branche, de l'entreprise, des produits et des services.
- Elle gère les informations et les données des clients conformément aux dispositions légales et aux directives de l'entreprise.
 - **Elle y parvient déjà bien dans la pratique :** (inscription individuelle du supérieur hiérarchique)
 - **Je constate encore du potentiel d'amélioration dans ce domaine :** (inscription individuelle du supérieur hiérarchique)

Question directrice 3 : la personne en formation est-elle capable de collaborer avec les clients et les collaborateurs dans un esprit de service lors du traitement des demandes des clients ?

Critères de compétence

- Lors du traitement des demandes des clients, elle organise le contact et la communication avec les clients et les collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Elle collabore sans problème avec d'autres services internes et externes lors du traitement des demandes des clients et soutient l'échange d'informations (et transmet les informations nécessaires aux services compétents).
- Lors du traitement des demandes des clients, elle soutient les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches organisationnelles et administratives.
 - **Elle y parvient déjà bien dans la pratique :** (inscription individuelle du supérieur hiérarchique)
 - **Je constate encore du potentiel d'amélioration dans ce domaine :** (inscription individuelle du supérieur hiérarchique)

Ma conclusion :

3 points : Il/elle est capable d'appliquer la compétence opérationnelle de manière professionnelle.

2 points : Il/elle est déjà capable d'appliquer la compétence opérationnelle de manière satisfaisante et sûre.
Il/elle peut toutefois encore s'améliorer ponctuellement.

1 point : Il/elle est fondamentalement capable d'appliquer la compétence opérationnelle. Il/elle devrait toutefois s'améliorer dans plusieurs domaines.

0 point : Il/elle n'est pratiquement pas capable d'appliquer la compétence opérationnelle.

7.6 Attribution des mandats pratiques aux domaines de travail

Mandat pratique	Admin	Achat	Trait. comm.	Expédition	Marketing	Vente	Personnel	Finances
1. Mandats pratiques spécifiques MEM								
1.1 Présenter sa propre entreprise	X	X	X	X	X	X	X	X
1.2 Présenter les produits et les services de l'entreprise	X	X	X	X	X	X	X	X
1.3 Définir les caractéristiques du groupe cible					X	X		
1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing					X	X		
1.5 Créer des contenus de communication	X				X	X	X	
1.6 Traiter les demandes des clients	X	X	X					
1.7 Traiter les demandes des fournisseurs		X						
1.8 Planifier, exécuter et contrôler l'approvisionnement en marchandises		X	X					
1.9 Organiser la livraison des produits aux clients			X	X				
1.10 Traiter les commandes de produits			X					
1.11 Traiter la fourniture de prestations de services			X					
1.12 Soutenir le support client (services après-vente)			X			X		
1.13 Effectuer des recherches (branche MEM/entreprise/activité) et les évaluer	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Autogestion								
2.1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures	X	X	X	X	X	X	X	X
2.2 Participer à des entretiens de feedback ou à des entretiens intermédiaires	X	X	X	X	X	X	X	X
2.3 Publier et actualiser des contenus sur les médias sociaux	X	X	X	X	X	X	X	X
2.4 Trouver un équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée	X	X	X	X	X	X	X	X
2.5 Travailler en sécurité et en bonne santé	X	X	X	X	X	X	X	X
3. Encadrement des clients et des fournisseurs								
3.1 Mener un entretien de vente ou de négociation avec des clients						X		
3.2 Mener des négociations avec les fournisseurs		X						
3.3 Clarifier et exécuter un mandat	X	X	X	X	X	X	X	X
3.4 Recevoir et transmettre les demandes des clients internes et externes	X		X			X		
3.5 Gérer la communication numérique	X	X	X	X	X	X	X	X
3.6 Communiquer par écrit avec diverses parties prenantes	X	X	X	X	X	X	X	X
3.7 Communiquer par téléphone ou vidéoconférence avec diverses parties prenantes	X	X	X	X	X	X	X	X
3.8 Transmettre des informations					X	X	X	X
3.9 Communiquer par téléphone ou vidéoconférence avec diverses parties prenantes						X		
3.10 Mener des entretiens de conseil avec les fournisseurs		X						

X = Domaines de travail possibles des mandats pratiques

Mandat pratique	Admin	Achat	Trait. comm.	Expédition	Marketing	Vente	Personnel	Finances
4. Collaboration et processus de travail								
4.1 Vivre l'esprit d'équipe	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2 Agir de manière orientée vers le service	X	X	X	X	X	X	X	X
4.3 Recevoir et transmettre des informations	X	X	X	X	X	X	X	X
4.4 Documenter le processus	X	X	X	X	X	X	X	X
4.5 Analyser les interfaces opérationnelles	X	X	X	X	X	X	X	X
4.6 Participer positivement aux changements	X	X	X	X	X	X	X	X
4.7 Utiliser des applications	X	X	X	X	X	X	X	X

5. Gestion de projets et planification des délais								
5.1 Planifier les tâches de gestion de projets	X	X	X	X	X	X	X	X
5.2 Accompagner et soutenir des projets	X	X	X	X	X	X	X	X
5.3 Évaluer des projets	X	X	X	X	X	X	X	X
5.4 Planifier et coordonner les rendez-vous et les tâches	X	X	X	X	X	X	X	X
5.5 Prioriser les rendez-vous et les tâches	X	X	X	X	X	X	X	X
5.6 Organiser et contribuer à un événement	X					X	X	

6. Gestion des documents								
6.1 Créer des documents	X	X	X	X	X	X	X	X
6.2 Créer des modèles de documents et de médias	X	X	X	X	X	X	X	X
6.3 Rédiger un procès-verbal	X	X	X	X	X	X	X	X
6.4 Organiser les classements	X	X	X	X	X	X	X	X
6.5 Protéger les données confidentielles	X	X	X	X	X	X	X	X
6.6 Vérifier la qualité des contributions médiatiques	X	X	X	X	X	X	X	X
6.7 Effectuer les travaux dans la qualité requise	X	X	X	X	X	X	X	X

7. Opérations financières								
7.1 Tenir un livre de caisse								X
7.2 Contrôler les factures des créancier								X
7.3 Établir des ordres de paiement								X

8. Statistiques et évaluations								
8.1 Effectuer une analyse de contenu					X	X	X	X
8.2 Réaliser une évaluation quantitative					X	X	X	X
8.3 Interpréter les résultats					X	X	X	X

7.7 Attribution des mandats pratiques aux semestres

Mandat pratique	CO	Ecole	CI	Sem	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6
1. Mandats pratiques spécifiques MEM										
1.1	b2	3-4	C11	1-6	X	X	X	X	X	X
1.2	b3	3-6	C11	3-6			X	X	X	X
1.3	c4	3-6	C12	3-6			X	X	X	X
1.4	c4	3-6	C12	3-6			X	X	X	X
1.5	c4	3-6	C12	3-6			X	X	X	X
1.6	d1	1-2	C11	1-6	X	X	X	X	X	X
1.7	d1	1-2	C13	1-6	X	X	X	X	X	X
1.8	c3	3-4	C13	1-6	X	X	X	X	X	X
1.9	c3	3-4	C13	3-6			X	X	X	X
1.10	d4	3-4	C13	3-6			X	X	X	X
1.11	d4	3-4	C13	3-6			X	X	X	X
1.12	d4	3-4	C12	3-6			X	X	X	X
1.13	e2	1-4	C11	3-6			X	X	X	X
2. Autogestion										
2.1	a1	1-4		1-6	X	X	X	X	X	X
2.2	a1	1-4		1-6	X	X	X	X	X	X
2.3	a2	1-2		4-6				X	X	X
2.4	c1	1-2		1-4	X	X	X	X		
2.5	c2			1-2	X	X				
3. Encadrement des clients et des fournisseurs										
3.1	d3	3-4	C12	3-6			X	X	X	X
3.2	d3	3-4	C13	3-6			X	X	X	X
3.3	a3	3-4	C11	1-6	X	X	X	X	X	X
3.4	d1	1-2	C11	1-4	X	X	X	X		
3.5	d1	1-2		1-6	X	X	X	X	X	X
3.6	d1	1-2		1-6	X	X	X	X	X	X
3.7	d1	1-2		1-6	X	X	X	X	X	X
3.8	d2	1-4		3-6			X	X	X	X
3.9	d2	3-4	C12	3-6			X	X	X	X
3.10	d2	3-4	C13	3-6			X	X	X	X

CO = compétence opérationnelle selon plan de formation, Ecole = Ecole professionnelle,

CI = cours interentreprise, Sem = recommandation des semestres pour la réalisation des mandats pratiques

Mandat pratique	CO	Ecole	CI	Sem	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6
4. Collaboration et processus de travail										
4.1 Vivre l'esprit d'équipe	b1	1-2	CI1	1-2	X	X				
4.2 Agir de manière orientée vers le service	b2	1-2	CI1	1-6	X	X	X	X	X	X
4.3 Recevoir et transmettre des informations	b2	1-4	CI1	1-2	X					
4.4 Documenter le processus	c3	3-4		3-6			X	X	X	X
4.5 Analyser les interfaces opérationnelles	b2	1-4		3-6			X	X	X	X
4.6 Participer positivement aux changements	b5			3-6			X	X	X	X
4.7 Utiliser des applications	e1	1-4		3-6			X	X	X	X
5. Gestion de projets et planification des délais										
5.1 Planifier les tâches de gestion de projets	b4	3-4		3-6			X	X	X	X
5.2 Accompagner et soutenir des projets	b4	3-4		3-6			X	X	X	X
5.3 Evaluer des projets	b4	3-4		3-6			X	X	X	X
5.4 Planifier et coordonner les rendez-vous et les tâches	c1	1-2		1-2	X	X				
5.5 Prioriser les rendez-vous et les tâches	c1	1-2		1-2	X	X				
5.6 Organiser et contribuer à un événement	c1	1-2		3-6			X	X	X	X
6. Gestion des documents										
6.1 Créer des documents	c2	1-2		1-2	X	X				
6.2 Créer des modèles de documents et de médias	e4	3-4		3-6			X	X	X	X
6.3 Rédiger un procès-verbal	c2	3-4		3-4			X	X		
6.4 Organiser les classements	c2	1-2		3-4			X	X		
6.5 Protéger les données confidentielles	c2	1-2		1-4			X	X		
6.6 Vérifier la qualité des contributions médiatiques	e4	1-2		3-6			X	X	X	X
6.7 Effectuer les travaux dans la qualité requise	c2	3-4		1-4	X	X	X	X		
7. Opérations financières										
7.1 Tenir un livre de caisse	c5	1-4		1-6	X	X	X	X	X	X
7.2 Contrôler les factures des créancier	c5	1-4		3-6			X	X	X	X
7.3 Etablir des ordres de paiement	c5	1-4		3-6			X	X	X	X
8. Statistiques et évaluations										
8.1 Effectuer une analyse de contenu	e3	3-4	CI5	5-6					X	X
8.2 Réaliser une évaluation quantitative	e3	3-4	CI5	5-6					X	X
8.3 Interpréter les résultats	e3	3-4	CI5	5-6					X	X

Mandat pratique	CO	Ecole	CI	Sem	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6
9. Options										
9.1 Option: Communication dans la langue nationale (d5)										
9.1.1 Mener un entretien de vente ou de négociation exigeant avec des clients dans la langue nationale	d5	5-6	CI2	5-6					X	X
9.1.2 Mener des négociations exigeants avec des fournisseurs	d5	5-6	CI3	5-6					X	X
9.1.3 Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections	d5	5-6	CI2	5-6					X	X
9.1.4 Mener un entretien de conseil exigeant avec des fournisseurs	d5	5-6	CI3	5-6					X	X
9.2 Option: Communication dans la langue étrangère (d6)										
9.2.1 Mener un entretien de vente ou de négociation exigeant avec des clients dans une langue étrangère	d6	5-6	CI2	5-6					X	X
9.2.2 Mener des négociations exigeants avec les fournisseurs dans une langue étrangère	d6	5-6	CI3	5-6					X	X
9.2.3 Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections dans la langue étrangère	d6	5-6	CI2	5-6					X	X
9.2.4 Mener un entretien de conseil exigeant avec des fournisseurs dans la langue étrangère	d6	5-6	CI3	5-6					X	X
9.3 Option: Finances (c6)										
9.3.1 Mener un entretien de conseil exigeant avec des fournisseurs dans la langue étrangère	c6	1-4		5-6					X	X
9.3.2 Contrôler les factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs)	c6	1-4		5-6					X	X
9.3.3 Etablir des ordres de paiement	c6	1-4		5-6					X	X
9.3.4 Exécuter des tâches de comptabilité financière	c6	1-6		5-6					X	X
9.3.5 Exécuter des travaux de comptabilité salariale	c6	4-6	CI4	5-6					X	X
9.3.6 Contribuer à l'établissement des comptes annuels	c6	4-6		5-6					X	X
9.4 Option: Technologie (e5 / e6)										
9.4.1 Mettre en place et gérer des bases de données (CMS)	e5	5-6		5-6					X	X
9.4.2 Résoudre les problèmes techniques liés aux systèmes informatiques	e5	5-6		5-6					X	X
9.4.3 Soutenir l'acquisition et l'introduction de nouveaux systèmes informatiques	e5	5-6		5-6					X	X
9.4.4 Résoudre les problèmes techniques liés aux systèmes informatiques	e6	5-6		5-6					X	X