



Mandats pratiques branche MEM

Employée de commerce/Employé de commerce CFC

1^{re} version 2023

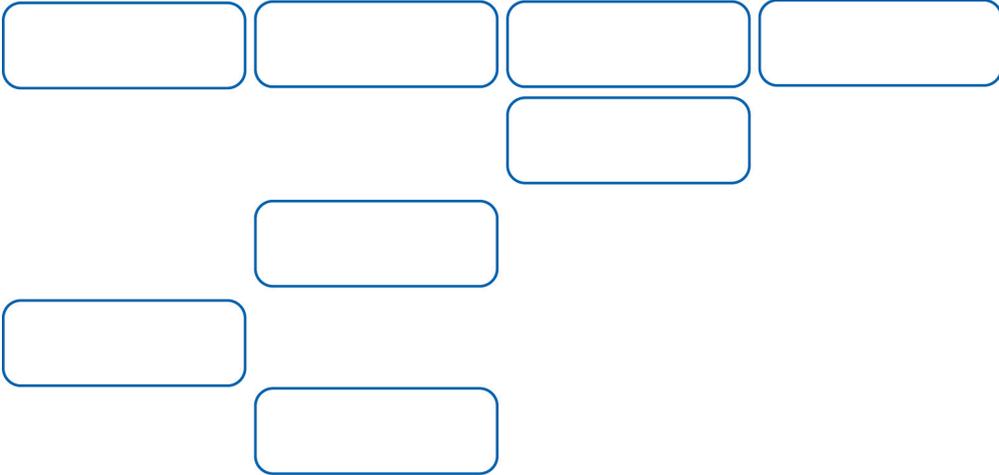


Table des matières

1 Mandats pratiques spécifiques MEM.....	8
1.1 Présenter sa propre entreprise.....	8
1.1.1 Présenter sa propre entreprise (b2) (grille de compétences).....	9
1.1.2 Présenter sa propre entreprise (b2) (grille de compétences).....	10
1.2 Présenter les produits et les services de l'entreprise.....	11
1.2.1 Présenter les produits et services de l'entreprise (b3) (grille de compétences).....	12
1.2.2 Présenter les produits et services de l'entreprise (b3) (grille de compétences).....	13
1.3 Définir les caractéristiques du groupe cible.....	14
1.3.1 Définir les caractéristiques du groupe cible (c4) (grille de compétences).....	15
1.3.2 Définir les caractéristiques du groupe cible (c4) (grille de compétences).....	16
1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing.....	17
1.4.1 Mettre en œuvre des mesures de marketing (c4) (grille de compétences).....	18
1.4.2 Mettre en œuvre des mesures de marketing (c4) (grille de compétences).....	19
1.5 Créer des contenus de communication.....	20
1.5.1 Créer des contenus de communication (c4) (grille de compétences).....	21
1.5.2 Créer des contenus de communication (c4) (grille de compétences).....	22
1.6 Traiter les demandes des clients.....	23
1.6.1 Traiter les demandes des clients (d1) (grille de compétences).....	24
1.6.2 Traiter les demandes des clients (d1) (grille de compétences).....	25
1.7 Traiter les demandes des fournisseurs.....	26
1.7.1 Traiter les demandes des fournisseurs (d1) (grille de compétences).....	27
1.7.2 Traiter les demandes des fournisseurs (d1) (grille de compétences).....	28
1.8 Planifier, exécuter et contrôler l'approvisionnement en marchandises.....	29
1.8.1 Planifier, exécuter et contrôler l'approvisionnement en marchandises (c3) (grille de compétences).....	30
1.8.2 Planifier, exécuter et contrôler l'approvisionnement en marchandises (c3) (grille de compétences).....	31
1.9 Organiser la livraison des produits aux clients.....	32
1.9.1 Organiser la livraison des produits aux clients (c3) (grille de compétences).....	33
1.9.2 Organiser la livraison des produits aux clients (c3) (grille de compétences).....	34
1.10 Traiter les commandes de produits.....	35
1.10.1 Traiter les commandes de produits (d4) (grille de compétences).....	36
1.10.2 Traiter les commandes de produits (d4) (grille de compétences).....	37
1.11 Traiter la fourniture de prestations de services.....	38
1.11.1 Traiter la fourniture de prestations de services (d4) (grille de compétences).....	39

1.11.2	Traiter la fourniture de prestations de services (d4) (grille de compétences).....	40
1.12	Soutenir le support client (service après-vente).....	41
1.12.1	Soutenir le support client (service après-vente) (d4) (grille de compétences).....	42
1.12.2	Soutenir le support client (service après-vente) (d4) (grille de compétences).....	43
1.13	Effectuer des recherches sur la branche MEM, sur l'entreprise ou sur sa propre activité et les évaluer.....	44
1.13.1	Effectuer des recherches sur la branche MEM, sur l'entreprise ou sur sa propre activité et les évaluer (e2) (grille de compétences).....	45
1.13.2	Effectuer des recherches sur la branche MEM, sur l'entreprise ou sur sa propre activité et les évaluer (e2) (grille de compétences).....	46
2	Autogestion.....	47
2.1	Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures.....	47
2.1.1	Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures (a1) (grille de compétences).....	48
2.1.2	Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures (a1) (grille de compétences).....	48
2.2	Participer à des entretiens de feed-back ou à des entretiens intermédiaires.....	48
2.2.1	Participer à des entretiens de feed-back ou à des entretiens intermédiaires (a1) (grille de compétences).....	50
2.2.2	Participer à des entretiens de feed-back ou à des entretiens intermédiaires (a1) (grille de compétences).....	51
2.3	Publier et actualiser des contenus sur les médias sociaux.....	51
2.3.1	Publier et actualiser des contenus sur les médias sociaux (a2) (grille de compétences)....	53
2.3.2	Publier et actualiser des contenus sur les médias sociaux (a2) (grille de compétences)....	53
2.4	Trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée.....	54
2.4.1	Trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée (c1) (grille de compétences).....	56
2.4.2	Trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée (c1) (grille de compétences).....	57
2.5	Travailler en sécurité et en bonne santé.....	58
2.5.1	Travailler en sécurité et en bonne santé (c2) (grille de compétences).....	59
2.5.2	Travailler en sécurité et en bonne santé (c2) (grille de compétences).....	59
3	Encadrement des clients et des fournisseurs.....	60
3.1	Mener un entretien de vente ou de négociation avec des clients.....	60
3.1.1	Mener un entretien de vente ou de négociation avec des clients (d3) (grille de compétences).....	61
3.1.2	Mener un entretien de vente ou de négociation avec des clients (d3) (grille de compétences).....	62
3.2	Mener des négociations avec des fournisseurs.....	64
3.2.1	Mener des négociations avec des fournisseurs (d3) (grille de compétences).....	65
3.2.2	Mener des négociations avec des fournisseurs (d3) (grille de compétences).....	66

3.3	Clarifier et exécuter un mandat.....	66
3.3.1	Clarifier et exécuter un mandat (a3) (grille de compétences).....	68
3.3.2	Clarifier et exécuter un mandat (a3) (grille de compétences).....	68
3.4	Recevoir et transmettre les demandes des clients internes et externes.....	69
3.4.1	Recevoir et transmettre les demandes des clients internes et externes (d1) (grille de compétences).....	71
3.4.2	Recevoir et transmettre les demandes des clients internes et externes (d1) (grille de compétences).....	72
3.5	Gérer la communication numérique.....	73
3.5.1	Gérer la communication numérique (d1) (grille de compétences).....	74
3.5.2	Gérer la communication numérique (d1) (grille de compétences).....	75
3.6	Communiquer par écrit avec diverses parties prenantes.....	76
3.6.1	Communiquer par écrit avec diverses parties prenantes (d1) (grille de compétences).....	78
3.6.2	Communiquer par écrit avec diverses parties prenantes (d1) (grille de compétences).....	79
3.7	Communiquer par téléphone ou vidéoconférence avec diverses parties prenantes.....	81
3.7.1	Communiquer par téléphone ou vidéoconférence avec diverses parties prenantes (d1) (grille de compétences).....	83
3.7.2	Communiquer par téléphone ou vidéoconférence avec diverses parties prenantes (d1) (grille de compétences).....	84
3.8	Transmettre des informations.....	85
3.8.1	Transmettre des informations (d2) (grille de compétences).....	86
3.8.2	Transmettre des informations (d2) (grille de compétences).....	87
3.9	Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections.....	87
3.9.1	Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections (d2) (grille de compétences).....	89
3.9.2	Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections (d2) (grille de compétences).....	90
3.10	Mener un entretien de conseil avec des fournisseurs.....	91
3.10.1	Mener un entretien de conseil avec des fournisseurs (d2) (grille de compétences).....	92
3.10.2	Mener un entretien de conseil avec des fournisseurs (d2) (grille de compétences).....	93
4	Collaboration et processus de travail.....	94
4.1	Vivre l'esprit d'équipe.....	94
4.1.1	Vivre l'esprit d'équipe (b1) (grille de compétences).....	95
4.1.2	Vivre l'esprit d'équipe (b1) (grille de compétences).....	96
4.2	Agir de manière orientée vers le service.....	98
4.2.1	Agir de manière orientée vers le service (b2) (grille de compétences).....	99
4.2.2	Agir de manière orientée vers le service (b2) (grille de compétences).....	100
4.3	Recevoir et transmettre des informations.....	102

4.3.1	Recevoir et transmettre des informations (b2) (grille de compétences).....	103
4.3.2	Recevoir et transmettre des informations (b2) (grille de compétences).....	104
4.4	Documenter le processus.....	106
4.4.1	Documenter le processus (c3) (grille de compétences).....	108
4.4.2	Documenter le processus (c3) (grille de compétences).....	110
4.5	Analyser les interfaces opérationnelles.....	112
4.5.1	Analyser les interfaces opérationnelles (b2) (grille de compétences).....	114
4.5.2	Analyser les interfaces opérationnelles (b2) (grille de compétences).....	115
4.6	Participer positivement aux changements.....	117
4.6.1	Participer positivement aux changements (b5) (grille de compétences).....	119
4.6.2	Participer positivement aux changements (b5) (grille de compétences).....	120
4.7	Utiliser des applications.....	121
4.7.1	Utiliser des applications (e1) (grille de compétences).....	122
4.7.2	Utiliser des applications (e1) (grille de compétences).....	122
5	Gestion de projets et planification des délais.....	123
5.1	Planifier les tâches de gestion de projet.....	123
5.1.1	Planifier les tâches de gestion de projet (b4) (grille de compétences).....	124
5.1.2	Planifier les tâches de gestion de projet (b4) (grille de compétences).....	124
5.2	Accompagner et soutenir des projets.....	125
5.2.1	Accompagner et soutenir des projets (b4) (grille de compétences).....	127
5.2.2	Accompagner et soutenir des projets (b4) (grille de compétences).....	128
5.3	Evaluer des projets.....	129
5.3.1	Evaluer des projets (b4) (grille de compétences).....	131
5.3.2	Evaluer des projets (b4) (grille de compétences).....	131
5.4	Planifier et coordonner les rendez-vous et les tâches.....	131
5.4.1	Planifier et coordonner les rendez-vous et les tâches (c1) (grille de compétences).....	133
5.4.2	Planifier et coordonner les rendez-vous et les tâches (c1) (grille de compétences).....	133
5.5	Prioriser les rendez-vous et les tâches.....	135
5.5.1	Prioriser les rendez-vous et les tâches (c1) (grille de compétences).....	136
5.5.2	Prioriser les rendez-vous et les tâches (c1) (grille de compétences).....	137
5.6	Organiser et contribuer à un événement.....	139
5.6.1	Organiser et contribuer à un événement (c1) (grille de compétences).....	140
5.6.2	Organiser et contribuer à un événement (c1) (grille de compétences).....	141
6	Gestion des documents.....	141
6.1	Créer des documents.....	141
6.1.1	Créer des documents (c2) (grille de compétences).....	143

6.1.2	Créer des documents (c2) (grille de compétences).....	144
6.2	Créer des modèles de documents et de médias.....	145
6.2.1	Créer des modèles de documents et de médias (e4) (grille de compétences).....	146
6.2.2	Créer des modèles de documents et de médias (e4) (grille de compétences).....	147
6.3	Rédiger un procès-verbal.....	148
6.3.1	Rédiger un procès-verbal (c2) (grille de compétences).....	149
6.3.2	Rédiger un procès-verbal (c2) (grille de compétences).....	150
6.4	Organiser le classement.....	151
6.4.1	Organiser le classement (c2) (grille de compétences).....	152
6.4.2	Organiser le classement (c2) (grille de compétences).....	152
6.5	Protéger les données confidentielles.....	153
6.5.1	Protéger les données confidentielles (c2) (grille de compétences).....	154
6.5.2	Protéger les données confidentielles (c2) (grille de compétences).....	155
6.6	Vérifier la qualité des contributions médiatiques.....	156
6.6.1	Vérifier la qualité des contributions médiatiques (e4) (grille de compétences).....	157
6.6.2	Vérifier la qualité des contributions médiatiques (e4) (grille de compétences).....	157
6.7	Effectuer les travaux dans la qualité requise.....	158
6.7.1	Effectuer les travaux dans la qualité requise (c2) (grille de compétences).....	159
6.7.2	Effectuer les travaux dans la qualité requise (c2) (grille de compétences).....	159
7	Opérations financières.....	160
7.1	Tenir un livre de caisse.....	160
7.1.1	Tenir un livre de caisse (c5) (grille de compétences).....	161
7.1.2	Tenir un livre de caisse (c5) (grille de compétences).....	161
7.2	Contrôler les factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs).....	161
7.2.1	Contrôler les factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs) (c5) (grille de compétences).....	163
7.2.2	Contrôler les factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs) (c5) (grille de compétences).....	163
7.3	Etablir des ordres de paiement.....	163
7.3.1	Etablir des ordres de paiement (c5) (grille de compétences).....	165
7.3.2	Etablir des ordres de paiement (c5) (grille de compétences).....	165
8	Statistiques et évaluations.....	165
8.1	Effectuer une analyse de contenu.....	165
8.1.1	Effectuer une analyse de contenu (e3) (grille de compétences).....	167
8.1.2	Effectuer une analyse de contenu (e3) (grille de compétences).....	167
8.2	Réaliser une évaluation quantitative.....	168

8.2.1	Réaliser une évaluation quantitative (e3) (grille de compétences).....	170
8.2.2	Réaliser une évaluation quantitative (e3) (grille de compétences).....	170
8.3	Interpréter les résultats.....	171
8.3.1	Interpréter les résultats (e3) (grille de compétences).....	173
8.3.2	Interpréter les résultats (e3) (grille de compétences).....	173
9	Options.....	174
9.1	Option: Communication dans la langue nationale (d5).....	174
9.1.1	Mener un entretien de vente ou de négociation exigeant avec des clients.....	174
9.1.2	Mener des négociations exigeantes avec des fournisseurs.....	177
9.1.3	Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections.....	180
9.1.4	Mener un entretien de conseil exigeant avec des fournisseurs.....	183
9.2	Option: Communication dans la langue étrangère (d6).....	186
9.2.1	Mener un entretien de vente ou de négociation exigeant avec des clients dans la langue étrangère.....	186
9.2.2	Mener des négociations exigeantes avec des fournisseurs dans la langue étrangère.....	189
9.2.3	Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections dans la langue étrangère.....	192
9.2.4	Mener un entretien de conseil exigeant avec des fournisseurs dans la langue étrangère..	195
9.3	Option: Finances (c6).....	198
9.3.1	Tenir un livre de caisse.....	198
9.3.2	Contrôler les factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs).....	199
9.3.3	Etablir des ordres de paiement.....	201
9.3.4	Exécuter des tâches de comptabilité financière.....	203
9.3.5	Exécuter des tâches de comptabilité salariale.....	205
9.3.6	Contribuer à l'établissement des comptes annuels.....	207
9.4	Option: Technologie (e5 / e6).....	209
9.4.1	Mettre en place et gérer des bases de données.....	209
9.4.2	Résoudre les problèmes techniques liés aux systèmes informatiques.....	212
9.4.3	Soutenir l'acquisition et l'introduction de nouveaux systèmes informatiques.....	213
9.4.4	Réaliser une évaluation quantitative.....	215

1 Mandats pratiques spécifiques MEM

1.1 Présenter sa propre entreprise

Compétence opérationnelle b2: Coordonner les interfaces dans les processus d'entreprise

Situation initiale

Tu es chargé(e) de présenter ta propre entreprise. Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret (cas d'entreprise) ou d'une situation rencontrée dans l'entreprise. Ce mandat pratique te permet d'appliquer tes connaissances sur ton entreprise et ses produits.

Mission

Tâche 1:	Renseigne-toi précisément sur les participants à l'événement. Réfléchis à ce qui intéresse plus particulièrement ce groupe cible.
Tâche 2:	Informe-toi par exemple sur les produits et services typiques, l'organisation et l'évolution historique de l'entreprise.
Tâche 3:	Elabore la présentation. Prépare le contenu selon les directives du support choisi. Respecte les normes de l'entreprise.
Tâche 4:	Présente ton exposé. Demande ensuite un feedback aux participants.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Tu peux utiliser les documents et la documentation de l'entreprise. Utilise des outils appropriés pour la présentation (p. ex. vidéoprojecteur, chevalet de conférence, exemples de produits, vidéoconférence).

En cas de doute, consulte ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

1.1.1 Présenter sa propre entreprise (b2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable d'organiser et d'exécuter de manière autonome et efficace le mandat de présentation de mon entreprise en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Lors de la présentation de mon entreprise, je planifie les travaux et réagis de manière flexible aux changements.
- J'accomplis la présentation de mon entreprise de manière ciblée et dans les délais impartis.
- J'utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour présenter mon entreprise.

Question directrice 2: Suis-je capable de réaliser la présentation de mon entreprise de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors de la présentation de mon entreprise, j'utilise mes connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre de la présentation de mon entreprise, je rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Je traite les informations de manière responsable dans le cadre de la présentation de mon entreprise et respecte les directives relatives à la protection des données.
- Je représente avec loyauté mon entreprise à l'extérieur dans le cadre de la présentation.
- Je mets en pratique les connaissances acquises sur l'organisation de l'entreprise dans le cadre de ma présentation.
- Je décris les parties prenantes de mon entreprise et leurs besoins dans le cadre de ma présentation.

Question directrice 3: Suis-je capable de travailler avec les collaboratrices et collaborateurs dans un esprit de service lors de la présentation de mon entreprise?

Critères de compétence

- Lors de la présentation de mon entreprise, j'organise le contact et la communication avec les collaboratrices et collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie.
- Je collabore sans problème avec d'autres services internes lors de la présentation de mon entreprise et je soutiens l'échange d'informations nécessaire.

1.1.2 Présenter sa propre entreprise (b2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable d'organiser et d'exécuter de manière autonome et efficace le mandat de présentation de son entreprise en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Lors de la présentation de son entreprise, planifie les travaux et réagit de manière flexible aux changements.
- Accomplit la présentation de son entreprise de manière ciblée et dans les délais impartis.
- Utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour présenter son entreprise.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de réaliser la présentation de son entreprise de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors de la présentation son entreprise, utilise ses connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre de la présentation de son entreprise, rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Traite les informations de manière responsable dans le cadre de la présentation de son entreprise et respecte les directives relatives à la protection des données.
- Représente avec loyauté son entreprise à l'extérieur dans le cadre de la présentation.
- Met en pratique les connaissances acquises sur l'organisation de l'entreprise dans le cadre de sa présentation.
- Décrit les parties prenantes de son entreprise et leurs besoins dans le cadre de sa présentation.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable de travailler avec les collaboratrices et collaborateurs dans un esprit de service lors de la présentation de son entreprise?

Critères de compétence

- Lors de la présentation de son entreprise, organise le contact et la communication avec les collaboratrices et collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie.
- Collabore sans problème avec d'autres services internes lors de la présentation de son entreprise et soutient l'échange d'informations nécessaire.

1.2 Présenter les produits et les services de l'entreprise

Compétence opérationnelle b3: Participer aux discussions économiques
(autres CO: a1, d1, d2, d3, d4, e1, e3, e4)

Situation initiale

Tu es chargé(e) de participer à une manifestation au cours de laquelle tu présenteras les produits et les services de ton entreprise. Utilise ce mandat pratique pour appliquer tes connaissances sur les produits et les services de ton entreprise.

Mission

- Tâche 1: Renseigne-toi précisément sur les participants à l'événement. Réfléchis à ce qui intéresse plus particulièrement les participants.
- Tâche 2: Explique les caractéristiques et les spécificités des produits et des services de ton entreprise.
- Tâche 3: Décris les groupes cibles (clients) et les débouchés pour les produits et les services de ton entreprise. Explique la distribution d'un produit typique de ton entreprise. Prépare le contenu selon les directives du support choisi. Respecte les normes de l'entreprise.
- Tâche 4: Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc.
Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Tu peux utiliser les documents et la documentation de l'entreprise. Utilise des outils appropriés pour la présentation (p. ex. vidéoprojecteur, chevalet de conférence, exemples de produits, vidéo-conférence).

En cas de doute, consulte ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

1.2.1 Présenter les produits et services de l'entreprise (b3) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable d'organiser et d'exécuter de manière autonome et efficace le mandat de présentation des produits et des services de l'entreprise en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Lors de la présentation des produits et des services de l'entreprise, je planifie les travaux et réagis de manière flexible aux changements.
- J'accomplis la présentation des produits et des services de l'entreprise de manière ciblée et dans les délais impartis.
- J'utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour présenter les produits et les services de l'entreprise.

Question directrice 2: Suis-je capable de présenter les produits et les services de l'entreprise de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors de la présentation, j'utilise mes connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- J'explique les caractéristiques, les spécificités, les atouts, la position sur le marché et les débouchés des produits et des services de l'entreprise.
- Je me tiens au courant des nouveautés de l'entreprise.
- Dans le cadre de la présentation des produits et des services de l'entreprise, je rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Je traite les informations de manière responsable dans le cadre de la présentation des produits et des services de l'entreprise et respecte les directives relatives à la protection des données.

Question directrice 3: Suis-je capable de travailler avec les collaboratrices et collaborateurs dans un esprit de service lors de la présentation des produits et des services de l'entreprise?

Critères de compétence

- Lors de la présentation des produits et des services de l'entreprise, j'organise le contact et la communication avec les collaboratrices et collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie.
- Je collabore sans problème avec d'autres services internes lors de la présentation des produits et des services de l'entreprise.

1.2.2 Présenter les produits et services de l'entreprise (b3) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable d'organiser et d'exécuter de manière autonome et efficace le mandat de présentation des produits et des services de l'entreprise en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Lors de la présentation des produits et des services de l'entreprise, planifie les travaux et réagis de manière flexible aux changements.
- Accomplit la présentation des produits et des services de l'entreprise de manière ciblée et dans les délais impartis.
- Utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour présenter les produits et les services de l'entreprise.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de présenter les produits et les services de l'entreprise de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors de la présentation, utilise ses connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Explique les caractéristiques, les spécificités, les atouts, la position sur le marché et les débouchés des produits et des services de l'entreprise.
- Se tient au courant des nouveautés de l'entreprise.
- Dans le cadre de la présentation des produits et des services de l'entreprise, rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Traite les informations de manière responsable dans le cadre de la présentation des produits et des services de l'entreprise et respecte les directives relatives à la protection des données .

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable de travailler avec les collaboratrices et collaborateurs dans un esprit de service lors de la présentation des produits et des services de l'entreprise?

Critères de compétence

- Lors de la présentation des produits et des services de l'entreprise, organise le contact et la communication avec les collaboratrices et collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie.
- Collabore sans problème avec d'autres services internes lors de la présentation des produits et des services de l'entreprise.

1.3 Définir les caractéristiques du groupe cible

Compétence opérationnelle c4: Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication (c4 MP1)

Situation initiale

La base d'une communication réussie est de pouvoir se mettre à la place de son interlocutrice ou interlocuteur. Cela signifie que tu réfléchis aux personnes auxquelles s'adressent tes contenus de communication et aux caractéristiques de ces personnes. Tes contenus de communication auront beau être très bien pensés, s'ils manquent le groupe cible, ils n'ont aucune valeur. C'est pourquoi il est important que tu réfléchisses toujours en premier lieu à qui tu veux t'adresser et quelles sont les caractéristiques de ce groupe cible. Voici précisément ce à quoi tu peux t'exercer avec ce mandat pratique.

Mission

- Tâche 1: Avec l'aide d'un(e) supérieure(e) hiérarchique, cherche un produit ou un service approprié de l'entreprise, à partir duquel tu pourras définir le groupe cible.
- Tâche 2: Effectue une analyse systématique du groupe cible pour ce produit ou ce service.
Détermine à qui ce produit ou ce service s'adresse. Quelles sont les caractéristiques du groupe cible et en quoi le produit ou le service est-il adapté à ce groupe cible?
Prends également en compte d'autres points pertinents pour une analyse du groupe cible dans ton entreprise.
- Tâche 3: Crée une vue d'ensemble qui montre les caractéristiques du groupe cible. Prépare le contenu selon les directives du support choisi. Respecte les normes de l'entreprise.
- Tâche 4: Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc.
Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Les caractéristiques du groupe cible sont par exemple:

- pour les clients privés (B2C): âge, situation familiale, profession, revenu, etc.
- pour les clients commerciaux (B2B): branche, marchés cibles, produits et prestations, chiffre d'affaires, nombre d'employés, etc.

1.3.1 Définir les caractéristiques du groupe cible (c4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable d'organiser et d'exécuter de manière autonome et efficace le mandat de définition des caractéristiques du groupe cible en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Lors de la définition des caractéristiques du groupe cible, je planifie mes travaux et réagis de manière flexible aux changements.
- Je réalise la définition des caractéristiques du groupe cible de manière ciblée et dans les délais impartis.
- J'utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour définir les caractéristiques du groupe cible.

Question directrice 2: Suis-je capable de réaliser la définition des caractéristiques du groupe cible de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors la définition des caractéristiques du groupe cible, j'utilise mes connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre de la définition des caractéristiques du groupe cible, je rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Je traite les informations de manière responsable dans le cadre de la définition des caractéristiques du groupe cible et respecte les directives relatives à la protection des données.

Question directrice 3: Suis-je capable de travailler avec les collaboratrices et collaborateurs dans un esprit de service lors la définition des caractéristiques du groupe cible?

Critères de compétence

- Lors la définition des caractéristiques du groupe cible, j'organise le contact et la communication avec les collaboratrices et collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Je collabore sans problème avec d'autres services internes lors de la définition des caractéristiques du groupe cible et je soutiens l'échange d'informations nécessaire.
- Lors de la définition des caractéristiques du groupe cible, je soutiens les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches organisationnelles et administratives.

1.3.2 Définir les caractéristiques du groupe cible (c4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable d'organiser et d'exécuter de manière autonome et efficace le mandat de définition des caractéristiques du groupe cible en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Lors de la définition des caractéristiques du groupe cible, planifie ses travaux et réagit de manière flexible aux changements.
- Réalise la définition des caractéristiques du groupe cible de manière ciblée et dans les délais impartis.
- Lors de la définition des caractéristiques du groupe cible, utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de réaliser la définition des caractéristiques du groupe cible de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors la définition des caractéristiques du groupe cible, utilise ses connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre de la définition des caractéristiques du groupe cible, rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Traite les informations de manière responsable dans le cadre de la définition des caractéristiques du groupe cible et respecte les directives relatives à la protection des données.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable de travailler avec les collaboratrices et collaborateurs dans un esprit de service lors la définition des caractéristiques du groupe cible?

Critères de compétence

- Lors la définition des caractéristiques du groupe cible, organise le contact et la communication avec les collaboratrices et collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Collabore sans problème avec d'autres services internes lors de la définition des caractéristiques du groupe cible et soutient l'échange d'informations nécessaire.
- Lors de la définition des caractéristiques du groupe cible, soutient les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches organisationnelles et administratives .

1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing

Compétence opérationnelle c4: Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication

Situation initiale

Des mesures de marketing sont régulièrement planifiées, mises en œuvre et évaluées dans l'entreprise. Participe à une mesure de marketing et soutiens le service/département compétent lors de la planification, de la mise en œuvre ou de l'évaluation.

Mission

- Tâche 1: Décris trois exemples de mesures de marketing typiques de ton entreprise et explique leurs objectifs.
- Tâche 2: Propose d'autres mesures de marketing pertinentes.
- Tâche 3: Choisis, avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique, une mesure de marketing concrète à laquelle tu peux participer et apporter ton soutien lors de la planification et de la mise en œuvre.
- Tâche 4: Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc.
Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Décompose les grandes tâches en tâches plus petites. Fixe pour chaque tâche une date limite pour l'accomplir. Sers-toi des connaissances en marketing déjà acquises à l'école professionnelle.

1.4.1 Mettre en œuvre des mesures de marketing (c4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable d'exécuter de manière efficace la planification et la mise en œuvre de mesures de marketing en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Je planifie les mesures de marketing et réagis de manière flexible aux changements.
- Je réalise la planification et la mise en œuvre de mesures de marketing de manière ciblée et dans les délais impartis.
- J'utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour planifier et mettre en œuvre des mesures de marketing.
- Je distingue les concurrents de l'entreprise sur la base de critères pertinents.

Question directrice 2: Suis-je capable de réaliser la planification et la mise en œuvre de mesures de marketing de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors de la planification et de la mise en œuvre de mesures de marketing, j'utilise mes connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre de la planification et de la mise en œuvre de mesures de marketing, je rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Je soutiens la mise en œuvre de mesures de marketing en mettant à profit de manière ciblée mes connaissances des produits et des services.
- Je traite les informations de manière responsable dans le cadre de la planification et de la mise en œuvre de mesures de marketing et respecte les directives relatives à la protection des données.

Question directrice 3: Suis-je capable de collaborer avec les clients, fournisseurs et collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service lors de la planification et de la mise en œuvre de mesures de marketing?

Critères de compétence

- Lors de la planification et de la mise œuvre de mesures de marketing, j'organise le contact et la communication avec les clients, les fournisseurs et les collaborateurs ou collaboratrices dans un esprit de service.
- Je collabore sans problème avec d'autres services internes et externes lors de la planification et de la mise en œuvre de mesures de marketing et transmets les informations nécessaires aux services compétents.
- Lors de la planification et de la mise en œuvre de mesures de marketing, je soutiens les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches organisationnelles et administratives.

1.4.2 Mettre en œuvre des mesures de marketing (c4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable d'exécuter de manière efficace la planification et la mise en œuvre de mesures de marketing en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Planifie les mesures de marketing et réagit de manière flexible aux changements.
- Réalise la planification et la mise en œuvre de mesures de marketing de manière ciblée et dans les délais impartis.
- Utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour planifier et mettre en œuvre des mesures de marketing.
- Distingue les concurrents de l'entreprise sur la base de critères pertinents.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de réaliser la planification et la mise en œuvre de mesures de marketing de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors de la planification et de la mise en œuvre de mesures de marketing, utilise ses connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre de la planification et de la mise en œuvre de mesures de marketing, rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Soutiens la mise en œuvre de mesures de marketing en mettant à profit de manière ciblée ses connaissances des produits et des services.
- Traite les informations de manière responsable dans le cadre de la planification et de la mise en œuvre de mesures de marketing et respecte les directives relatives à la protection des données .

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable de collaborer avec les clients, fournisseurs et collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service lors de la planification et de la mise en œuvre de mesures de marketing?

Critères de compétence

- Lors de la planification et de la mise œuvre de mesures de marketing, organise le contact et la communication avec les clients, les fournisseurs et les collaborateurs ou collaboratrices dans un esprit de service.
- Collabore sans problème avec d'autres services internes et externes lors de la planification et de la mise en œuvre de mesures de marketing et transmet les informations nécessaires aux services compétents.
- Lors de la planification et de la mise en œuvre de mesures de marketing, soutient les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches organisationnelles et administratives .

1.5 Créer des contenus de communication

Compétence opérationnelle c4: Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication (c4 MP2)

Situation initiale

L'objectif des supports de communication, comme les dépliants, les magazines et les e-mails est d'informer la clientèle sur les services et les produits d'une entreprise. Ils servent également à signaler des événements ou des manifestations à venir. Toutefois, les supports de communication ne sont efficaces que s'ils sont rédigés de manière pertinente et attrayante. Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret ou d'une situation rencontrée dans l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	En collaboration avec un(e) supérieur(e) hiérarchique, trouve un projet pour lequel tu peux créer un contenu de communication. Il peut s'agir par exemple de contenus pour des flyers, les médias sociaux ou des magazines, sous forme de texte, vidéo, image ou podcast. Demande à ton ou ta supérieure(e) hiérarchique toutes les informations pertinentes dont tu as besoin pour créer le contenu de communication.
Tâche 2:	Elabore ensuite une première ébauche de contenu. Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique pour savoir sous quelle forme (analogique ou numérique) tu dois rédiger le premier jet.
Tâche 3:	Discute de ton projet avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique. Prends des notes pendant l'entretien au sujet des points à améliorer.
Tâche 4:	Rédige le contenu de communication final en intégrant toutes les mesures d'amélioration identifiées lors de l'entretien. Remets le support terminé à ton ou ta supérieur(e) pour un dernier contrôle et discute du résultat avec lui ou elle.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Il arrive souvent que tu n'aies pas toute la latitude nécessaire pour concevoir des contenus de communication. Il existe des directives internes et des dispositions légales auxquelles tu dois te conformer. Réfléchis bien au groupe cible auquel s'adressent les contenus de communication et adapte le format, la présentation et la langue en conséquence (texte, présentation, langage, etc.).

1.5.1 Créer des contenus de communication (c4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable d'organiser et d'exécuter de manière autonome et efficace la création de supports de communication en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Lors de la création de supports de communication, je planifie mes travaux et réagis de manière flexible aux changements.
- Je réalise la création de supports de communication de manière ciblée et dans les délais impartis.
- J'utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour créer des supports de communication.

Question directrice 2: Suis-je capable de créer des supports de communication de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors de la création de supports de communication, j'utilise mes connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre de la création de supports de communication, je rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Je traite les informations de manière responsable dans le cadre de la création de supports de communication et respecte les directives relatives à la protection des données.

Question directrice 3: Suis-je capable de collaborer avec les clients, fournisseurs et collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service lors de la création de supports de communication?

Critères de compétence

- Lors de la création de supports de communication, j'organise le contact et la communication avec les clients, les fournisseurs et les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Je collabore sans problème avec d'autres services internes et externes lors de la création de supports de communication et transmets les informations nécessaires aux services compétents.
- Lors de la création de supports de communication, je soutiens les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches organisationnelles et administratives.

1.5.2 Créer des contenus de communication (c4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable d'organiser et d'exécuter de manière autonome et efficace la création de supports de communication en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Lors de la création de supports de communication, planifie mes travaux et réagit de manière flexible aux changements.
- Réalise la création de supports de communication de manière ciblée et dans les délais impartis.
- Utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour créer des supports de communication.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de créer des supports de communication de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors de la création de supports de communication, utilise ses connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre de la création de supports de communication, rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Traite les informations de manière responsable dans le cadre de la création de supports de communication et respecte les directives relatives à la protection des données.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable de collaborer avec les clients, fournisseurs et collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service lors de la création de supports de communication?

Critères de compétence

- Lors de la création de supports de communication, organise le contact et la communication avec les clients, les fournisseurs et les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Collabore sans problème avec d'autres services internes et externes lors de la création de supports de communication et transmet les informations nécessaires aux services compétents.
- Lors de la création de supports de communication, soutient les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches organisationnelles et administratives.

1.6 Traiter les demandes des clients

Compétence opérationnelle d1: Prendre en compte les besoins des clients ou des fournisseurs

Situation initiale

Tu es souvent le premier point de contact dans l'entreprise pour les clients qui souhaitent un renseignement sur les produits ou les services et tu es responsable du traitement ultérieur des demandes des clients. Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret (cas d'entreprise) ou d'une situation rencontrée dans l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Réceptionne et traite une demande d'un client externe ou interne.
Tâche 2:	Questionne la cliente ou le client sur ses besoins concrets. Procure-toi les informations et les documents nécessaires pour pouvoir conseiller la cliente ou le client.
Tâche 3:	Vérifie, si nécessaire, la disponibilité des produits et services souhaités.
Tâche 4:	Conseille la cliente ou le client et propose une solution. Participe, si nécessaire, à l'élaboration de l'offre.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Demande des précisions à la cliente ou au client si tu ne comprends pas tout.
Note les informations recueillies.

1.6.1 Traiter les demandes des clients (d1) (grille de compétences)

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 mes travaux et réagis de manière flexible aux changements.
- Je traite les demandes des clients de manière ciblée et dans les délais impartis.
- J'utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour traiter les demandes des clients.

Question directrice 2: Suis-je capable de traiter les demandes des clients de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors du traitement des demandes des clients, j'utilise mes connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à 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 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 du traitement des demandes des clients.
- Je vérifie si les délais de livraison souhaités peuvent être respectés et j'en informe la cliente/le client.
- Je m'informe sur les procédés de fabrication des produits et les conditions de livraison.
- J'établis des offres et, le cas échéant, je relance la cliente/le client.
- J'adopte une attitude professionnelle face au client en utilisant de manière ciblée mes connaissances de la branche, de l'entreprise, des produits et des services.
- Je gère les informations et les données des clients en me conformant aux dispositions légales et aux directives de l'entreprise.

Question directrice 3: Suis-je capable de collaborer avec les clients et collaboratrices ou 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 collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et 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 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.

1.6.2 Traiter les demandes des clients (d1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est 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, planifie ses travaux et réagit de manière flexible aux changements.
- Traite les demandes des clients de manière ciblée et dans les délais impartis.
- Utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour traiter les demandes des clients.

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

Critères de compétence

- Lors du traitement des demandes des clients, utilise ses connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre du traitement des demandes des clients, rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- 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.
- Traite les demandes des clients et clarifient leurs besoins.
- Vérifie les variantes possibles et la faisabilité du traitement des demandes des clients.
- Vérifie si les délais de livraison souhaités peuvent être respectés et en informe la cliente/le client.
- S'informe sur les procédés de fabrication des produits et les conditions de livraison.
- Etablit des offres et, le cas échéant, relance la cliente/le client.
- Adopte une attitude professionnelle face au client en utilisant de manière ciblée ses connaissances de la branche, de l'entreprise, des produits et des services.
- Gère les informations et les données des clients en se conformant aux dispositions légales et aux directives de l'entreprise.

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

Critères de compétence

- Lors du traitement des demandes des clients, organise le contact et la communication avec les clients et les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Collabore sans problème avec d'autres services internes et externes lors du traitement des demandes des clients et transmet les informations nécessaires aux services compétents.
- Lors du traitement des demandes des clients, soutient les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches organisationnelles et administratives.

1.7 Traiter les demandes des fournisseurs

Compétence opérationnelle d1: Prendre en compte les besoins des clients ou des fournisseurs

Situation initiale

Tu es souvent le premier point de contact dans l'entreprise pour les fournisseurs qui souhaitent un renseignement sur les produits ou les services et tu es responsable du traitement ultérieur des demandes des fournisseurs. Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret (cas d'entreprise) ou d'une situation rencontrée dans l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Réceptionne et traite une demande d'un fournisseur.
Tâche 2:	Questionne le fournisseur sur ses besoins concrets. Procure-toi les informations et les documents nécessaires pour pouvoir conseiller le fournisseur.
Tâche 3:	Clarifie les besoins pour les produits et services proposés.
Tâche 4:	Conseille le fournisseur sur la marche à suivre. Demande une offre si nécessaire.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Demande des précisions au fournisseur ou à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique si tu ne comprends pas tout.

Note les informations recueillies.

1.7.1 Traiter les demandes des fournisseurs (d1) (grille de compétences)

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

Critères de compétence

- Lors des demandes des fournisseurs, je planifie mes travaux et réagis de manière flexible aux changements.
- Je traite les demandes des fournisseurs de manière ciblée et dans les délais impartis.
- J'utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour traiter les demandes des fournisseurs.

Question directrice 2: Suis-je capable de traiter les demandes des fournisseurs de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors du traitement des demandes des fournisseurs, j'utilise mes connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre du traitement des demandes des fournisseurs, 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 fournisseurs et respecte les directives relatives à la protection des données.

Question directrice 3: Suis-je capable de collaborer avec les fournisseurs et collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service lors du traitement des demandes des fournisseurs?

Critères de compétence

1.7.2 Traiter les demandes des fournisseurs (d1) (grille de compétences)

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

Critères de compétence

- Lors des demandes des fournisseurs, planifie les travaux et réagit de manière flexible aux changements.
- Traite les demandes des fournisseurs de manière ciblée et dans les délais impartis.
- Utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour traiter les demandes des fournisseurs.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de traiter les demandes des fournisseurs de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors du traitement des demandes des fournisseurs, utilise ses connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre du traitement des demandes des fournisseurs, rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Traite les informations de manière responsable dans le cadre du traitement des demandes des fournisseurs et respecte les directives relatives à la protection des données.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable de collaborer avec les fournisseurs et collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service lors du traitement des demandes des fournisseurs?

Critères de compétence

- Lors du traitement des demandes des fournisseurs, organise le contact et la communication avec les fournisseurs et les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Collabore sans problème avec d'autres services internes et externes lors du traitement des demandes des fournisseurs et transmet les informations nécessaires aux services compétents.
- Lors du traitement des demandes des fournisseurs, soutient les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches organisationnelles et administratives.

1.8 Planifier, exécuter et contrôler l'approvisionnement en marchandises

Compétence opérationnelle c3: Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise

Situation initiale

Tu dois acheter des marchandises sur la base d'une commande client et/ou de l'état actuel du stock. Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret (cas d'entreprise) ou d'une situation rencontrée dans l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Choisis, avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique, un mandat concret pour l'approvisionnement en marchandises que tu peux traiter ou auquel tu peux apporter ton soutien.
Tâche 2:	Rassemble les informations nécessaires et prépare la commande. Demande au besoin des offres aux fournisseurs, compare-les sur la base de critères définis (p. ex. analyse de la valeur d'usage) et propose un fournisseur.
Tâche 3:	Déclenche la commande. Contrôle les documents reçus du fournisseur. Surveille l'exécution de la commande. Rédige une réclamation en cas de livraison défectueuse ou retardée des marchandises.
Tâche 4:	Organise le stockage des marchandises achetées et livrées.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

En cas de doute, consulte ton ou ta supérieur(e) hiérarchique. Utilise une check-list avec tous les points à prendre en compte lors d'un approvisionnement.

1.8.1 Planifier, exécuter et contrôler l'approvisionnement en marchandises (c3) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable d'organiser et d'exécuter le mandat d'approvisionnement de manière autonome et efficace en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- J'établis les besoins en matériel et j'en informe les services compétents.
- Lors de l'approvisionnement, je planifie les travaux et réagis de manière flexible aux changements.
- J'effectue l'approvisionnement de manière ciblée et dans les délais impartis.
- J'utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour gérer l'approvisionnement.

Question directrice 2: Suis-je capable d'effectuer l'approvisionnement de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- J'acquies du matériel, des marchandises ou des prestations de services.
- Je contrôle les livraisons, conteste les livraisons ou prestations de services erronées et prends les mesures nécessaires.
- Je traite les factures des fournisseurs en respectant les directives de l'entreprise.
- Lors de la livraison de marchandises, je vérifie si les documents reçus sont complets et conformes avant de les classer.
- J'identifie une gestion inefficace des stocks sur les plans économique et écologique et en informe la personne compétente.
- Lors de l'approvisionnement, j'utilise mes connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre de l'approvisionnement, je rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Je traite les informations de manière responsable dans le cadre de l'approvisionnement et respecte les directives relatives à la protection des données.

Question directrice 3: Suis-je capable de collaborer avec les clients, fournisseurs et collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service lors de l'approvisionnement?

Critères de compétence

- Lors de l'approvisionnement, j'organise le contact et la communication avec les clients, les fournisseurs et les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Je collabore sans problème avec d'autres services internes et externes lors de l'approvisionnement et transmets les informations nécessaires aux services compétents.
- Lors de l'approvisionnement, je soutiens les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches organisationnelles et administratives.

1.8.2 Planifier, exécuter et contrôler l'approvisionnement en marchandises (c3) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable d'organiser et d'exécuter le mandat d'approvisionnement de manière autonome et efficace en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Etablit les besoins en matériel et en informe les services compétents.
- Lors de l'approvisionnement, planifie les travaux et réagit de manière flexible aux changements.
- Effectue l'approvisionnement de manière ciblée et dans les délais impartis.
- Utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour gérer l'approvisionnement.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable d'effectuer l'approvisionnement de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Acquiert du matériel, des marchandises ou des prestations de services.
- Contrôle les livraisons, conteste les livraisons ou prestations de services erronées et prend les mesures nécessaires.
- Traite les factures des fournisseurs en respectant les directives de l'entreprise.
- Lors de la livraison de marchandises, vérifie si les documents reçus sont complets et conformes avant de les classer.
- Identifie une gestion inefficace des stocks sur les plans économique et écologique et en informe la personne compétente.
- Lors de l'approvisionnement, utilise ses connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre de l'approvisionnement, rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Traite les informations de manière responsable dans le cadre de l'approvisionnement et respecte les directives relatives à la protection des données.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable de collaborer avec les clients, fournisseurs et collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service lors de l'approvisionnement?

Critères de compétence

- Lors de l'approvisionnement, organise le contact et la communication avec les clients, les fournisseurs et les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Collabore sans problème avec d'autres services internes et externes lors de l'approvisionnement et transmet les informations nécessaires aux services compétents.
- Lors de l'approvisionnement, soutient les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches organisationnelles et administratives.

1.9 Organiser la livraison des produits aux clients

Compétence opérationnelle c3: Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise

Situation initiale

Pour honorer une commande client, tu dois livrer les produits au client. Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret (cas d'entreprise) ou d'une situation rencontrée dans l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Choisis, avec ton ou ta supérieur(e), un mandat concret pour la livraison de produits à laquelle tu peux collaborer et apporter ton soutien.
Tâche 2:	Organise le transport des produits, y compris l'emballage et l'assurance transport. Applique les dispositions de la règle du commerce internationale (Incoterms) convenue pour ce mandat.
Tâche 3:	Etablis les documents de transport et d'exportation nécessaires (p. ex. bulletin de livraison, liste de colisage, facture commerciale, preuve d'origine, etc.).
Tâche 4:	Etablis l'ordre de transport.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

En cas de doute, consulte ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

Utilise une check-list avec tous les points à prendre en compte lors d'une livraison. Décompose les grandes tâches en tâches plus petites. Fixe pour chaque tâche une date limite pour l'accomplir.

1.9.1 Organiser la livraison des produits aux clients (c3) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable d'organiser et d'exécuter de manière autonome et efficace la livraison de produits en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- J'organise et contrôle la livraison de produits aux clients.
- J'établis ou me procure les documents de transport et l'ordre d'expédition à l'intention du transitaire, la facture commerciale destinée au client ainsi que les éventuels documents d'exportation et de douane, les documents relatifs à l'assurance transport et les décomptes des ordres de transport.
- Lors de la livraison de produits, je planifie les travaux et réagis de manière flexible aux changements.
- J'exécute la livraison de produits de manière ciblée et dans les délais impartis.
- J'utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour livrer les produits.

Question directrice 2: Suis-je capable d'effectuer la livraison de produits de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors de la livraison de produits, j'utilise mes connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre de la livraison de produits, je rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Je traite les informations de manière responsable dans le cadre de la livraison de produits et respecte les directives relatives à la protection des données.
- Je réceptionne des commandes, contrôle si elles sont complètes et correctes avant de les saisir dans le système.
- Je garantis l'exécution des commandes conformément aux dispositions légales et établis les documents nécessaires à cet effet.
- J'analyse les problèmes relatifs à l'exécution d'une commande et contribue à trouver une solution.

Question directrice 3: Suis-je capable de collaborer avec les clients, fournisseurs et collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service lors de la livraison de produits?

Critères de compétence

- Lors de livraison de produits, j'organise le contact et la communication avec les clients, les fournisseurs et les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Je collabore sans problème avec d'autres services internes et externes lors de la livraison de produits et transmets les informations nécessaires aux services compétents.
- Lors de la livraison de produits, je soutiens les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches organisationnelles et administratives.

1.9.2 Organiser la livraison des produits aux clients (c3) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable d'organiser et d'exécuter de manière autonome et efficace la livraison de produits en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Organise et contrôle la livraison de produits aux clients.
- Etablit ou se procure les documents de transport et l'ordre d'expédition à l'intention du transitaire, la facture commerciale destinée au client ainsi que les éventuels documents d'exportation et de douane, les documents relatifs à l'assurance transport et les décomptes des ordres de transport.
- Lors de la livraison de produits, planifie les travaux et réagit de manière flexible aux changements.
- Exécute la livraison de produits de manière ciblée et dans les délais impartis.
- Utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour livrer les produits.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable d'effectuer la livraison de produits de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors de la livraison de produits, utilise ses connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre de la livraison de produits, rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Traite les informations de manière responsable dans le cadre de la livraison de produits et respecte les directives relatives à la protection des données.
- Réceptionne des commandes, contrôle si elles sont complètes et correctes avant de les saisir dans le système.
- Garantit l'exécution des commandes conformément aux dispositions légales et établit les documents nécessaires à cet effet.
- Analyse les problèmes relatifs à l'exécution d'une commande et contribue à trouver une solution.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable de collaborer avec les clients, fournisseurs et collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service lors de la livraison de produits?

Critères de compétence

- Lors de livraison de produits, organise le contact et la communication avec les clients, les fournisseurs et les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Collabore sans problème avec d'autres services internes et externes lors de la livraison de produits et transmet les informations nécessaires aux services compétents.
- Lors de la livraison de produits, soutient les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches organisationnelles et administratives.

1.10 Traiter les commandes de produits

Compétence opérationnelle d4: Soigner les relations avec les clients ou les fournisseurs

Situation initiale

L'entreprise reçoit une commande pour fabriquer et livrer un produit.
Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret (cas d'entreprise) dans l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Choisis, avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique, un mandat concret pour la production et la livraison d'un produit auquel tu peux collaborer et apporter ton soutien.
Tâche 2:	Saisis les données du client et les informations relatives au mandat. Etablis la confirmation de commande et envoie-la au client.
Tâche 3:	Commande les marchandises nécessaires. Organise le stockage des marchandises si nécessaire.
Tâche 4:	Organise la livraison des produits. Etablis les documents nécessaires à la livraison (p. ex. bon de livraison, liste de colisage, facture commerciale).
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Décompose les grandes tâches en tâches plus petites. Fixe pour chaque tâche une date limite pour l'accomplir.

Note les points en suspens et soumets-les à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

1.10.1 Traiter les commandes de produits (d4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable d'organiser et d'exécuter de manière autonome et efficace la fabrication et la livraison d'un produit en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Lors de la fabrication et livraison d'un produit, je planifie mes travaux et réagis de manière flexible aux changements.
- J'exécute le mandat de fabrication et de livraison d'un produit de manière ciblée et dans les délais impartis.
- J'utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour organiser la fabrication et la livraison d'un produit.

Question directrice 2: Suis-je capable d'exécuter l'organisation de la fabrication et livraison de produits de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors de l'organisation de la fabrication et livraison, j'utilise mes connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre de l'organisation de la fabrication et livraison d'un produit, je rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Je traite les informations de manière responsable dans le cadre de l'organisation de la fabrication et livraison et respecte les directives relatives à la protection des données.

Question directrice 3: Suis-je capable de collaborer avec les clients, fournisseurs et collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service lors de l'organisation de la fabrication et livraison de produits?

Critères de compétence

- Lors de l'organisation de la fabrication et livraison de produits, j'organise le contact et la communication avec les clients, les fournisseurs et les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Je collabore sans problème avec d'autres services internes et externes lors de l'organisation de la fabrication et livraison de produits et transmets les informations nécessaires aux services compétents.
- Lors de l'organisation de la fabrication et livraison de produits, je soutiens les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches administratives.

1.10.2 Traiter les commandes de produits (d4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable d'organiser et d'exécuter de manière autonome et efficace la fabrication et la livraison d'un produit en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Lors de la fabrication et livraison d'un produit, planifie ses travaux et réagit de manière flexible aux changements.
- Exécute le mandat de fabrication et de livraison d'un produit de manière ciblée et dans les délais impartis.
- Utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour organiser la fabrication et la livraison d'un produit.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable d'exécuter l'organisation de la fabrication et livraison de produits de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors de l'organisation de la fabrication et livraison, utilise ses connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre de l'organisation de la fabrication et livraison d'un produit, rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Traite les informations de manière responsable dans le cadre de l'organisation de la fabrication et livraison et respecte les directives relatives à la protection des données.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable de collaborer avec les clients, fournisseurs et collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service lors de l'organisation de la fabrication et livraison de produits?

Critères de compétence

- Lors de l'organisation de la fabrication et livraison de produits, organise le contact et la communication avec les clients, les fournisseurs et les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Collabore sans problème avec d'autres services internes et externes lors de l'organisation de la fabrication et livraison de produits et transmet les informations nécessaires aux services compétents.
- Lors de l'organisation de la fabrication et livraison de produits, soutient les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches administratives.

1.11 Traiter la fourniture de prestations de services

Compétence opérationnelle d4: Soigner les relations avec les clients ou les fournisseurs

Situation initiale

L'entreprise reçoit une commande pour fournir une prestation de services.

Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret (cas d'entreprise) dans l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Choisis, avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique, un mandat concret pour la fourniture d'une prestation de services à laquelle tu peux collaborer et apporter ton soutien.
Tâche 2:	Saisis les données du client et les informations relatives au mandat. Etablis la confirmation de commande et envoie-la au client.
Tâche 3:	Fais appel, le cas échéant, à des prestations de services externes ou internes nécessaires.
Tâche 4:	Organise la fourniture de la prestation de services. Etablis les documents nécessaires à la fourniture de la prestation de services.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Décompose les grandes tâches en tâches plus petites. Fixe pour chaque tâche une date limite pour l'accomplir.

Note les points en suspens et soumets-les à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

1.11.1 Traiter la fourniture de prestations de services (d4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable d'organiser et d'exécuter de manière autonome et efficace la fourniture de prestations de services en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Lors de la fourniture de prestations de services, je planifie mes travaux et réagis de manière flexible aux changements.
- J'exécute le mandat de fourniture de prestations de services de manière ciblée et dans les délais impartis.
- J'utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour fournir des prestations de services.

Question directrice 2: Suis-je capable d'exécuter la fourniture de prestations de services de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors de l'organisation de la fourniture de prestations de services, j'utilise mes connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre de l'organisation de la fourniture de prestations de services, je rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Je traite les informations de manière responsable dans le cadre de l'organisation de la fourniture de prestations de services et respecte les directives relatives à la protection des données.

Question directrice 3: Suis-je capable de collaborer avec les clients, fournisseurs et collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service lors de la fourniture de prestations de services?

Critères de compétence

- Lors de l'organisation de la fourniture de prestations de services, j'organise le contact et la communication avec les clients, les fournisseurs et les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Je collabore sans problème avec d'autres services internes et externes lors de l'organisation de la fourniture de prestations de services et transmets les informations nécessaires aux services compétents.
- Lors de l'organisation de la fourniture de prestations de services, je soutiens les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches administratives.

1.11.2 Traiter la fourniture de prestations de services (d4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable d'organiser et d'exécuter de manière autonome et efficace la fourniture de prestations de services en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Lors de la fourniture de prestations de services, planifie ses travaux et réagit de manière flexible aux changements.
- Exécute le mandat de fourniture de prestations de services de manière ciblée et dans les délais impartis.
- Utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour fournir des prestations de services.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable d'exécuter la fourniture de prestations de services de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors de l'organisation de la fourniture de prestations de services, utilise ses connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre de l'organisation de la fourniture de prestations de services, rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Traite les informations de manière responsable dans le cadre de l'organisation de la fourniture de prestations de services et respecte les directives relatives à la protection des données.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable de collaborer avec les clients, fournisseurs et collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service lors de la fourniture de prestations de services?

Critères de compétence

- Lors de l'organisation de la fourniture de prestations de services, organise le contact et la communication avec les clients, les fournisseurs et les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Collabore sans problème avec d'autres services internes et externes lors de l'organisation de la fourniture de prestations de services et transmet les informations nécessaires aux services compétents.
- Lors de l'organisation de la fourniture de prestations de services, soutient les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches administratives.

1.12 Soutenir le support client (service après-vente)

Compétence opérationnelle d4: Soigner les relations avec les clients ou les fournisseurs

Situation initiale

Tu reçois l'ordre de traiter un cas d'assistance.

Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret (cas d'entreprise) ou d'une situation rencontrée dans l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Choisis, avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique, un mandat concret pour le cas d'assistance.
Tâche 2:	Réponds à la demande d'assistance, procure-toi les informations et les documents nécessaires sur le cas d'assistance et planifie la suite de la procédure.
Tâche 3:	Conseille la cliente ou le client sur la prise en charge de la demande d'assistance. Conviens avec la cliente ou le client de la marche à suivre.
Tâche 4:	Organise, si nécessaire, la mise à disposition et la livraison de pièces de rechange ainsi que l'intervention de service ou de réparation.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Demande des précisions à la cliente ou au client ou à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique si tu ne comprends pas tout.

Utilise les check-lists ou les instructions de l'entreprise pour traiter les cas d'assistance.

Note les points en suspens et soumets-les à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

1.12.1 Soutenir le support client (service après-vente) (d4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable d'organiser et d'exécuter de manière autonome et efficace des mandats du support client en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Lors de mandats du support client, je planifie mes travaux et réagis de manière flexible aux changements.
- Je traite les mandats du support client de manière ciblée et dans les délais impartis.
- J'utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour traiter les mandats du support client .

Question directrice 2: Suis-je capable de traiter les mandats du support client de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Je traite les demandes d'assistance de manière autonome ou avec des spécialistes internes et organise d'éventuelles prestations de maintenance et de réparation.
- Lors de mandats du support client, j'utilise mes connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre d'un support client, je rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Je traite les informations de manière responsable dans le cadre des mandats du support client et respecte les directives relatives à la protection des données.

Question directrice 3: Suis-je capable de collaborer avec les clients, fournisseurs et collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service lors de mandats du support client?

Critères de compétence

- Lors de mandats du support client, j'organise le contact et la communication avec les clients, les fournisseurs et les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Je collabore sans problème avec d'autres services internes et externes lors de mandats du support client et transmets les informations nécessaires aux services compétents.
- Lors de mandats du support client, je soutiens les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches organisationnelles et administratives.

1.12.2 Soutenir le support client (service après-vente) (d4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable d'organiser et d'exécuter de manière autonome et efficace des mandats du support client en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Lors de mandats du support client, planifie ses travaux et réagit de manière flexible aux changements.
- Traite les mandats du support client de manière ciblée et dans les délais impartis.
- Utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour traiter les mandats du support client.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de traiter les mandats du support client de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Traite les demandes d'assistance de manière autonome ou avec des spécialistes internes et organise d'éventuelles prestations de maintenance et de réparation.
- Lors de mandats du support client, utilise ses connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre d'un support client, rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Traite les informations de manière responsable dans le cadre des mandats du support client et respecte les directives relatives à la protection des données.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable de collaborer avec les fournisseurs et collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service lors de mandats du support client?

Critères de compétence

- Lors de mandats du support client, organise le contact et la communication avec les clients, les fournisseurs et les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Collabore sans problème avec d'autres services internes et externes lors de mandats du support client et transmet les informations nécessaires aux services compétents.
- Lors de mandats du support client, soutient les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches organisationnelles et administratives.

1.13 Effectuer des recherches sur la branche MEM, sur l'entreprise ou sur sa propre activité et les évaluer

Compétence opérationnelle e2: Rechercher et évaluer des informations dans le domaine économique et commercial / b3: Participer aux discussions économiques

Situation initiale

Tu es parfois chargé(e) d'effectuer des recherches plus ou moins importantes. Pour ce faire, tu peux suivre un schéma prédéfini qui consiste à chercher des sources fiables, à les lire, puis à vérifier les informations avant de les documenter. C'est précisément ce schéma que tu vas apprendre à mettre en pratique à l'aide de ce mandat.

Mission

Tâche 1:	En accord avec ton ou ta supérieur(e), choisis un thème important pour la branche MEM, ton entreprise ou ton activité, sur lequel tu peux effectuer une recherche. Par exemple, un sujet sur lequel tu souhaites toi-même en savoir plus ou un sujet pertinent pour ton entreprise. Définis un objectif concret que tu souhaites atteindre en effectuant cette recherche.
Tâche 2:	Identifie les sources d'information qui te permettront d'en savoir plus sur ton sujet et d'atteindre ton objectif de recherche. Vérifie si les informations provenant de tes sources sont fiables.
Tâche 3:	Utilise les sources de la tâche 2 pour t'informer sur le sujet et présente tes résultats de recherche de manière judicieuse. Etablis à cet effet une liste des sources.
Tâche 4:	Présente les résultats de ta recherche aux membres ton équipe lors d'une prochaine réunion.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Exemples de sujets: sélection des fournisseurs, achats, formalités d'exportation des pays exportateurs, utilisation d'Incoterms, stocks de sécurité (gestion des stocks), activités de marketing. Veille à ce que le volume et la nature des sources répondent aux exigences de la recherche. La recherche peut également porter sur les innovations, les tendances de développement et la durabilité du secteur MEM. Tu peux également inclure des interventions politiques, l'actualité mondiale ou des contextes économiques en rapport avec la branche MEM.

Présente les résultats afin qu'ils correspondent aux besoins des destinataires. Fixe-toi une limite de temps pour la recherche et ne te perds pas dans des sujets secondaires. Avant de commencer la recherche, note quelques mots-clés et termes de recherche qui te seront utiles pour la recherche. S'il n'y a pas de réunion d'équipe, tu peux également présenter les résultats de tes recherches à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

1.13.1 Effectuer des recherches sur la branche MEM, sur l'entreprise ou sur sa propre activité et les évaluer (e2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable d'organiser et d'exécuter de manière autonome et efficace des recherches en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Lors des recherches, je planifie mes travaux et réagis de manière flexible aux changements.
- J'exécute les recherches de manière ciblée et dans les délais impartis.
- J'utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour effectuer des recherches.

Question directrice 2: Suis-je capable d'effectuer des recherches de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors des recherches, j'utilise mes connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre des recherches, je rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Je traite les informations de manière responsable dans le cadre des recherches et respecte les directives relatives à la protection des données.

Question directrice 3: Suis-je capable de travailler avec les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service lors des recherches?

Critères de compétence

- Lors des recherches, j'organise le contact et la communication avec les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Je collabore sans problème avec d'autres services internes lors des recherches et je soutiens l'échange d'informations nécessaire.

1.13.2 Effectuer des recherches sur la branche MEM, sur l'entreprise ou sur sa propre activité et les évaluer (e2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable d'organiser et d'exécuter de manière autonome et efficace des recherches en utilisant les moyens appropriés?

Critères de compétence

- Lors des recherches, planifie ses travaux et réagit de manière flexible aux changements.
- Exécute les recherches de manière ciblée et dans les délais impartis.
- Utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour effectuer des recherches.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable d'effectuer des recherches de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors des recherches, utilise ses connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre des recherches, rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Traite les informations de manière responsable dans le cadre des recherches et respecte les directives relatives à la protection des données.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable de travailler avec les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service lors des recherches?

Critères de compétence

- Lors des recherches, organise le contact et la communication avec les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Collabore sans problème avec d'autres services internes lors des recherches et soutient l'échange d'informations nécessaire.

2 Autogestion

2.1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures

Compétence opérationnelle a1: Examiner et développer des compétences commerciales (a1 MP1)

Situation initiale

Afin de façonner et de faire progresser ton propre développement en tant que spécialiste, tu dois te fixer des objectifs clairs. Car ce n'est qu'en ayant un objectif clair devant les yeux que tu peux aussi dessiner ton chemin pour y parvenir. Utilise ce mandat pratique pour fixer des objectifs SMART pour le futur proche sur la base des travaux que tu as effectués.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis à deux domaines d'activité dans lesquels tu souhaites t'améliorer au cours des trois prochains mois.
Tâche 2:	Formule au moins un objectif SMART pour chacun des deux domaines d'activité de la tâche 1.
Tâche 3:	Définis, pour chacun des objectifs que tu t'es fixés dans la tâche 2, des mesures concrètes et appropriées avec lesquelles tu souhaites atteindre les objectifs. Etablis un plan de mesures à l'aide des résultats des tâches 1 à 3.
Tâche 4:	Discute des objectifs que tu t'es fixés et des mesures qui s'y rapportent avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique. Demande-lui de te donner un feedback à ce sujet.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Si tu as des difficultés pour la tâche 2, demande de l'aide à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique. Lorsque le temps imparti pour ton objectif est écoulé, évalue si tu as atteint l'objectif et si les mesures que tu as déduites étaient judicieuses.

2.1.1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures (a1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable de fixer des objectifs et d'en déduire les mesures nécessaires de manière autonome?

Critères de compétence

- Sur la base de ma documentation et de ma réflexion sur le travail, je fixe des objectifs spécifiques, mesurables, réalisables, réalistes et temporellement définis.
- Je déduis des mesures judicieuses des objectifs que je me suis fixés et je m'efforce de les mettre en œuvre.
- Je demande de manière proactive un feed-back sur mes objectifs à mon ou ma supérieur(e) hiérarchique.

Question directrice 2: Est-ce que je fais avancer mon propre développement professionnel de manière proactive?

Critères de compétence

- Je m'informe régulièrement des possibilités de développement et de formation continue dans mon champ professionnel.
- Je veille à avoir des attentes réalistes vis-à-vis de moi-même.

2.1.2 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures (a1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable de fixer des objectifs et d'en déduire les mesures nécessaires de manière autonome?

Critères de compétence

- Sur la base de sa documentation et de sa réflexion sur le travail, fixe des objectifs spécifiques, mesurables, réalisables, réalistes et temporellement définis.
- Déduit des mesures judicieuses des objectifs qu'elle ou il s'est fixés et s'efforce de les mettre en œuvre.
- Demande de manière proactive un feed-back sur ses objectifs à son ou sa supérieur(e) hiérarchique.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation fait avancer son propre développement professionnel de manière proactive?

Critères de compétence

- S'informe régulièrement des possibilités de développement et de formation continue dans son champ professionnel.
- Veille à avoir des attentes réalistes vis-à-vis d'elle-même/de lui-même.

2.2 Participer à des entretiens de feed-back ou à des entretiens intermédiaires

Compétence opérationnelle a1: Examiner et développer des compétences
(a1 MP2/MP3)

Situation initiale

Au cours de ta formation, tu auras différents entretiens de feed-back ou intermédiaires avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique. Il est important que tu te prépares de manière ciblée à de tels entretiens de feed-back ou intermédiaires, car ce n'est qu'ainsi qu'ils seront vraiment efficaces et qu'ils te feront avancer. Ce mandat pratique te permet de te préparer à un entretien de feed-back ou à un entretien intermédiaire et d'y participer activement.

Mission

Tâche 1:	Clarifie les conditions-cadres de l'entretien. Crée un aperçu des mandats que tu as traités ces dernières semaines.
Tâche 2:	Pose-toi les questions suivantes: - Qu'est-ce que je fais déjà bien? - Qu'est-ce qui ne fonctionne pas encore très bien? - Comment puis-je m'améliorer? - Quels sont mes points forts et mes points faibles? Sur la base de tes réponses, établis une vue d'ensemble de tes talents, de tes points forts et de tes points faibles.
Tâche 3:	Réfléchis aux possibilités qui s'offrent à toi pour continuer à t'investir dans les activités qui te plaisent et que tu trouves faciles. Déduis-en également des mesures pour les activités dans lesquelles tu as encore des difficultés.
Tâche 4:	Participe activement aux entretiens de feed-back ou intermédiaires. Cela signifie: – Ecoute bien et attentivement. – Prends des notes. – Pose des questions en cas de doute. – Partage tes propres évaluations.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Tes talents se situent très probablement là où tu es bon sans grand effort, là où tu as du plaisir à travailler. Utilise une check-list avec des règles de feed-back.

2.2.1 Participer à des entretiens de feed-back ou à des entretiens intermédiaires (a1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable de me préparer à des entretiens de feed-back ou à des entretiens intermédiaires?

Critères de compétence

- Sur la base de ma documentation et de ma réflexion sur le travail, je fixe des objectifs spécifiques, mesurables, réalisables, réalistes et temporellement définis.
- Je déduis des mesures judicieuses des objectifs que je me suis fixés et je m'efforce de les mettre en œuvre.
- Je demande de manière proactive un feed-back sur mes objectifs à mon ou ma supérieur(e) hiérarchique.

Question directrice 2: Suis-je capable de participer activement et ouvertement à des entretiens de feed-back ou à des entretiens intermédiaires?

Critères de compétence

- Je m'informe régulièrement des possibilités de développement et de formation continue dans mon champ professionnel.
- Je veille à avoir des attentes réalistes vis-à-vis de moi-même.

Question directrice 3: Est-ce que je gère les feed-back des autres de manière constructive?

Critères de compétence

- Je profite de chaque feed-back pour m'améliorer et apprendre quelque chose.
- Je suis reconnaissant(e) à mon interlocutrice ou interlocuteur de me faire part de ses commentaires et les prends au sérieux.
- Je demande des précisions à mon interlocutrice ou interlocuteur si je n'ai pas compris quelque chose dans son feed-back.
- J'identifie les points forts et les points faibles de ma manière d'agir sur la base de l'entretien de feed-back.
- Je déduis des feed-back des mesures d'amélioration appropriées pour mes futurs mandats.

2.2.2 Participer à des entretiens de feed-back ou à des entretiens intermédiaires (a1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable de se préparer à des entretiens de feed-back ou à des entretiens intermédiaires?

Critères de compétence

- Sur la base de sa documentation et de sa réflexion sur le travail, fixe des objectifs spécifiques, mesurables, réalisables, réalistes et temporellement définis.
- Déduit des mesures judicieuses des objectifs qu'elle ou il s'est fixés et s'efforce de les mettre en œuvre.
- Demande de manière proactive un feed-back sur ses objectifs à son ou sa supérieur(e) hiérarchique.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de participer activement et ouvertement à des entretiens de feed-back ou à des entretiens intermédiaires?

Critères de compétence

- S'informe régulièrement des possibilités de développement et de formation continue dans son champ professionnel.
- Veille à avoir des attentes réalistes vis-à-vis d'elle-même/de lui-même.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation gère les feed-back des autres de manière constructive?

Critères de compétence

- Profite de chaque feed-back pour s'améliorer et apprendre quelque chose.
- Est reconnaissant(e) à son interlocutrice ou interlocuteur de ses commentaires et les prends au sérieux.
- Demande des précisions à son interlocutrice ou interlocuteur si elle ou il n'a pas compris quelque chose dans son feed-back.
- Identifie les points forts et les points faibles de sa manière d'agir sur la base de l'entretien de feed-back.
- Déduit des feed-back des mesures d'amélioration appropriées pour ses futurs mandats.

2.3 Publier et actualiser des contenus sur les médias sociaux

Compétence opérationnelle a2: Développer et utiliser des réseaux dans le secteur commercial (a2 MP1 / MP2 / MP3)

Situation initiale

Tu devrais mettre à jour régulièrement ton profil professionnel sur les médias sociaux. Tes contacts verront ainsi ton niveau de formation actuel, tes expériences et tes intérêts.

Mission

Tâche 1:	Consulte les profils de médias sociaux professionnels de tes collègues de l'école professionnelle, de personnes de ton entreprise, mais aussi d'autres entreprises (par exemple sur Xing ou LinkedIn). Lis d'une part leurs profils et regarde d'autre part les contenus qu'ils publient.
Tâche 2:	Compare les contenus et les profils avec ton profil professionnel. Réfléchis à la manière dont tu peux créer ou améliorer ta présence sur les médias sociaux. Publie un nouveau contenu ou actualise ton profil.
Tâche 3:	Dresse la liste des principaux (groupes de) clients, fournisseurs et partenaires. Réfléchis à la manière dont tu peux utiliser et développer ce réseau.
Tâche 4:	Etablis une liste des chances et des risques des profils de médias sociaux en termes de réputation, protection des données, vie privée. Quels sont les avantages d'un bon profil sur une plate-forme professionnelle (par ex. sur Xing ou LinkedIn)?
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Ton profil doit être professionnel, authentique et compréhensible pour les personnes de ton secteur. De plus, il doit être conforme aux éventuelles directives de ton entreprise formatrice. La création d'un profil personnel est facultative.

Conseil 1: ne te contente pas de copier ce que font les autres, reste toi-même.

Conseil 2: choisis des contenus pour ton profil qui sont importants pour ton secteur d'activité.

2.3.1 Publier et actualiser des contenus sur les médias sociaux (a2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je m'efforce activement de développer mon réseau professionnel?

Critères de compétence

- Je suis capable d'aller vers les autres et de nouer de nouveaux contacts, que ce soit de manière physique ou virtuelle.
- J'utilise des stratégies appropriées pour développer mon réseau professionnel.
- Je fais du réseautage avec des personnes de tous les niveaux, p.ex. avec d'autres personnes en formation, mais aussi avec des professionnels ayant plus d'expérience.
- Je suis motivé(e) à entrer en contact avec d'autres professionnels.

Question directrice 2: Est-ce que j'utilise mon réseau professionnel de manière ciblée?

Critères de compétence

- J'entretiens des contacts avec les personnes avec lesquelles je travaille.
- Je mets mes compétences et mes points forts au service de mon réseau.
- Je suis actif(ve) sur mon réseau, p.ex. en participant à des événements organisés par l'entreprise ou en partageant des publications sur les médias sociaux.
- J'échange avec des professionnels externes à mon entreprise sur leurs expériences et leurs idées.
- J'utilise mon réseau pour me tenir au courant des évolutions de la branche.

Question directrice 3: Est-ce que je me positionne de manière appropriée au sein du réseau professionnel?

Critères de compétence

- Je me comporte en tant que professionnel(le) au sein du réseau et j'adapte mon comportement en conséquence.
- J'optimise régulièrement mon image professionnelle (de manière physique et virtuelle).
- Je respecte les règles et les modes d'expression courants (de manière physique et virtuelle).
- Je fais savoir à mes contacts quels sont mes points forts, mes compétences et mes intérêts.
- Je me présente de manière authentique à mes contacts.

2.3.2 Publier et actualiser des contenus sur les médias sociaux (a2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation s'efforce activement de développer son réseau professionnel?

Critères de compétence

- Est capable d'aller vers les autres et de nouer de nouveaux contacts, que ce soit de manière physique ou virtuelle.
- Utilise des stratégies appropriées pour développer son réseau professionnel.

- Fait du réseautage avec des personnes de tous les niveaux, p.ex. avec d'autres personnes en formation, mais aussi avec des professionnels ayant plus d'expérience.
- Est motivé(e) à entrer en contact avec d'autres professionnels.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation utilise son réseau professionnel de manière ciblée?

Critères de compétence

- Entretient des contacts avec les personnes avec lesquelles elle/il travaille.
- Met ses compétences et ses points forts au service de son réseau.
- Est actif(ve) sur son réseau, p.ex. en participant à des événements organisés par l'entreprise ou en partageant des publications sur les médias sociaux.
- Echange avec des professionnels externes à son entreprise sur leurs expériences et leurs idées.
- Utilise son réseau pour se tenir au courant des évolutions de la branche.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation se positionne de manière appropriée au sein du réseau professionnel?

Critères de compétence

- Se comporte en tant que professionnel(le) au sein du réseau et adapte son comportement en conséquence.
- Optimise régulièrement son image professionnelle (de manière physique et virtuelle).
- Respecte les règles et les modes d'expression courants (de manière physique et virtuelle).
- Fait savoir à ses contacts quels sont ses points forts, ses compétences et ses intérêts.
- Se présente de manière authentique à ses contacts.

2.4 Trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée

Compétence opérationnelle c1: Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial (c1 MP3)

Situation initiale

Dans ton travail, tu es quotidiennement sollicité(e) par différentes tâches et obligations et exposé(e) à des situations harassantes. Parfois, cela peut devenir très lourd et ton équilibre entre vie professionnelle et vie privée peut être bouleversé.

Une telle situation peut avoir de graves conséquences sur ta santé à long terme. Il est donc important que tu connaisses tes propres limites et que tu utilises tes ressources de manière responsable. Profite donc de ce mandat pratique pour équilibrer ta vie professionnelle et ta vie privée.

Mission

- Tâche 1: Examine ton emploi du temps hebdomadaire et ton agenda, ainsi que les heures de travail que tu as notées. Estime approximativement le temps qu'il te reste pour toi et réfléchis à la question de savoir si tu te sens débordé(e). Pour ce faire, pose-toi les questions suivantes:

De ton point de vue, y a-t-il un bon équilibre entre travail et temps libre?
Te sens-tu stressé(e)?
As-tu le temps de tout faire?
Dans ton planning hebdomadaire, marque en couleur les points qui pourraient être critiques ou qui, à ton avis, sont négligés.

Tâche 2: Si tu as constaté dans la tâche 1 que tu te sens dépassé(e), trop peu sollicité(e) ou très stressé(e), demande à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique de t'accorder un entretien. Si possible, apporte tes propres propositions de solutions lors de l'entretien.

Tâche 3: Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc.
Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Dans la tâche 1, veille à ce que tu aies également inscrit ton temps libre de manière bien visible dans ton calendrier.

2.4.1 Trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée (c1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je parviens à planifier mes tâches et mes ressources conformément aux directives de l'entreprise?

Critères de compétence

- Je m'informe en détail des directives de travail, des réglementations du temps de travail et du comportement à adopter en cas de maladie dans mon entreprise.
- Lorsque je planifie mes rendez-vous, mes tâches et mes ressources, je procède selon les directives pertinentes de l'entreprise.
- J'ai pleinement conscience de mes droits en tant qu'apprenti(e) et je les fais valoir si nécessaire.

Question directrice 2: Est-ce que je priorise mes rendez-vous et mes tâches de manière judicieuse?

Critères de compétence

- Je prends régulièrement le temps de prioriser et coordonner mes tâches et mes rendez-vous.
- J'intègre également mon temps libre dans la planification de mes journées (p.ex. méthode ALPEN).
- Je ne surcharge pas mon planning journalier de tâches qui sont trop nombreuses pour une journée.
- Je priorise raisonnablement toutes mes tâches selon des catégories judicieuses, p.ex. avec l'analyse ABC.

Question directrice 3: Est-ce que j'utilise des mesures ciblées pour accomplir mes tâches rapidement?

Critères de compétence

- Je planifie les tâches désagréables ou difficiles en premier.
- Je fixe de nombreux petits délais pour mes tâches.
- J'évite les distractions au travail et pendant l'apprentissage, comme le téléphone portable, les amis, la famille.
- Lorsque j'ai accompli une tâche, je m'accorde de temps à autre une petite récompense.
- J'utilise des méthodes ciblées (comme la méthode des 15 minutes) pour éviter la procrastination.

Question directrice 4: Est-ce que je gère mes ressources personnelles de manière durable?

Critères de compétence

- Je prends régulièrement et consciemment du temps pour moi.
- Si j'ai l'impression d'être débordé(e) dans mon travail et que tout est trop lourd à porter, je parle activement à mon ou ma supérieur(e) hiérarchique de mes tâches et de ma charge de travail.
- J'utilise mon planning hebdomadaire pour prévoir également suffisamment de temps pour mes loisirs et contribuer ainsi à mon équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

- Je prends au sérieux les symptômes de stress, ainsi que le fait d'être trop ou pas assez sollicité(e) et je m'adresse à temps à une personne de confiance.
- J'aborde les problèmes d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée avec mon ou ma supérieur(e) hiérarchique et je considère cela comme une force.

2.4.2 Trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée (c1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation parvient à planifier ses tâches et ses ressources conformément aux directives de l'entreprise?

Critères de compétence

- S'informe en détail des directives de travail, des réglementations du temps de travail et du comportement à adopter en cas de maladie dans son entreprise.
- Lorsqu'elle/il planifie ses rendez-vous, ses tâches et ses ressources, procède selon les directives pertinentes de l'entreprise.
- A pleinement conscience de ses droits en tant qu'apprenti(e) et les fait valoir activement si nécessaire.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation priorise ses rendez-vous et ses tâches de manière judicieuse?

Critères de compétence

- Prend régulièrement le temps de prioriser et coordonner ses tâches et ses rendez-vous.
- Intègre également son temps libre dans la planification de ses journées (p.ex. méthode ALPEN).
- Ne surcharge pas son planning journalier de tâches qui sont trop nombreuses pour une journée.
- Priorise raisonnablement toutes ses tâches selon des catégories judicieuses, p.ex. avec l'analyse ABC.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation utilise des mesures ciblées pour accomplir ses tâches rapidement?

Critères de compétence

- Planifie les tâches désagréables ou difficiles en premier.
- Fixe de nombreux petits délais pour ses tâches.
- Evite les distractions au travail et pendant l'apprentissage, comme le téléphone portable, les amis, la famille.
- Lorsqu'elle/il a accompli une tâche, s'accorde de temps à autre une petite récompense.
- Utilise des méthodes ciblées (comme la méthode des 15 minutes) pour éviter la procrastination.

Question directrice 4: Est-ce que la personne en formation gère ses ressources personnelles de manière durable?

Critères de compétence

- Prend régulièrement et consciemment du temps pour elle/lui.
- Si elle/il a l'impression d'être débordé(e) dans son travail et que tout est trop lourd à porter, parle activement à son ou sa supérieur(e) hiérarchique de ses tâches et de sa charge de travail.
- Utilise son planning hebdomadaire pour prévoir également suffisamment de temps pour ses loisirs et contribuer ainsi à son équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
- Prend au sérieux les symptômes de stress, ainsi que le fait d'être trop ou pas assez sollicité(e) et s'adresse à temps à une personne de confiance.
- Aborde les problèmes d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée avec son ou sa supérieur(e) hiérarchique et considère cela comme une force.

2.5 Travailler en sécurité et en bonne santé

Compétence opérationnelle c2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien dans le secteur commercial

Situation initiale

Pour se protéger soi-même et protéger les collaboratrices et collaborateurs lors du travail, il existe des prescriptions en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. Le respect de ces prescriptions doit permettre d'éviter les accidents et les maladies. Effectue ce travail pratique en faisant le tour de l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Fais le tour de l'entreprise et note à quel endroit quelles prescriptions relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé doivent être respectées. Montre comment les mesures sont respectées.
Tâche 2:	Note les mesures à prendre pour éviter les accidents sur ton lieu de travail.
Tâche 3:	Note les mesures à prendre pour travailler en bonne santé et éviter les maladies sur ton lieu de travail.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Observe les panneaux dans l'entreprise qui indiquent un danger particulier ou des prescriptions spéciales. Respecte les consignes de sécurité au travail lorsque tu fais le tour de l'entreprise.

2.5.1 Travailler en sécurité et en bonne santé (c2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je parviens à respecter les prescriptions relatives à la sécurité au travail?

Critères de compétence

- Je m'informe en détail sur les prescriptions relatives à la sécurité au travail et le comportement à adopter dans l'entreprise.
- Je respecte les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé.
- Je porte l'équipement de protection individuelle nécessaire dans l'entreprise (p. ex. lorsque je me trouve dans d'autres locaux de l'entreprise comme la production, l'expédition, l'entrepôt).
- J'applique des mesures pour éviter les accidents au travail.

Question directrice 2: Est-ce que je parviens à respecter les prescriptions relatives à la protection de la santé?

Critères de compétence

- Je m'informe en détail sur les prescriptions relatives à la protection de la santé et le comportement à adopter dans l'entreprise.
- J'applique des mesures relatives à la protection de la santé (p.ex. une activité physique suffisante durant le travail et les pauses).
- J'aménage mon poste de travail de manière à garantir la protection de la santé (p.ex. ergonomie au travail).

2.5.2 Travailler en sécurité et en bonne santé (c2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation parvient à respecter les prescriptions relatives à la sécurité au travail?

Critères de compétence

- S'informe en détail sur les prescriptions relatives à la sécurité au travail et le comportement à adopter dans l'entreprise.
- Respecte les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé.
- Porte l'équipement de protection individuelle nécessaire dans l'entreprise (p. ex. lorsqu'elle/il se trouve dans d'autres locaux de l'entreprise comme la production, l'expédition, l'entrepôt).
- Applique des mesures pour éviter les accidents au travail.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation parvient à respecter les prescriptions relatives à la protection de la santé?

Critères de compétence

- S'informe en détail sur les prescriptions relatives à la protection de la santé et le comportement à adopter dans l'entreprise.
- Applique des mesures relatives à la protection de la santé (p.ex. une activité physique suffisante durant le travail et les pauses).
- Aménage mon poste de travail de manière à garantir la protection de la santé (p.ex. ergonomie au travail).

3 Encadrement des clients et des fournisseurs

3.1 Mener un entretien de vente ou de négociation avec des clients

Compétence opérationnelle d3: Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients ou des fournisseurs

Situation initiale

Lors d'un entretien de vente ou de négociation, ton objectif est de convaincre la cliente ou le client (interne ou externe) d'un produit ou d'un service de ton entreprise. Afin d'y parvenir dès le début, prépare-toi suffisamment à l'entretien de vente ou de négociation.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux dossiers, formulaires, documents importants dont tu pourrais avoir besoin pour un entretien de vente. Demande-toi où tu peux les trouver dans ton entreprise. Choisis avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique une situation qui te permettra de mener un entretien de vente.
Tâche 2:	Prépare-toi à l'entretien de vente ou de négociation. Mène l'entretien en utilisant sciemment les techniques d'entretien appropriées, comme par exemple les questions ouvertes, l'argumentation sur les avantages, les mises en récit (storytelling), le traitement des objections.
Tâche 3:	Après l'entretien, note tes expériences et tes conclusions et discutes-en avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Demande au préalable à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique des conseils sur la manière de mener des entretiens de vente ou de négociation. Prends en compte les différentes phases de la vente (accueil, analyse des attentes et besoins du client, conseil, conclusion).

3.1.1 Mener un entretien de vente ou de négociation avec des clients (d3) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je prépare suffisamment toutes les données de base nécessaires à un entretien de vente?

Critères de compétence

- J'élabore de manière claire au moins deux solutions possibles pour mon interlocutrice ou interlocuteur en fonction des besoins du client.
- Je discute avec mon ou ma supérieur(e) hiérarchique de la procédure, de la tarification et des données contractuelles.
- Au besoin, je prépare à l'avance une ébauche d'offre correspondant à la demande.
- Je prépare suffisamment tôt tous les documents nécessaires à l'entretien de vente ou de négociation.

Question directrice 2: Suis-je capable de mener des entretiens de vente prometteurs et avec une approche orientée services?

Critères de compétence

- Je présente de manière compréhensible à mon interlocutrice ou interlocuteur différentes solutions avec tous les avantages et inconvénients.
- Je présente de manière compréhensible à mon interlocutrice ou interlocuteur les avantages concrets de chaque solution.
- Je réponds clairement à toutes les questions et objections dans un esprit de service, et je les réfute.
- Pendant l'entretien, j'utilise sciemment et avec habileté la technique du storytelling.
- A la fin de l'entretien, je laisse mon interlocutrice ou interlocuteur prendre sa propre décision.
- Je mène des entretiens de vente avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.

Question directrice 3: Suis-je capable de mener des entretiens de négociation de manière constructive?

Critères de compétence

- Je tiens à disposition tous les documents nécessaires pour l'entretien de négociation.
- J'explique de manière transparente à mon interlocutrice ou interlocuteur le point de départ et le cadre de l'entretien de négociation.
- Je développe une argumentation structurée et réponds de manière ciblée aux contre-arguments.
- Je négocie de manière objective et élabore avec mon interlocutrice ou interlocuteur des alternatives selon des critères de décision objectifs.
- Je veille à conclure les entretiens de négociation de manière bienveillante (gagnant-gagnant) pour toutes les parties concernées.

Question directrice 4: Suis-je capable de conclure les entretiens de vente et de négociation au moment opportun, de manière professionnelle et amicale?

Critères de compétence

- Je reconnais le moment opportun pour conclure l'entretien.
- Je conforte mon interlocutrice ou interlocuteur dans sa décision.
- Je définis les étapes à venir avec mon interlocutrice ou interlocuteur et les consigne par écrit.
- Je m'informe activement auprès de mon interlocutrice ou interlocuteur sur le déroulement de l'entretien et sur sa satisfaction quant au résultat.
- Au moment de prendre congé, je remercie poliment mon interlocutrice ou interlocuteur pour l'entretien.

Question directrice 5: Suis-je capable d'assurer le suivi des entretiens de vente et de négociation de manière ciblée en fonction du résultat?

Critères de compétence

- Je documente tous les résultats pertinents dans les systèmes clients de l'entreprise prévus à cet effet.
- Je note et planifie toutes les étapes à venir ainsi que les dates convenues pour leur traitement.
- J'établis les contrats et les documents nécessaires sur la base des notes que j'ai prises.
- Je transmets tous les documents aux personnes et services concernés dans les délais impartis.
- J'analyse régulièrement mes entretiens de vente et de négociation et j'en déduis des mesures d'amélioration dont je discute avec mon ou ma supérieur(e) hiérarchique.

3.1.2 Mener un entretien de vente ou de négociation avec des clients (d3) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation prépare suffisamment toutes les données de base nécessaires à un entretien de vente?

Critères de compétence

- Elabore de manière claire au moins deux solutions possibles pour son interlocutrice ou interlocuteur en fonction des besoins du client en fonction des besoins du client.
- Discute avec son ou sa supérieur(e) hiérarchique de la procédure, de la tarification et des données contractuelles.
- Au besoin, prépare à l'avance une ébauche d'offre correspondant à la demande.
- Prépare suffisamment tôt tous les documents nécessaires à l'entretien de vente ou de négociation.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de mener des entretiens de vente prometteurs et avec une approche orientée services?

Critères de compétence

- Présente de manière compréhensible à son interlocutrice ou interlocuteur différentes solutions avec tous les avantages et inconvénients.
- Présente à son interlocutrice ou interlocuteur de manière compréhensible les avantages concrets de chaque solution.
- Répond clairement à toutes les questions et objections dans un esprit de service, et les réfute.
- Pendant l'entretien, utilise sciemment et avec habileté la technique du storytelling.
- A la fin de l'entretien, laisse son interlocutrice ou interlocuteur prendre sa propre décision.
- Mène des entretiens de vente avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable de mener des entretiens de négociation de manière constructive?

Critères de compétence

- Tient à disposition tous les documents nécessaires pour l'entretien de négociation.
- Explique de manière transparente à son interlocutrice ou interlocuteur le point de départ et le cadre de l'entretien de négociation.
- Développe une argumentation structurée et répond de manière ciblée aux contre-arguments.
- Négocie de manière objective et élabore avec son interlocutrice ou interlocuteur des alternatives selon des critères de décision objectifs.
- Veille à conclure les entretiens de négociation de manière bienveillante (gagnant-gagnant) pour toutes les parties concernées.

Question directrice 4: Est-ce que la personne en formation est capable de conclure les entretiens de vente et de négociation au moment opportun, de manière professionnelle et amicale?

Critères de compétence

- Reconnaît le moment opportun pour conclure l'entretien.
- Conforte son interlocutrice ou interlocuteur dans sa décision.
- Définit les étapes à venir avec son interlocutrice ou interlocuteur et les consigne par écrit.
- S'informe activement auprès de son interlocutrice ou interlocuteur sur le déroulement de l'entretien et sur sa satisfaction quant au résultat.
- Au moment de prendre congé, remercie poliment son interlocutrice ou interlocuteur pour l'entretien.

Question directrice 5: Est-ce que la personne en formation est capable d'assurer le suivi des entretiens de vente et de négociation de manière ciblée en fonction du résultat?

Critères de compétence

- Documente tous les résultats pertinents dans les systèmes clients de l'entreprise prévus à cet effet.
- Note et planifie toutes les étapes à venir ainsi que les dates convenues pour leur traitement.
- Etablit les contrats et les documents nécessaires sur la base des notes qu'elle/il a prises.
- Transmet tous les documents aux personnes et services concernés dans les délais impartis
- Analyse régulièrement ses entretiens de vente et de négociation et en déduit des mesures d'amélioration dont elle/il discute avec son ou sa supérieur(e) hiérarchique.

3.2 Mener des négociations avec des fournisseurs

Compétence opérationnelle d3: Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients ou des fournisseurs

Situation initiale

Lors d'un entretien de négociation, ton objectif est de clarifier avec le fournisseur l'acquisition d'un bien ou d'un service. Afin d'y parvenir dès le début, prépare-toi suffisamment à l'entretien de négociation.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux dossiers, formulaires, documents importants dont tu pourrais avoir besoin pour un entretien de négociation. Demande-toi où tu peux les trouver dans ton entreprise. Choisis avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique une situation qui te permettra de mener un entretien de négociation.
Tâche 2:	Prépare-toi à l'entretien de négociation. Mène l'entretien de négociation en utilisant sciemment les techniques d'entretien appropriées, comme par exemple des questions ouvertes, le traitement des objections.
Tâche 3:	Après l'entretien, note tes expériences et tes conclusions et discutes-en avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Demande au préalable à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique des conseils sur la manière de mener des entretiens de négociation. Tiens compte des différentes phases de l'entretien (accueil, besoin, conseil, conditions, conclusion).

3.2.1 Mener des négociations avec des fournisseurs (d3) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable de mener des entretiens de négociation de manière constructive?

Critères de compétence

- Je tiens à disposition tous les documents nécessaires pour l'entretien de négociation.
- J'explique de manière transparente à mon interlocutrice ou interlocuteur le point de départ et le cadre de l'entretien de négociation.
- Je développe une argumentation structurée et répons de manière ciblée aux contre-arguments.
- Je négocie de manière objective et élabore avec mon interlocutrice ou interlocuteur des alternatives selon des critères de décision objectifs.
- Je veille à conclure les entretiens de négociation de manière bienveillante (gagnant-gagnant) pour toutes les parties concernées.
- Je mène les entretiens de négociation avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.

Question directrice 2: Suis-je capable de conclure les entretiens de négociation au moment opportun, de manière professionnelle et amicale?

Critères de compétence

- Je reconnais le moment opportun pour conclure l'entretien.
- Je rassemble toutes les informations nécessaires pour constituer une base de décision.
- Je définis les étapes à venir avec mon interlocutrice ou interlocuteur et les consigne par écrit.
- Au moment de prendre congé, je remercie poliment mon interlocutrice ou interlocuteur pour l'entretien.

Question directrice 3: Suis-je capable d'assurer le suivi des entretiens de négociation de manière ciblée en fonction du résultat?

Critères de compétence

- Je documente tous les résultats pertinents dans les systèmes clients de l'entreprise prévus à cet effet.
- Je note et planifie toutes les étapes à venir ainsi que les dates convenues pour leur traitement.
- J'établis les contrats et les documents nécessaires sur la base des notes que j'ai prises.
- Je transmets tous les documents aux personnes et services concernés dans les délais impartis.
- J'analyse régulièrement mes entretiens de négociation et j'en déduis des mesures d'amélioration dont je discute avec mon ou ma supérieur(e) hiérarchique.

3.2.2 Mener des négociations avec des fournisseurs (d3) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable de mener des entretiens de négociation de manière constructive?

Critères de compétence

- Tient à disposition tous les documents nécessaires pour l'entretien de négociation.
- Explique de manière transparente à son interlocutrice ou interlocuteur le point de départ et le cadre de l'entretien de négociation.
- Développe une argumentation structurée et répond de manière ciblée aux contre-arguments.
- Négocie de manière objective et élabore avec son interlocutrice ou interlocuteur des alternatives selon des critères de décision objectifs.
- Veille à conclure les entretiens de négociation de manière bienveillante (gagnant-gagnant) pour toutes les parties concernées.
- Mène les entretiens de négociation avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de conclure les entretiens de négociation au moment opportun, de manière professionnelle et amicale?

Critères de compétence

- Reconnaît le moment opportun pour conclure l'entretien.
- Rassemble toutes les informations nécessaires pour constituer une base de décision.
- Définit les étapes à venir avec son interlocutrice ou interlocuteur et les consigne par écrit.
- Au moment de prendre congé, remercie poliment son interlocutrice ou interlocuteur pour l'entretien.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable d'assurer le suivi des entretiens de négociation de manière ciblée en fonction du résultat?

Critères de compétence

- Documente tous les résultats pertinents dans les systèmes clients de l'entreprise prévus à cet effet.
- Note et planifie toutes les étapes à venir ainsi que les dates convenues pour leur traitement.
- Etablit les contrats et les documents nécessaires sur la base des notes qu'elle/il a prises.
- Transmet tous les documents aux personnes et services concernés dans les délais impartis.
- Analyse régulièrement ses entretiens de négociation et en déduit des mesures d'amélioration dont elle/il discute avec son ou sa supérieur(e) hiérarchique.

3.3 Clarifier et exécuter un mandat

Compétence opérationnelle a3: Recevoir et exécuter des tâches dans le secteur commercial

Situation initiale

Ton entreprise te confie chaque jour de nouveaux mandats. Certains d'entre eux font partie des tâches habituelles et tu as déjà acquis la routine pour les exécuter. En revanche, pour les mandats plus importants ou les mandats spéciaux, tu seras confronté(e) à de nouvelles informations et exigences. Une bonne clarification du mandat est donc essentielle pour le mener à bien. Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret de l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis à ce que tu peux faire pour recevoir les mandats de manière structurée et pour bien les comprendre.
Tâche 2:	Au cours des prochains jours de travail, accepte au moins trois mandats (par exemple d'un ou d'une supérieur(e) hiérarchique ou d'un membre de l'équipe). Utilise sciemment la technique de la clarification du mandat.
Tâche 3:	Planifie quand et comment tu vas réaliser les mandats. Fixe des objectifs et des délais clairs pour l'exécution des mandats et assure-toi qu'ils n'interfèrent pas avec une autre tâche.
Tâche 4:	Réalise tes mandats. Organise les ressources et les outils nécessaires.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Conseil 1: en cas de doute, consulte ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

Conseil 2: décompose les grandes tâches en tâches plus petites. Fixe pour chaque tâche une date limite à laquelle tu souhaites la terminer.

3.3.1 Clarifier et exécuter un mandat (a3) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je procède à une clarification complète du mandat?

Critères de compétence

- Je me procure moi-même les informations nécessaires dont j'ai besoin pour la mise en œuvre ou je les demande directement au mandant.
- Je comprends les tenants et les aboutissants d'une tâche.
- Je me renseigne sur les outils et les ressources à disposition.
- J'effectue des recherches et pose des questions jusqu'à ce que la tâche proprement dite soit claire et compréhensible pour moi.
- Je consigne systématiquement les résultats de la clarification du mandat.

Question directrice 2: Suis-je en mesure de planifier judicieusement la mise en œuvre de mes mandats?

Critères de compétence

- Je décompose le mandat en tâches plus petites qui s'enchaînent les unes après les autres.
- Je priorise mes mandats de manière à éviter les collisions de dates.
- Je répartir mes ressources de manière réaliste pour mener à bien un mandat.
- J'ai toujours une vue d'ensemble de toutes les tâches à accomplir.
- Je peux informer les autres à tout moment de l'état d'avancement de mes mandats.

Question directrice 3: Est-ce que je traite les tâches qui me sont confiées de manière structurée et ciblée?

Critères de compétence

- Je respecte les directives et les attentes du mandant lors de la mise en œuvre.
- Je demande de l'aide ou des conseils suffisamment tôt en cas de doute ou d'éventuelles collisions de dates.
- Je suis capable de m'adapter et de réagir avec souplesse en cas de changement imprévu.
- J'investis suffisamment de temps dans l'autocontrôle avant de remettre le résultat au mandant.
- Je remets le résultat au mandant dans la qualité et le format souhaités.

3.3.2 Clarifier et exécuter un mandat (a3) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation procède à une clarification complète du mandat?

Critères de compétence

- Se procure elle-même/lui-même les informations nécessaires dont elle/il a besoin pour la mise en œuvre ou les demande directement au mandant.
- Comprend les tenants et les aboutissants d'une tâche.
- Se renseigne sur les outils et les ressources à disposition.

- Effectue des recherches et pose des questions jusqu'à ce que la tâche proprement dite soit claire et compréhensible pour elle/lui.
- Consigne systématiquement les résultats de la clarification du mandat.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est en mesure de planifier judicieusement la mise en œuvre de ses mandats?

Critères de compétence

- Décompose le mandat en tâches plus petites qui s'enchaînent les unes après les autres.
- Priorise ses mandats de manière à éviter les collisions de dates.
- Répartit ses ressources de manière réaliste pour mener à bien un mandat.
- A toujours une vue d'ensemble de toutes les tâches à accomplir.
- Peut informer les autres à tout moment de l'état d'avancement de ses mandats.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation traite les tâches qui lui sont confiées de manière structurée et ciblée?

Critères de compétence

- Respecte les directives et les attentes du mandant lors de la mise en œuvre.
- Demande de l'aide ou des conseils suffisamment tôt en cas de doute ou d'éventuelles collisions de dates.
- Est capable de s'adapter et de réagir avec souplesse en cas de changement imprévu.
- Investit suffisamment de temps dans l'autocontrôle avant de remettre le résultat au mandant.
- Remet le résultat au mandant dans la qualité et le format souhaités.

3.4 Recevoir et transmettre les demandes des clients internes et externes

Compétence opérationnelle d1: Prendre en compte les besoins des clients ou des fournisseurs (d1 MP1)

Situation initiale

Tu réponds aux demandes des clients internes ou externes, des fournisseurs ou des membres de ton équipe. Il est important que tu identifies le plus rapidement possible le besoin qui se cache derrière la demande. Si tu ne peux pas y répondre directement, tu transmets la demande au service compétent. Ce mandat pratique te permet de poser des questions ciblées afin de cerner la demande le plus concrètement possible.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux demandes des clients internes ou externes, des fournisseurs ou des membres de l'équipe qui te contactent. Quelles sont celles qui reviennent le plus souvent? Classe-les en fonction des groupes de personnes concernés. Note-les dans un tableau approprié.
Tâche 2:	Pour chacune des demandes, réfléchis à trois questions qui te permettront de cibler la demande.

Tâche 3:	Applique maintenant les questions que tu as collectées lors de la tâche 2 à trois contacts avec des clients internes ou externes. Demande-toi ensuite si les questions ont été efficaces.
Tâche 4:	Etablis une check-list sur la manière de procéder lorsque tu reçois et transmets la demande. Au cours des prochaines semaines, traite les demandes qui te parviennent ou transmets-les au service compétent.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Mets-toi à la place de ton interlocutrice ou ton interlocuteur. Réfléchis à tes propres besoins et aux questions que tu aimerais que des professionnel(le)s te posent.

3.4.1 Recevoir et transmettre les demandes des clients internes et externes (d1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je orienté(e) service dans mes contacts avec les clients sur tous les canaux de communication?

Critères de compétence

- Mon poste de travail est toujours bien rangé et accueillant.
- Je salue toujours mon interlocutrice ou interlocuteur avec amabilité et conformément aux directives de l'entreprise.
- Je m'adresse immédiatement à mon interlocutrice ou interlocuteur par tous les canaux afin d'éviter les temps d'attente inutiles.
- Je suis toujours bien habillé(e), conformément aux directives de l'entreprise, et je soigne mon apparence (bonne hygiène corporelle, coiffure soignée, posture droite).
- J'utilise de manière ciblée des signaux non verbaux (p.ex. sourire, hochement de tête, froncement de sourcils) pour montrer mon intérêt et mon attention à mon interlocutrice ou interlocuteur.

Question directrice 2: Suis-je capable de comprendre pleinement les attentes de mon interlocutrice ou interlocuteur afin d'en déduire ses besoins?

Critères de compétence

- Je réagis de manière polie et professionnelle aux demandes et aux réclamations des clients tout en cherchant une solution appropriée.
- Je prends d'emblée des notes au sujet de la demande de mon interlocutrice ou interlocuteur.
- Je pose des questions ciblées afin de bien comprendre la demande.
- Mon langage corporel et mes affirmations (p.ex. «ah», «mmmh») montrent à mon interlocutrice ou interlocuteur que je l'écoute attentivement.
- A la fin, je m'inspire de mes notes pour reformuler brièvement la demande avec mes propres mots.
- Sur la base des demandes et des attentes de mon interlocutrice ou interlocuteur, j'identifie ses besoins.
- Je demande toujours à mon interlocutrice ou interlocuteur de confirmer ses propos.

Question directrice 3: Est-ce que je traite les demandes des clients de manière ciblée?

Critères de compétence

- Je respecte toujours les accords qui ont été convenus ainsi que les directives de l'entreprise.
- Je traite la demande le plus rapidement possible et j'évite les temps d'attente inutiles.
- J'informe mon interlocutrice ou interlocuteur des éventuels temps d'attente et lui propose quelque chose à boire.
- J'informe mon interlocutrice ou interlocuteur à temps des retards et de la suite des opérations.
- Je transmets intégralement les demandes qui ne relèvent pas de mon domaine de compétence à la personne de contact correspondante.

3.4.2 Recevoir et transmettre les demandes des clients internes et externes (d1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation adopte une approche orientée services dans ses contacts avec les clients sur tous les canaux de communication?

Critères de compétence

- Son poste de travail est toujours bien rangé et accueillant.
- Salue toujours son interlocutrice ou interlocuteur avec amabilité et conformément aux directives de l'entreprise.
- S'adresse immédiatement à son interlocutrice ou interlocuteur par tous les canaux afin d'éviter les temps d'attente inutiles.
- Est toujours bien habillé(e), conformément aux directives de l'entreprise, et soigne son apparence (bonne hygiène corporelle, coiffure soignée, posture droite).
- Utilise de manière ciblée des signaux non verbaux (p.ex. sourire, hochement de tête, froncement de sourcils) pour montrer son intérêt et son attention à son interlocutrice ou interlocuteur.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de comprendre pleinement les attentes de son interlocutrice ou interlocuteur afin d'en déduire ses besoins?

Critères de compétence

- Réagit de manière polie et professionnelle aux demandes et aux réclamations des clients tout en cherchant une solution appropriée.
- Prend d'emblée des notes au sujet de la demande de son interlocutrice ou interlocuteur.
- Pose des questions ciblées afin de bien comprendre la demande.
- Son langage corporel et ses affirmations (p.ex. «ah», «mmmh») montrent à son interlocutrice ou interlocuteur qu'elle/il l'écoute attentivement.
- A la fin, s'inspire de ses notes pour reformuler brièvement la demande avec ses propres mots.
- Sur la base des demandes et des attentes de son interlocutrice ou interlocuteur, identifie ses besoins.
- Demande toujours à son interlocutrice ou interlocuteur de confirmer ses propos.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation traite les demandes des clients de manière ciblée?

Critères de compétence

- Respecte toujours les accords qui ont été convenus ainsi que les directives de l'entreprise.
- Traite la demande le plus rapidement possible et évite les temps d'attente inutiles.
- Informe son interlocutrice ou interlocuteur des éventuels temps d'attente et lui propose quelque chose à boire.
- Informe son interlocutrice ou interlocuteur à temps des retards et de la suite des opérations.
- Transmet intégralement les demandes qui ne relèvent pas de son domaine de compétence à la personne de contact correspondante.

3.5 Gérer la communication numérique

Compétence opérationnelle d1: Prendre en compte les besoins des clients ou des fournisseurs (d1 MP2)

Situation initiale

Tous les jours, des clients externes et internes, des fournisseurs ou des collègues de travail te contactent par le biais de différents canaux. Ce mandat pratique te permet d'établir un contact professionnel et convivial avec les clients par e-mail ou par chat.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux canaux de communication utilisés dans ton entreprise pour contacter la clientèle. Dresse une liste de tous les canaux de communication, des différents contacts avec la clientèle et des directives de l'entreprise.
Tâche 2:	Réfléchis à ce qu'implique une bonne communication avec ton interlocutrice ou ton interlocuteur par e-mail ou par chat. Prépare un récapitulatif de formulations qui te servira de référence.
Tâche 3:	Réponds à trois e-mails ou demandes de chat selon les directives de ton entreprise et à l'aide de ton récapitulatif de formulations de la tâche 2. Demande un feed-back à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Pense à tes propres expériences positives où tu as été cliente ou client. Quelle formule de politesse t'a fait plaisir ou t'a enthousiasmé? Quelles formulations t'ont irrité(e)?

3.5.1 Gérer la communication numérique (d1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable d'organiser et de gérer les contacts de manière autonome et efficace en utilisant les moyens de communication numériques appropriés?

Critères de compétence

- Je réalise la prise de contact de manière ciblée et dans les délais impartis.
- J'utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour prendre contact.
- J'utilise mes propres check-lists et blocs de texte comme outils de communication.

Question directrice 2: Suis-je capable d'utiliser les moyens de communication numériques de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors de l'utilisation de moyens de communication numériques, j'utilise mes connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre de la communication numérique, je rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- J'organise le contact et la communication avec les clients, les fournisseurs et les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.

Question directrice 3: Suis-je capable de comprendre pleinement les attentes de mon interlocutrice ou interlocuteur afin d'en déduire ses besoins?

Critères de compétence

- Je prends d'emblée des notes au sujet de la demande de mon interlocutrice ou interlocuteur.
- Je pose si nécessaire des questions ciblées afin de bien comprendre la demande.
- Je m'inspire de mes notes pour reformuler brièvement la demande avec mes propres mots.
- Sur la base des demandes et des attentes de mon interlocutrice ou interlocuteur, j'identifie ses besoins.
- Je demande à mon interlocutrice ou interlocuteur de confirmer mon résumé.

Question directrice 4: Est-ce que je traite toutes les demandes des clients de manière ciblée?

Critères de compétence

- Je respecte toujours les accords qui ont été convenus ainsi que les directives de l'entreprise.
- Je traite la demande le plus rapidement possible et j'évite les temps d'attente inutiles.
- J'informe mon interlocutrice ou interlocuteur des éventuels temps d'attente et lui propose quelque chose à boire.
- J'informe mon interlocutrice ou interlocuteur à temps des retards et de la suite des opérations.
- Je transmets intégralement les demandes qui ne relèvent pas de mon domaine de compétence à la personne de contact correspondante.

Question directrice 5: Est-ce que je traite les informations de l'entreprise de manière responsable?

Critères de compétence

- Je respecte rigoureusement les directives de l'entreprise lorsque je fournis des informations sur des documents.
- Je me tiens régulièrement informé(e) des nouveautés concernant les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la transmission des informations de l'entreprise.
- Je respecte sans exception les règles de confidentialité des données (p. ex. données des clients ou prix).
- Je me renseigne auprès d'un ou une supérieur(e) hiérarchique lorsque je ne suis pas certain(e) de pouvoir communiquer des informations.
- Je ne stocke les informations qu'aux endroits prévus.

3.5.2 Gérer la communication numérique (d1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable d'organiser et de gérer les contacts de manière autonome et efficace en utilisant les moyens de communication numériques appropriés?

Critères de compétence

- Réalise la prise de contact de manière ciblée et dans les délais impartis.
- Utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour prendre contact.
- Utilise ses propres check-lists et blocs de texte comme outils de communication.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable d'utiliser les moyens de communication numériques de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors de l'utilisation de moyens de communication numériques, utilise ses connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre de la communication numérique, rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Organise le contact et la communication avec les clients, les fournisseurs et les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable de comprendre pleinement les attentes de son interlocutrice ou interlocuteur afin d'en déduire ses besoins?

Critères de compétence

- Prend d'emblée des notes au sujet de la demande de son interlocutrice ou interlocuteur.
- Pose si nécessaire des questions ciblées afin de bien comprendre la demande.
- S'inspire de ses notes pour reformuler brièvement la demande avec ses propres mots.

- Sur la base des demandes et des attentes de son interlocutrice ou interlocuteur, identifie ses besoins.
- Demande à son interlocutrice ou interlocuteur de confirmer son résumé.

Question directrice 4: Est-ce que la personne en formation traite toutes les demandes des clients de manière ciblée?

Critères de compétence

- Respecte toujours les accords qui ont été convenus ainsi que les directives de l'entreprise.
- Traite la demande le plus rapidement possible et évite les temps d'attente inutiles.
- Informe son interlocutrice ou interlocuteur des éventuels temps d'attente et lui propose quelque chose à boire.
- Informe son interlocutrice ou interlocuteur à temps des retards et de la suite des opérations.
- Transmet intégralement les demandes qui ne relèvent pas de son domaine de compétence à la personne de contact correspondante.

Question directrice 5: Est-ce que la personne en formation traite les informations de l'entreprise de manière responsable?

Critères de compétence

- Respecte rigoureusement les directives de l'entreprise lorsqu'elle/il fournit des informations sur des documents.
- Se tient régulièrement informé(e) des nouveautés concernant les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la transmission des informations de l'entreprise.
- Respecte sans exception les règles de confidentialité des données (p. ex. données des clients ou prix).
- Se renseigne auprès d'un ou une supérieur(e) hiérarchique lorsqu'elle/il n'est pas certain(e) de pouvoir communiquer des informations.
- Ne stocke les informations qu'aux endroits prévus.

3.6 Communiquer par écrit avec diverses parties prenantes

Compétence opérationnelle d1: Prendre en compte les besoins des clients ou des fournisseurs

Situation initiale

Dans ton travail, tu communique souvent par écrit avec différentes parties prenantes. Dans ce type de communication, la clarté, l'exactitude technique et le «bon ton» sont particulièrement importants. Ce mandat pratique te permet d'améliorer ta communication écrite.

Mission

Tâche 1:	Etablis une check-list des points à prendre en compte lors de la rédaction d'e-mails, de communications et de lettres commerciales.
Tâche 2:	Contrôle, à l'aide de la check-list, 5 courriels, communications et lettres commerciales rédigés par toi-même ou par un membre de l'équipe.

Tâche 3:	Complète la check-list de la tâche 1 avec les moyens auxiliaires que tu utilises pour assurer la qualité des documents.
Tâche 4:	Crée des modèles et des blocs de texte pour des courriers standards en français, allemand, italien ou anglais. Fais contrôler ces modèles par une personne compétente de l'entreprise.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

En cas de doute, consulte ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

Utilise une check-list avec tous les points à prendre en compte lors d'une communication écrite.

3.6.1 Communiquer par écrit avec diverses parties prenantes (d1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable d'organiser et de gérer les contacts de manière autonome et efficace en utilisant les moyens de communication écrits appropriés?

Critères de compétence

- Je réalise la prise de contact écrite de manière ciblée et dans les délais impartis.
- J'utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour prendre contact par écrit (p.ex. e-mail, service de messagerie).
- J'utilise mes propres check-lists et blocs de texte comme outils de communication, également dans une langue étrangère.

Question directrice 2: Suis-je capable d'utiliser les moyens de communication écrits de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors de l'utilisation de moyens de communication écrits, j'utilise mes connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre d'un contact par écrit, je rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- J'organise le contact écrit et la communication avec les clients, les fournisseurs et les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.

Question directrice 3: Suis-je capable de comprendre pleinement les attentes de mon interlocutrice ou interlocuteur afin d'en déduire ses besoins?

Critères de compétence

- Je prends d'emblée des notes au sujet de la demande de mon interlocutrice ou interlocuteur.
- Je pose si nécessaire des questions ciblées afin de bien comprendre la demande.
- Je m'inspire de mes notes pour reformuler brièvement la demande.
- Sur la base des demandes et des attentes de mon interlocutrice ou interlocuteur, j'identifie ses besoins.
- Je demande à mon interlocutrice ou interlocuteur de confirmer mon résumé.

Question directrice 4: Est-ce que je traite les demandes des clients de manière ciblée?

Critères de compétence

- Je respecte toujours les accords qui ont été convenus ainsi que les directives de l'entreprise.
- Je traite la demande le plus rapidement possible et j'évite les temps d'attente inutiles.
- J'informe la cliente ou le client à temps des retards et de la suite des opérations.
- Je transmets les demandes qui ne relèvent pas de mon domaine de compétence à la personne de contact correspondante.

Question directrice 5: Suis-je capable de créer des documents de communication de qualité?

Critères de compétence

- Je me renseigne toujours auprès de mon ou ma supérieur(e) hiérarchique pour savoir qui va travailler avec le document.
- J'utilise toujours les modèles d'entreprise appropriés.
- Je veille à ce que les documents que je crée soient explicites.
- Je conçois le document de manière à aider au mieux les personnes ciblées dans leurs activités.
- J'applique correctement les règles d'orthographe et de grammaire.

Question directrice 6: Est-ce que je traite les informations de l'entreprise de manière responsable?

Critères de compétence

- Je respecte rigoureusement les directives de l'entreprise lorsque je fournis des informations sur des documents.
- Je me tiens régulièrement informé(e) des nouveautés concernant les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la transmission des informations de l'entreprise.
- Je respecte sans exception les règles de confidentialité des données (p. ex. données des clients ou prix).
- Je me renseigne auprès d'un ou une supérieur(e) hiérarchique lorsque je ne suis pas certain(e) de pouvoir communiquer des informations.
- Je ne stocke les informations qu'aux endroits prévus.

3.6.2 Communiquer par écrit avec diverses parties prenantes (d1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable d'organiser et de gérer les contacts de manière autonome et efficace en utilisant les moyens de communication écrits appropriés?

Critères de compétence

- Réalise la prise de contact écrite de manière ciblée et dans les délais impartis.
- Utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour prendre contact par écrit (p.ex. e-mail, service de messagerie).
- Utilise ses propres check-lists et blocs de texte comme outils de communication, également dans une langue étrangère.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable d'utiliser les moyens de communication écrits de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors de l'utilisation de moyens de communication écrits, utilise ses connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Dans le cadre d'un contact par écrit, rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Organise le contact écrit et la communication avec les clients, les fournisseurs et les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable de comprendre pleinement les attentes de son interlocutrice ou interlocuteur afin d'en déduire ses besoins?

Critères de compétence

- Prend d'emblée des notes au sujet de la demande de son interlocutrice ou interlocuteur.
- Pose si nécessaire des questions ciblées afin de bien comprendre la demande.
- S'inspire de ses notes pour reformuler brièvement la demande.
- Sur la base des demandes et des attentes de son interlocutrice ou interlocuteur, identifie ses besoins.
- Demande à son interlocutrice ou interlocuteur de confirmer son résumé.

Question directrice 4: Est-ce que la personne en formation traite les demandes des clients de manière ciblée?

Critères de compétence

- Respecte toujours les accords qui ont été convenus ainsi que les directives de l'entreprise.
- Traite la demande le plus rapidement possible et évite les temps d'attente inutiles.
- Informe la cliente ou le client à temps des retards et de la suite des opérations.
- Transmet les demandes qui ne relèvent pas de son domaine de compétence à la personne de contact correspondante.

Question directrice 5: Est-ce que la personne en formation est capable de créer des documents de communication de qualité?

Critères de compétence

- Se renseigne toujours auprès de son ou sa supérieur(e) hiérarchique pour savoir qui va travailler avec le document.
- Utilise toujours les modèles d'entreprise appropriés.
- Veille à ce que les documents qu'elle/il crée soient explicites.
- Conçoit le document de manière à aider au mieux les personnes ciblées dans leurs activités.
- Applique correctement les règles d'orthographe et de grammaire.

Question directrice 6: Est-ce que la personne en formation traite les informations de l'entreprise de manière responsable?

Critères de compétence

- Respecte rigoureusement les directives de l'entreprise lorsqu'elle/il fournit des informations sur des documents.
- Se tient régulièrement informé(e) des nouveautés concernant les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la transmission des informations de l'entreprise.
- Respecte sans exception les règles de confidentialité des données (p. ex. données des clients ou prix).
- Se renseigne auprès d'un ou une supérieur(e) hiérarchique lorsqu'elle/il n'est pas certain(e) de pouvoir communiquer des informations.
- Ne stocke les informations qu'aux endroits prévus.

3.7 Communiquer par téléphone ou vidéoconférence avec diverses parties prenantes

Compétence opérationnelle d1: Prendre en compte les besoins des clients ou des fournisseurs

Situation initiale

Dans ton travail, tu communique souvent par téléphone ou par vidéoconférence avec les clientes et clients, les fournisseurs ainsi que les collaboratrices et les collaborateurs. Or, la communication orale, ça s'apprend! La compréhension, l'exactitude technique et le «bon ton» sont particulièrement importants. Ce mandat pratique te permet d'améliorer la communication orale.

Mission

Tâche 1:	Etablis une check-list des points à respecter lors d'appels téléphoniques ou de vidéoconférences dans l'entreprise. Applique les directives de l'entreprise pour les appels téléphoniques et vidéo.
Tâche 2:	Demande à un membre de l'équipe dans l'entreprise de t'écouter lors d'une conversation téléphonique ou d'une vidéoconférence. Ensuite, évaluez tous les deux la conversation téléphonique ou la vidéoconférence individuellement à l'aide de la check-list. Comparez les deux évaluations et discutez ensemble des améliorations possibles.
Tâche 3:	Utilise régulièrement la check-list au cours des prochaines semaines lors d'entretiens téléphoniques et de vidéoconférences. Complète la check-list si nécessaire.
Tâche 4:	Participe également à des conversations téléphoniques et à des vidéoconférences dans différentes langues (p. ex. allemand, français, italien ou anglais). Prépare-toi à ces entretiens téléphoniques et vidéoconférences à l'aide de listes de termes et blocs de texte en langue étrangère.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

En cas de doute, consulte ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

Utilise une check-list avec tous les points à prendre en compte lors d'appels téléphoniques ou de vidéoconférences.

Conseil: évite les formules négatives et le conditionnel (devrait, pourrait, etc.) lors des conversations téléphoniques et des vidéoconférences.

Evite les mots d'argot et les mots de remplissage inutiles (comme "donc", "ou", "euh", "mmmh").

3.7.1 Communiquer par téléphone ou vidéoconférence avec diverses parties prenantes (d1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable d'organiser et de réaliser de manière autonome et efficace des conversations téléphoniques ou des vidéoconférences?

Critères de compétence

- Je réalise la prise de contact verbale de manière ciblée et dans les délais impartis.
- J'utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour prendre contact verbalement.
- J'utilise mes propres check-lists et blocs de texte comme outils de communication verbale, également dans une langue étrangère.

Question directrice 2: Suis-je capable de comprendre pleinement les attentes de mon interlocutrice ou interlocuteur afin d'en déduire ses besoins?

Critères de compétence

- Je prends d'emblée des notes au sujet de la demande de mon interlocutrice ou interlocuteur.
- J'utilise mes propres check-lists et blocs de texte comme outils de communication.
- Je pose si nécessaire des questions ciblées afin de bien comprendre la demande.
- Je m'inspire de mes notes pour reformuler brièvement la demande.
- Sur la base des demandes et des attentes de mon interlocutrice ou interlocuteur, j'identifie ses besoins.
- Je demande toujours à mon interlocutrice ou interlocuteur de confirmer mon résumé.

Question directrice 3: Est-ce que je traite les demandes des clients de manière ciblée?

Critères de compétence

- Je respecte toujours les accords qui ont été convenus ainsi que les directives de l'entreprise.
- Je traite la demande le plus rapidement possible et j'évite les temps d'attente inutiles.
- J'informe mon interlocutrice ou interlocuteur à temps des éventuels retards et de la suite des opérations.
- Je transmets les demandes qui ne relèvent pas de mon domaine de compétence à la personne de contact correspondante.

Question directrice 4: Est-ce que je traite les informations de l'entreprise de manière responsable?

Critères de compétence

- Je respecte rigoureusement les directives de l'entreprise lorsque je fournis des informations sur des documents.
- Je me tiens régulièrement informé(e) des nouveautés concernant les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la transmission des informations de l'entreprise.
- Je respecte sans exception les règles de confidentialité des données (p. ex. données des clients ou prix).

- Je me renseigne auprès d'un ou une supérieur(e) hiérarchique lorsque je ne suis pas certain(e) de pouvoir communiquer des informations.
- Je ne stocke les informations qu'aux endroits prévus.

3.7.2 Communiquer par téléphone ou vidéoconférence avec diverses parties prenantes (d1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable d'organiser et de réaliser de manière autonome et efficace des conversations téléphoniques ou des vidéoconférences?

Critères de compétence

- Réalise la prise de contact verbale de manière ciblée et dans les délais impartis.
- Utilise de manière appropriée et efficace les outils et les systèmes de l'entreprise pour prendre contact verbalement.
- Utilise ses propres check-lists et blocs de texte comme outils de communication verbale, également dans une langue étrangère.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de comprendre pleinement les attentes de son interlocutrice ou interlocuteur afin d'en déduire ses besoins?

Critères de compétence

- Prend d'emblée des notes au sujet de la demande de son interlocutrice ou interlocuteur.
- Utilise ses propres check-lists et blocs de texte comme outils de communication.
- Pose si nécessaire des questions ciblées afin de bien comprendre la demande.
- S'inspire de ses notes pour reformuler brièvement la demande.
- Sur la base des demandes et des attentes de son interlocutrice ou interlocuteur, identifie ses besoins.
- Demande toujours à son interlocutrice ou interlocuteur de confirmer son résumé.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation traite les demandes des clients de manière ciblée?

Critères de compétence

- Respecte toujours les accords qui ont été convenus ainsi que les directives de l'entreprise.
- Traite la demande le plus rapidement possible et évite les temps d'attente inutiles.
- Informe son interlocutrice ou interlocuteur à temps des éventuels retards et de la suite des opérations.
- Transmet les demandes qui ne relèvent pas de son domaine de compétence à la personne de contact correspondante.

Question directrice 4: Est-ce que la personne en formation traite les informations de l'entreprise de manière responsable?

Critères de compétence

- Respecte rigoureusement les directives de l'entreprise lorsqu'elle/il fournit des informations sur des documents.
- Se tient régulièrement informé(e) des nouveautés concernant les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la transmission des informations de l'entreprise.
- Respecte sans exception les règles de confidentialité des données (p. ex. données des clients ou prix).
- Se renseigne auprès d'un ou une supérieur(e) hiérarchique lorsqu'elle/il n'est pas certain(e) de pouvoir communiquer des informations.
- Ne stocke les informations qu'aux endroits prévus.

3.8 Transmettre des informations

Compétence opérationnelle d2: Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs (d2 MP1)

Situation initiale

Tu es régulièrement sollicité(e) pour transmettre des informations sur les produits ou les services de ton entreprise. Il te faut répondre rapidement, sans consulter un document ou demander à un membre de l'équipe. Ce mandat pratique te permet de transmettre des informations à ton interlocutrice ou interlocuteur de manière compréhensible tout en allant à l'essentiel.

Mission

Tâche 1:	Choisis trois produits ou services de ton entreprise formatrice sur lesquels tu aimerais donner des informations. Procure-toi les informations nécessaires sur ces trois produits ou services via les différents canaux de l'entreprise (p. ex. intranet, site web de ton entreprise, brochures).
Tâche 2:	Rédige des informations courtes et concises pour ces trois produits qui seront compréhensibles pour ton interlocutrice ou interlocuteur. Si nécessaire, utilise des supports visuels.
Tâche 3:	Présente tes informations à tes collègues de travail et demande-leur un feed-back sur ta présentation. Demande-leur ce que tu peux améliorer et ce que tu dois prendre en compte pour la suite.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Veille à choisir des produits et des services qui font l'objet de demandes fréquentes dans ton entreprise. Essaie de ne pas prendre les réactions négatives personnellement, mais de les transformer en mesures d'amélioration personnelles.

3.8.1 Transmettre des informations (d2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je prépare les entretiens d'information de manière détaillée et ciblée?

Critères de compétence

- Je collecte régulièrement et activement des informations récentes sur mon entreprise par le biais de différents canaux.
- Je me mets à la place de mon interlocutrice ou interlocuteur afin d'appréhender le besoin dans sa globalité.
- Je formule les contenus à transmettre de manière claire et compréhensible.
- Je visualise mes contenus de manière compréhensible.
- Je garde les documents importants à portée de main.

Question directrice 2: Est-ce que je mène les entretiens d'information de manière compétente et professionnelle?

Critères de compétence

- J'entame la conversation avec mon interlocutrice ou interlocuteur par une présentation claire et compréhensible de l'objet, des objectifs et du déroulement de l'entretien.
- Je communique toutes les informations nécessaires de manière compréhensible, sans m'écarter du sujet.
- Je présente les informations à mon interlocutrice ou interlocuteur de manière compréhensible et claire.
- Je réponds aux questions et aux suggestions de mon interlocutrice ou interlocuteur en faisant preuve de compréhension.
- A la fin de l'entretien, je m'assure que toutes les questions ont été clarifiées et que la suite de la procédure est claire.

Question directrice 3: Est-ce que je suis capable d'analyser les entretiens d'information de manière constructive?

Critères de compétence

- J'évalue les entretiens d'information dès qu'ils sont terminés.
- J'analyse mon propre niveau d'information afin de pouvoir combler, si nécessaire, les éventuels déficits identifiés.
- Je demande à mon interlocutrice ou interlocuteur de me donner un feed-back.
- Je gère les commentaires négatifs de manière constructive.
- J'en déduis des mesures d'améliorations pour les entretiens futurs.

3.8.2 Transmettre des informations (d2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation prépare les entretiens d'information de manière détaillée et ciblée?

Critères de compétence

- Collecte régulièrement et activement des informations récentes sur son entreprise par le biais de différents canaux.
- Se met à la place de son interlocutrice ou interlocuteur afin d'appréhender le besoin dans sa globalité.
- Formule les contenus à transmettre de manière claire et compréhensible.
- Visualise ses contenus de manière compréhensible.
- Garde les documents importants à portée de main.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation mène les entretiens d'information de manière compétente et professionnelle?

Critères de compétence

- Entame la conversation avec son interlocutrice ou interlocuteur par une présentation claire et compréhensible de l'objet, des objectifs et du déroulement de l'entretien.
- Communique toutes les informations nécessaires de manière compréhensible, sans s'écarter du sujet.
- Présente les informations à son interlocutrice ou interlocuteur de manière compréhensible et claire.
- Répond aux questions et aux suggestions de son interlocutrice ou interlocuteur en faisant preuve de compréhension.
- A la fin de l'entretien, s'assure que toutes les questions ont été clarifiées et que la suite de la procédure est claire.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable d'analyser les entretiens d'information de manière constructive?

Critères de compétence

- Évalue les entretiens d'information dès qu'ils sont terminés.
- Analyse son propre niveau d'information afin de pouvoir combler, si nécessaire, les éventuels déficits identifiés.
- Demande à son interlocutrice ou interlocuteur de lui donner un feedback.
- Gère les commentaires négatifs de manière constructive.
- En déduit des mesures d'améliorations pour les entretiens futurs.

3.9 Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections

Compétence opérationnelle d2: Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs (d2 MP2)

Situation initiale

Lors d'un entretien avec des clients internes ou externes, ton objectif est de présenter à ton interlocutrice ou interlocuteur différentes solutions pour répondre à son besoin afin qu'elle ou il puisse prendre une décision. Le facteur décisif réside toujours dans le bénéfice que ton interlocutrice ou interlocuteur peut tirer des différentes solutions que tu proposes.

Ce mandat pratique te permet de proposer des solutions de manière compétente et de sensibiliser ton interlocutrice ou interlocuteur à leur utilité.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux demandes que les personnes te soumettent généralement. Dresse un récapitulatif de ces demandes. Réfléchis ensuite aux solutions que tu peux proposer afin de répondre à ces demandes. Quels sont les avantages et les inconvénients de tes propositions pour ton interlocutrice ou interlocuteur? Complète ton récapitulatif.
Tâche 2:	Réfléchis maintenant aux objections que ton interlocutrice ou interlocuteur pourrait formuler pour chacune des solutions et à la manière dont tu y répondras. Complète ton récapitulatif.
Tâche 3:	Mène au moins trois entretiens avec des clients internes ou externes à ton entreprise. Présente tes solutions de manière à faire comprendre à ton interlocutrice ou interlocuteur les avantages. Utilise les connaissances que tu as acquises lors des tâches précédentes.
Tâche 4:	Procure-toi activement au moins trois réactions de clients internes ou externes. Accepte-les de manière professionnelle. Examine les feed-back et réfléchis à ce que tu peux améliorer à l'avenir. Discute de tes conclusions avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Présente ton récapitulatif de la tâche 1 à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et demande-lui des conseils supplémentaires.

Demande à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique comment il ou elle réagit aux feed-back positifs et négatifs.

3.9.1 Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections (d2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je prépare les entretiens de conseil de manière détaillée et ciblée?

Critères de compétence

- Je me mets à la place de mon interlocutrice ou interlocuteur afin d'appréhender le besoin dans sa globalité.
- J'esquisse des variantes de solutions possibles en mettant en évidence, à titre d'exemple, leurs avantages et leurs inconvénients.
- Je formule des arguments percutants pour démontrer les avantages pour la cliente ou le client.
- Je visualise mes propositions de solution de manière compréhensible.
- Je garde les documents importants à portée de main.

Question directrice 2: Est-ce que je mène les entretiens de conseil avec les clientes et clients de manière compétente et professionnelle?

Critères de compétence

- J'entame la conversation avec mon interlocutrice ou interlocuteur par une présentation claire et compréhensible de l'objet, des objectifs et du déroulement de l'entretien.
- Je présente toutes les variantes de solutions possibles de manière compréhensible et orientée client.
- J'explique à mon interlocutrice ou interlocuteur l'intérêt de la solution proposée, avec tous ses avantages et inconvénients.
- Je structure le processus de décision de manière à ce qu'il réponde aux attentes de mon interlocutrice ou interlocuteur.
- Je fais preuve de compréhension face à toutes les objections de mon interlocutrice ou interlocuteur.
- A la fin de l'entretien, je m'assure que toutes les questions ont été clarifiées et que la suite de la procédure est claire.

Question directrice 3: Suis-je capable d'analyser les entretiens de conseil de manière constructive?

Critères de compétence

- J'analyse les entretiens de conseil de manière autonome dès qu'ils sont terminés.
- J'analyse mon propre niveau d'information afin de pouvoir combler de manière proactive les éventuels déficits identifiés.
- Je demande activement à mon interlocutrice ou interlocuteur de me donner un feed-back.
- Je gère les commentaires négatifs de manière constructive.
- J'en déduis des mesures d'amélioration appropriées pour les entretiens futurs.

3.9.2 Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections (d2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation prépare les entretiens de conseil de manière détaillée et ciblée?

Critères de compétence

- Se met à la place de son interlocutrice ou interlocuteur afin d'appréhender le besoin dans sa globalité.
- Esquisse des variantes de solutions possibles en mettant en évidence, à titre d'exemple, leurs avantages et leurs inconvénients.
- Formule des arguments percutants pour démontrer les avantages pour la cliente ou le client.
- Visualise ses propositions de solution de manière compréhensible.
- Garde les documents importants à portée de main.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation mène les entretiens de conseil avec les clientes et clients de manière compétente et professionnelle?

Critères de compétence

- Entame la conversation avec son interlocutrice ou interlocuteur par une présentation claire et compréhensible de l'objet, des objectifs et du déroulement de l'entretien.
- Présente toutes les variantes de solutions possibles de manière compréhensible et orientée client.
- Explique à son interlocutrice ou interlocuteur l'intérêt de la solution proposée, avec tous ses avantages et inconvénients.
- Structure le processus de décision de manière à ce qu'il réponde aux attentes de son interlocutrice ou interlocuteur.
- Fait preuve de compréhension face à toutes les objections de son interlocutrice ou interlocuteur.
- A la fin de l'entretien, s'assure que toutes les questions ont été clarifiées et que la suite de la procédure est claire.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable d'analyser les entretiens de conseil de manière constructive?

Critères de compétence

- Analyse les entretiens de conseil de manière autonome dès qu'ils sont terminés.
- Analyse son propre niveau d'information afin de pouvoir combler de manière proactive les éventuels déficits identifiés.
- Demande activement à son interlocutrice ou interlocuteur de lui donner un feedback.
- Gère les commentaires négatifs de manière constructive.
- En déduit des mesures d'amélioration appropriées pour les entretiens futurs.

3.10 Mener un entretien de conseil avec des fournisseurs

Compétence opérationnelle d2: Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs (d2 MP2)

Situation initiale

Lors d'un entretien avec des fournisseurs internes ou externes, ton objectif est de présenter à ton interlocutrice ou interlocuteur différentes possibilités d'achat de biens ou de services afin de créer une base de décision. Le facteur décisif réside toujours dans le bénéfice pour sa propre entreprise. Ce mandat pratique t'aide à formuler habilement les besoins et à discuter des solutions.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux besoins qui existent lors de l'achat de biens ou de services. Dresse un récapitulatif des besoins. Réfléchis ensuite aux solutions que tu attends des fournisseurs pour répondre à ces besoins. Quels sont les avantages et les inconvénients des différentes variantes pour ta propre entreprise? Complète ton récapitulatif.
Tâche 2:	Réfléchis maintenant aux objections que tu pourrais formuler pour chacune des solutions et à la manière dont le fournisseur y réagira. Ajoute ces éléments à ton récapitulatif.
Tâche 3:	Mène au moins trois entretiens avec des fournisseurs internes ou externes. Utilise les connaissances que tu as acquises lors des tâches précédentes.
Tâche 4:	Procure-toi activement au moins trois réactions de la part de fournisseurs internes ou externes. Accepte-les de manière professionnelle. Examine les feed-back et réfléchis à ce que tu peux améliorer à l'avenir. Discute de tes conclusions avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Présente ton récapitulatif de la tâche 1 avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et demande-lui des conseils supplémentaires.

Demande à ton ou ta supérieur(e) comment il ou elle réagit aux feed-back positifs et négatifs.

3.10.1 Mener un entretien de conseil avec des fournisseurs (d2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je prépare les entretiens de conseil avec les fournisseurs de manière détaillée et ciblée?

Critères de compétence

- Je formule des arguments clairs pour mettre en évidence les besoins de mon entreprise.
- Je visualise les besoins d'acquisition de manière compréhensible.
- Je garde les documents importants à portée de main.
- Je me mets à la place de mon interlocutrice ou interlocuteur afin d'appréhender l'offre du fournisseur dans sa globalité.
- J'identifie les différentes variantes de solutions avec les avantages et les inconvénients qui en découlent pour mon entreprise.

Question directrice 2: Est-ce que je mène les entretiens de conseil avec les fournisseurs de manière compétente et professionnelle?

Critères de compétence

- J'entame la conversation avec mon interlocutrice ou interlocuteur par une présentation claire et compréhensible de l'objet, des objectifs et du déroulement de l'entretien.
- J'explique à mon interlocutrice ou interlocuteur les besoins d'approvisionnement de mon entreprise.
- Je me fais présenter des variantes de solutions pour l'acquisition.
- Je formule des objections pour les solutions présentées.
- Je structure le processus de décision de l'acquisition de manière à ce qu'il soit bien compris par mon interlocutrice ou interlocuteur.
- A la fin de l'entretien, je m'assure que toutes les questions ont été clarifiées et que la suite de la procédure est claire.

Question directrice 3: Suis-je capable d'analyser les entretiens de conseil avec les fournisseurs de manière constructive?

Critères de compétence

- J'analyse les entretiens de conseil de manière autonome dès qu'ils sont terminés.
- J'analyse mon niveau d'information afin de pouvoir combler les éventuels déficits identifiés.
- Je demande activement à mon interlocutrice ou interlocuteur de me donner un feed-back.
- Je gère les commentaires négatifs de manière constructive.
- J'en déduis des mesures d'amélioration appropriées pour les entretiens futurs.

3.10.2 Mener un entretien de conseil avec des fournisseurs (d2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation prépare les entretiens de conseil avec les fournisseurs de manière détaillée et ciblée?

Critères de compétence

- Formule des arguments clairs pour mettre en évidence les besoins de son entreprise.
- Visualise les besoins d'acquisition de manière compréhensible.
- Garde les documents importants à portée de main.
- Se met à la place de son interlocutrice ou interlocuteur afin d'appréhender l'offre du fournisseur dans sa globalité.
- Identifie les différentes variantes de solutions avec les avantages et les inconvénients qui en découlent pour son entreprise.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation mène les entretiens de conseil avec les fournisseurs de manière compétente et professionnelle?

Critères de compétence

- Entame la conversation avec son interlocutrice ou interlocuteur par une présentation claire et compréhensible de l'objet, des objectifs et du déroulement de l'entretien.
- Explique à son interlocutrice ou interlocuteur les besoins d'approvisionnement de son entreprise.
- Se fait présenter des variantes de solutions pour l'acquisition.
- Formule des objections pour les solutions présentées.
- Structure le processus de décision de l'acquisition de manière à ce qu'il soit bien compris par son interlocutrice ou interlocuteur.
- A la fin de l'entretien, s'assure que toutes les questions ont été clarifiées et que la suite de la procédure est claire.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable d'analyser les entretiens de conseil de manière constructive?

Critères de compétence

- Analyse les entretiens de conseil de manière autonome dès qu'ils sont terminés.
- Analyse son propre niveau d'information afin de pouvoir combler de manière proactive les éventuels déficits identifiés.
- Demande activement à son interlocutrice ou interlocuteur de lui donner un feedback.
- Gère les commentaires négatifs de manière constructive.
- En déduit des mesures d'amélioration appropriées pour les entretiens futurs.

4 Collaboration et processus de travail

4.1 Vivre l'esprit d'équipe

Compétence opérationnelle b1: Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial (b1 MP1)

Situation initiale

Tu travailles en équipe avec différentes personnes et tu changes parfois d'équipe. Le succès d'une équipe ne dépend jamais d'une seule personne, mais de toute l'équipe. Par ta motivation et ton engagement, tu apportes une contribution importante à l'esprit d'équipe positif. Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret ou d'une situation rencontrée dans l'entreprise. Prends éventuellement en compte la situation si l'équipe travaille de manière décentralisée.

Mission

Tâche 1:	Discute avec un ou une supérieur(e) hiérarchique des attentes qu'il ou elle a vis-à-vis de la collaboration au sein de l'équipe. Etablis un récapitulatif (une mind map par exemple) de ce qui constitue une bonne collaboration d'équipe dans ton entreprise.
Tâche 2:	Complète ton récapitulatif avec toutes les règles d'équipe qui doivent être respectées dans ton entreprise.
Tâche 3:	Travaille de manière consciente et engagée dans ton équipe et contribue activement à l'esprit d'équipe en essayant de t'identifier à ton équipe. Pendant ce temps, essaie de répondre aux questions suivantes: – Quelles sont les six qualités qui caractérisent ton équipe et son succès? – Que fais-tu pour l'équipe? – Quels sont les objectifs que vous poursuivez ensemble en tant qu'équipe?– Quelles situations aboutissent à des incohérences? Complète ton récapitulatif de la tâche 1 avec tes conclusions.
Tâche 4:	Décris des solutions pour améliorer ta propre gestion des situations difficiles au sein de ton équipe.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Pour la tâche 1, prépare quelques questions que tu souhaites poser à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

4.1.1 Vivre l'esprit d'équipe (b1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je collabore de manière respectueuse avec tous les membres de l'équipe?

Critères de compétence

- Je m'intègre activement et facilement dans de nouvelles équipes en faisant preuve d'ouverture d'esprit et d'amabilité.
- J'adopte délibérément un ton objectif et valorisant avec les membres de mon équipe.
- J'écoute activement les membres de mon équipe en me concentrant sur leurs propos, en maintenant le contact visuel et en posant des questions lorsque je n'ai pas compris quelque chose.
- J'explique les différents processus aux nouveaux membres de l'équipe en faisant preuve de compréhension et de patience.
- Je fais preuve d'ouverture d'esprit et de tolérance à l'égard des personnes issues d'autres milieux culturels, en ne portant pas de jugement de valeur sur d'autres coutumes et en tenant compte de ces circonstances dans ma collaboration et ma communication.

Question directrice 2: Est-ce que je parviens à poursuivre activement les objectifs de mon équipe et à respecter ses règles?

Critères de compétence

- Je m'efforce de connaître et de mettre en œuvre les objectifs et les règles de mon équipe.
- Je propose activement mon aide aux membres de l'équipe, dans la mesure de mes possibilités.
- Je respecte les accords passés avec les membres de mon équipe.
- Je m'efforce de m'identifier aux symboles, au langage et aux rituels de mon équipe.
- En cas de difficultés ou d'ambiguïtés, je demande activement de l'aide.

Question directrice 3: Est-ce que je gère les situations exigeantes au sein de l'équipe de manière appropriée?

Critères de compétence

- Je reste toujours calme et ne me laisse pas submerger par mes émotions en cas problèmes ou de conflits avec d'autres membres de l'équipe.
- En cas de désaccord, je m'efforce de comprendre le point de vue de mon interlocutrice ou interlocuteur et de me mettre à sa place.
- J'accepte les critiques constructives avec bienveillance.
- Je mets en œuvre de manière fiable les solutions et les mesures définies en commun.

Question directrice 4: Est-ce que j'aborde les problèmes avec les membres de l'équipe de manière constructive?

Critères de compétence

- Je décèle rapidement les désaccords au sein de mon équipe.
- J'aborde les défis et les problèmes très tôt.
- Je fais part de critiques uniquement dans le cadre d'une discussion privée entre quatre yeux.
- Je cherche une solution pertinente avec les membres de mon équipe.

4.1.2 Vivre l'esprit d'équipe (b1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation collabore de manière respectueuse avec tous les membres de l'équipe?

Critères de compétence

- S'intègre activement et facilement dans de nouvelles équipes en faisant preuve d'ouverture d'esprit et d'amabilité.
- Adopte délibérément un ton objectif et valorisant avec les membres de son équipe.
- Ecoute activement les membres de son équipe en se concentrant sur leurs propos, en maintenant le contact visuel et en posant des questions lorsqu'elle/il n'a pas compris quelque chose.
- Explique les différents processus aux nouveaux membres de l'équipe en faisant preuve de compréhension et de patience.
- Fait preuve d'ouverture d'esprit et de tolérance à l'égard des personnes issues d'autres milieux culturels, en ne portant pas de jugement de valeur sur d'autres coutumes et en tenant compte de ces circonstances dans sa collaboration et sa communication.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation parvient à poursuivre activement les objectifs de son équipe et à respecter ses règles?

Critères de compétence

- S'efforce de connaître et de mettre en œuvre les objectifs et les règles de son équipe.
- Propose activement son aide aux membres de l'équipe, dans la mesure de ses possibilités.
- Respecte les accords passés avec les membres de son équipe.
- S'efforce de s'identifier aux symboles, au langage et aux rituels de son équipe.
- En cas de difficultés ou d'ambiguïtés, demande activement de l'aide.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation gère les situations exigeantes au sein de l'équipe de manière appropriée?

Critères de compétence

- Reste toujours calme et ne se laisse pas submerger par ses émotions en cas problèmes ou de conflits avec d'autres membres de l'équipe.
- En cas de désaccord, s'efforce de comprendre le point de vue de son interlocutrice ou interlocuteur et de se mettre à sa place.

- Accepte les critiques constructives avec bienveillance.
- Met en œuvre de manière fiable les solutions et les mesures définies en commun.

Question directrice 4: Est-ce que la personne en formation aborde les problèmes avec les membres de l'équipe de manière constructive?

Critères de compétence

- Décèle rapidement les désaccords au sein de son équipe.
- Aborde les défis et les problèmes très tôt.
- Fait part de critiques uniquement dans le cadre d'une discussion privée entre quatre yeux.
- Cherche une solution pertinente avec les membres de son équipe.

4.2 Agir de manière orientée vers le service

Compétence opérationnelle b2: Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise (b2 MP1)

Situation initiale

Grâce à ton comportement orienté vers le service, tu peux renforcer les relations au sein de l'équipe et ainsi faire preuve de respect envers les membres de l'équipe. Ce mandat pratique te permet d'intégrer et d'appliquer concrètement tes connaissances autour d'une attitude orientée vers le service dans différentes situations aux interfaces.

Mission

Tâche 1:	Formule trois à cinq résolutions concrètes sur ce que tu peux faire pour contribuer à une action orientée vers le service à différentes interfaces dans ton entreprise.
Tâche 2:	Mets consciemment en pratique tes résolutions de la tâche 1 pendant une période prédéfinie. En t'appuyant sur des exemples de cette période, note sous forme de mots-clés dans un aperçu la manière dont tu as mis en œuvre tes résolutions.
Tâche 3:	Demande un feed-back aux membres de ton équipe et déduis-en tes propres résolutions et possibilités d'amélioration.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Une attitude orientée vers le service consiste, par exemple, à être ouvert(e) à la communication, fiable, serviable et être digne de confiance. Cette liste n'est toutefois pas exhaustive.

4.2.1 Agir de manière orientée vers le service (b2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je me comporte toujours de manière professionnelle aux interfaces de l'entreprise?

Critères de compétence

- J'adopte une attitude orientée vers le service. Cela signifie que je me comporte toujours de manière fiable, digne de confiance, accommodante et compréhensive envers toutes les personnes concernées.
- Je suis facilement joignable pour toutes les parties prenantes. Cela signifie que je réponds aux e-mails en temps voulu et que je décroche le téléphone quand il sonne.
- Je communique de manière ouverte et transparente avec toutes les parties prenantes. Cela signifie que je ne dissimule aucune information.
- Je m'efforce d'évaluer correctement les besoins des parties prenantes aux interfaces.
- Je déduis mes prochaines étapes de travail à partir des besoins des parties prenantes.
- Je soutiens les processus administratifs et relatifs au personnel en fonction des besoins de l'entreprise.

Question directrice 2: Est-ce que je transmets correctement les informations aux interfaces?

Critères de compétence

- Je transmets toutes les informations en temps voulu.
- Lorsque je transmets des informations, je veille à ce qu'elles soient compréhensibles pour toutes les personnes concernées.
- Je transmets toujours les informations fidèlement et conformément aux directives de l'entreprise.
- Pour chaque information que je transmets, je choisis le canal le plus approprié (p. ex. e-mail, appel téléphonique, note, réunion, intranet).

Question directrice 3: Est-ce que je parviens à analyser les processus et les interfaces de l'entreprise de manière ciblée?

Critères de compétence

- Je me pose régulièrement des questions ciblées sur différentes interfaces dans mon entreprise, p. ex. sur les erreurs, les malentendus ou les lacunes dans les processus.
- Je réponds en toute objectivité aux questions que je me pose sur les interfaces et je consigne mes réponses par écrit.
- Dans le cadre de mon travail quotidien, je note constamment les problèmes, les lacunes, les questions en suspens et les erreurs aux interfaces et dans les processus de l'entreprise.
- Je réfléchis aux solutions possibles pour résoudre les problèmes, les lacunes et les malentendus qui surviennent aux interfaces.
- Je demande un feed-back aux membres de l'équipe et j'en déduis mes propres résolutions et possibilités d'amélioration.

Question directrice 4: Est-ce que je fais valoir habilement des propositions d'amélioration concernant les processus et les interfaces de l'entreprise?

Critères de compétence

- Je me prépare correctement à un entretien portant sur des propositions d'amélioration en réfléchissant à des arguments percutants pour défendre mes propositions.
- Je fais part de mes propositions d'amélioration au service compétent de mon entreprise.
- Pour un entretien personnel, je demande un rendez-vous suffisamment tôt à la personne compétente.
- Je cite deux ou trois arguments percutants qui plaident en faveur de ma proposition de solution.
- Pour mes propositions de solution, j'explique comment j'imagine concrètement la mise en œuvre des mesures d'amélioration.
- Si mes propositions d'amélioration ne sont pas mises en œuvre, je ne me décourage pas pour autant.

4.2.2 Agir de manière orientée vers le service (b2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation se comporte toujours de manière professionnelle aux interfaces de l'entreprise?

Critères de compétence

- Adopte une attitude orientée vers le service. Cela signifie qu'elle/il se comporte toujours de manière fiable, digne de confiance, accommodante et compréhensive envers toutes les personnes concernées.
- Est facilement joignable pour toutes les parties prenantes. Cela signifie qu'elle/il répond aux e-mails en temps voulu et qu'elle/il décroche le téléphone quand il sonne.
- Communique de manière ouverte et transparente avec toutes les parties prenantes. Cela signifie qu'elle/il ne dissimule aucune information.
- S'efforce d'évaluer correctement les besoins des parties prenantes aux interfaces.
- Déduit ses prochaines étapes de travail à partir des besoins des parties prenantes.
- Soutient les processus administratifs et relatifs au personnel en fonction des besoins de l'entreprise.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation transmet correctement les informations aux interfaces?

Critères de compétence

- Transmet toutes les informations en temps voulu.
- Lorsqu'elle/il transmet des informations, elle/il veille à ce qu'elles soient compréhensibles pour toutes les personnes concernées.
- Transmet toujours les informations fidèlement et conformément aux directives de l'entreprise.
- Pour chaque information qu'elle/il transmet, elle/il choisit le canal le plus approprié (p. ex. e-mail, appel téléphonique, note, réunion, intranet).

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation parvient à analyser les processus et les interfaces de l'entreprise de manière ciblée?

Critères de compétence

- Se pose régulièrement des questions ciblées sur différentes interfaces dans son entreprise, p. ex. sur les erreurs, les malentendus ou les lacunes dans les processus.
- Répond en toute objectivité aux questions qu'elle/il se pose sur les interfaces et consigne ses réponses par écrit.
- Dans le cadre de son travail quotidien, note constamment les problèmes, les lacunes, les questions en suspens et les erreurs aux interfaces et dans les processus de l'entreprise.
- Réfléchit aux solutions possibles pour résoudre les problèmes, les lacunes et les malentendus qui surviennent aux interfaces.
- Demande un feed-back aux membres de l'équipe et en déduit ses propres résolutions et possibilités d'amélioration.

Question directrice 4: Est-ce que la personne en formation fait valoir habilement des propositions d'amélioration concernant les processus et les interfaces de l'entreprise?

Critères de compétence

- Se prépare correctement à un entretien portant sur des propositions d'amélioration en réfléchissant à des arguments percutants pour défendre ses propositions.
- Fait part de ses propositions d'amélioration au service compétent de son entreprise.
- Pour un entretien personnel, demande un rendez-vous suffisamment tôt à la personne compétente.
- Cite deux ou trois arguments percutants qui plaident en faveur de sa proposition de solution.
- Pour ses propositions de solution, explique comment elle/il imagine concrètement la mise en œuvre des mesures d'amélioration.
- Si ses propositions d'amélioration ne sont pas mises en œuvre, ne se décourage pas pour autant.

4.3 Recevoir et transmettre des informations

Compétence opérationnelle b2: Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise (b2 MP2)

Situation initiale

Aux interfaces, tu reçois des informations de toutes parts que tu dois souvent transmettre à d'autres personnes. Pour cela, il te faut d'abord analyser les informations. Utilise ce mandat pratique pour recueillir, analyser et transmettre de manière compétente les différentes informations aux bonnes personnes, les analyser et les transmettre au bon endroit. Exécute ce mandat pratique à l'aide d'une situation concrète rencontrée dans l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Récapitule les principales règles de ton entreprise en matière de communication écrite et de transmission d'informations. Rédige une fiche d'information sur les principales normes en vigueur dans ton entreprise.
Tâche 2:	Choisis une interface adaptée sur laquelle tu recevras régulièrement des informations. Détermine pour chaque information à qui elle s'adresse et comment tu peux la transmettre au mieux.
Tâche 3:	Pour chaque information de la tâche 2, élabore la communication orale ou écrite adaptée afin de transmettre l'information. Transmets ensuite l'information à la bonne personne.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Utilise la grille W pour l'analyse de la tâche 2.

Décris dans ton dossier de formation pourquoi tu as utilisé tel ou tel canal d'information pour transmettre l'information.

4.3.1 Recevoir et transmettre des informations (b2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je me comporte toujours de manière professionnelle aux interfaces de l'entreprise?

Critères de compétence

- J'adopte une attitude orientée vers le service. Cela signifie que je me comporte toujours de manière fiable, digne de confiance, accommodante et compréhensive envers toutes les personnes concernées.
- Je suis facilement joignable pour toutes les parties prenantes. Cela signifie que je réponds aux e-mails en temps voulu et que je décroche le téléphone quand il sonne.
- Je communique de manière ouverte et transparente avec toutes les parties prenantes. Cela signifie que je ne dissimule aucune information.
- Je m'efforce d'évaluer correctement les besoins des parties prenantes aux interfaces.
- Je déduis mes prochaines étapes de travail à partir des besoins des parties prenantes.

Question directrice 2: Est-ce que je transmets correctement les informations aux interfaces?

Critères de compétence

- Je transmets toutes les informations en temps voulu.
- Lorsque je transmets des informations, je veille à ce qu'elles soient compréhensibles pour toutes les personnes concernées.
- Je transmets les informations fidèlement.
- Pour chaque information que je transmets, je choisis le canal le plus approprié (p. ex. e-mail, appel téléphonique, note, réunion, intranet).

Question directrice 3: Est-ce que je parviens à analyser les processus et les interfaces de l'entreprise de manière ciblée?

Critères de compétence

- Je me pose régulièrement des questions ciblées sur différentes interfaces dans mon entreprise, p. ex. sur les erreurs, les malentendus ou les lacunes dans les processus.
- Je réponds en toute objectivité aux questions que je me pose sur les interfaces et je consigne mes réponses par écrit.
- Dans le cadre de mon travail quotidien, je note constamment les problèmes, les lacunes, les questions en suspens et les erreurs aux interfaces et dans les processus de l'entreprise.
- Je réfléchis aux solutions possibles pour résoudre les problèmes, les lacunes et les malentendus qui surviennent aux interfaces.

Question directrice 4: Est-ce que je fais valoir habilement des propositions d'amélioration concernant les processus et les interfaces de l'entreprise?

Critères de compétence

- Je me prépare correctement à un entretien portant sur des propositions d'amélioration en réfléchissant à des arguments percutants pour défendre mes propositions.
- Je fais part de mes propositions d'amélioration au service compétent de mon entreprise.
- Pour un entretien personnel, je demande un rendez-vous suffisamment tôt à la personne compétente.
- Je cite deux ou trois arguments percutants qui plaident en faveur de ma proposition de solution.
- Pour mes propositions de solution, j'explique comment j'imagine concrètement la mise en œuvre des mesures d'amélioration.
- Si mes propositions d'amélioration ne sont pas mises en œuvre, je ne me décourage pas pour autant.

4.3.2 Recevoir et transmettre des informations (b2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation se comporte toujours de manière professionnelle aux interfaces de l'entreprise?

Critères de compétence

- Adopte une attitude orientée vers le service. Cela signifie qu'elle/il se comporte toujours de manière fiable, digne de confiance, accommodante et compréhensive envers toutes les personnes concernées.
- Est facilement joignable pour toutes les parties prenantes. Cela signifie qu'elle/il répond aux e-mails en temps voulu et qu'elle/il décroche le téléphone quand il sonne.
- Communique de manière ouverte et transparente avec toutes les parties prenantes. Cela signifie qu'elle/il ne dissimule aucune information.
- S'efforce d'évaluer correctement les besoins des parties prenantes aux interfaces.
- Déduit ses prochaines étapes de travail à partir des besoins des parties prenantes.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation transmet correctement les informations aux interfaces?

Critères de compétence

- Transmet toutes les informations en temps voulu.
- Lorsqu'elle/il transmet des informations, elle/il veille à ce qu'elles soient compréhensibles pour toutes les personnes concernées.
- Transmet les informations fidèlement.
- Pour chaque information qu'elle/il transmet, elle/il choisit le canal le plus approprié (p. ex. e-mail, appel téléphonique, note, réunion, intranet).

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation parvient à analyser les processus et les interfaces de l'entreprise de manière ciblée?

Critères de compétence

- Se pose régulièrement des questions ciblées sur différentes interfaces dans son entreprise, p. ex. sur les erreurs, les malentendus ou les lacunes dans les processus.
- Répond en toute objectivité aux questions qu'elle/il se pose sur les interfaces et consigne ses réponses par écrit.
- Dans le cadre de son travail quotidien, note constamment les problèmes, les lacunes, les questions en suspens et les erreurs aux interfaces et dans les processus de l'entreprise.
- Réfléchit aux solutions possibles pour résoudre les problèmes, les lacunes et les malentendus qui surviennent aux interfaces.

Question directrice 4: Est-ce que la personne en formation fait valoir habilement des propositions d'amélioration concernant les processus et les interfaces de l'entreprise?

Critères de compétence

- Se prépare correctement à un entretien portant sur des propositions d'amélioration en réfléchissant à des arguments percutants pour défendre ses propositions.
- Fait part de ses propositions d'amélioration au service compétent de son entreprise.
- Pour un entretien personnel, demande un rendez-vous suffisamment tôt à la personne compétente.
- Cite deux ou trois arguments percutants qui plaident en faveur de sa proposition de solution.
- Pour ses propositions de solution, explique comment elle/il imagine concrètement la mise en œuvre des mesures d'amélioration.
- Si ses propositions d'amélioration ne sont pas mises en œuvre, ne se décourage pas pour autant.

4.4 Documenter le processus

Compétence opérationnelle c3: Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise (c3 MP1, MP2)

Situation initiale

De nombreux processus différents se déroulent chaque jour dans une entreprise. Ce qui est intéressant, c'est de décrire les processus et de les améliorer. Ce mandat pratique t'aide à mettre en pratique ton savoir-faire en matière de documentation des processus.

Mission

Tâche 1:	Cherche avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique un processus approprié que tu es habilité(e) à documenter. Rassemble toutes les informations nécessaires sur le processus et planifie ton action.
Tâche 2:	Exécute le processus au moins une fois. Etablis ensuite une documentation de processus dans laquelle tu présenteras le processus avec des textes, des images et des graphiques. Contrôle la documentation du processus.
Tâche 3:	Analyse le processus. Réfléchis à ce qui fonctionne bien dans le processus et à la manière de l'améliorer. Elabore au moins une proposition d'amélioration.
Tâche 4:	Discute de la documentation du processus et de ta proposition d'amélioration avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique. Au besoin, apporte les éventuelles modifications et archive la documentation du processus à l'endroit prévu.
Tâche 5:	Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(s) pour savoir si tu dois instruire des personnes au sujet du processus. Si c'est le cas, réalise l'instruction.
Tâche 6:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Un organigramme est facile à créer dans PowerPoint ou Word, par exemple ou renseigne-toi dans l'entreprise sur la manière dont les processus sont visualisés.

Ta documentation du processus doit également être intelligible une fois imprimée.

Veille à ce que ta description du processus soit structurée.

Demande éventuellement à d'autres personnes ce qui doit être amélioré dans le processus.

4.4.1 Documenter le processus (c3) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable de recueillir et de traiter de manière ciblée les informations relatives au processus?

Critères de compétence

- Je me renseigne auprès d'un ou une supérieur(e) hiérarchique si je ne comprends pas la teneur des documents internes ni celle des différents outils en rapport avec le processus.
- J'identifie correctement le début et la fin du processus, ainsi que toutes les étapes du processus.
- J'identifie de manière fiable les outils nécessaires aux différentes étapes du processus.
- Je crée des modèles d'entretiens et d'observations qui me permettent d'enregistrer le contenu de manière structurée.
- Je rédige des questions d'entretien appropriées en me basant sur mes connaissances du processus.
- Je crée un tableau récapitulatif de toutes les sources d'information sur le processus.

Question directrice 2: Suis-je capable de créer des diagrammes de flux complets, compréhensibles et intelligibles?

Critères de compétence

- Je sais utiliser correctement les symboles d'un diagramme de flux pour la documentation graphique des processus.
- Je n'utilise que des mots-clés pertinents et compréhensibles pour désigner les étapes du processus.
- Je présente le processus de manière à ce que les personnes qui ne connaissent pas le processus puissent en suivre le déroulement.
- Je m'assure que les diagrammes de flux qui s'étendent sur plusieurs pages peuvent être parfaitement assemblés une fois imprimés.
- Je contrôle consciencieusement qu'il n'y a pas de boucles sans fin dans le processus et qu'aucune flèche ne pointe «dans le vide».
- Je contrôle si j'ai identifié tous les outils nécessaires au processus à l'aide des symboles corrects.

Question directrice 3: Suis-je capable de rédiger des descriptions de processus complètes, compréhensibles et intelligibles?

Critères de compétence

- J'utilise le bon modèle de document pour la description du processus.
- Je respecte toutes les directives de l'entreprise applicables à la description des processus.
- Je décris les étapes du processus de manière à ce qu'il soit compréhensible pour une personne qui ne connaît pas le processus.
- Je contrôle que toutes les étapes du processus, les personnes impliquées et les outils figurent bien dans la description du processus.

- Je divise la description du processus en chapitres pertinents.
- J'utilise les mêmes désignations pour les étapes du processus dans le diagramme de flux et pour les titres de chapitre dans la description du processus.

Question directrice 4: Suis-je capable d'instruire d'autres personnes de manière à ce qu'elles puissent exécuter l'action en toute autonomie?

Critères de compétence

- Avant de préparer une instruction, je me renseigne sur les connaissances préalables des participant-e-s concernant le processus.
- Lors de l'instruction, je ne me contente pas d'expliquer le processus, je démontre également l'action.
- Je prépare des applications appropriées afin que les participant-e-s puissent appliquer et pratiquer elles-mêmes le processus lors de l'instruction.
- J'attire l'attention des participant-e-s sur tous les outils disponibles pour le processus.
- Je me renseigne activement pour savoir s'il y a des questions en suspens ou des points à éclaircir.

Question directrice 5: Est-ce que je parviens à élaborer et à mettre en œuvre des mesures d'optimisation?

Critères de compétence

- J'obtiens une vue d'ensemble du processus.
- Je me mets à la place des personnes impliquées dans le processus.
- Je me renseigne de manière ciblée auprès des personnes impliquées pour savoir si elles sont satisfaites du déroulement du processus.
- J'informe spontanément les personnes impliquées des changements de processus.
- Je vérifie immédiatement le succès de l'optimisation en m'informant auprès des personnes concernées de leur degré de satisfaction.

4.4.2 Documenter le processus (c3) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable de recueillir et de traiter de manière ciblée les informations relatives au processus?

Critères de compétence

- Se renseigne auprès d'un ou une supérieur(e) hiérarchique si elle/il ne comprend pas la teneur des documents internes ni celle des différents outils en rapport avec le processus.
- Identifie correctement le début et la fin du processus, ainsi que toutes les étapes du processus.
- Identifie de manière fiable les outils nécessaires aux différentes étapes du processus.
- Crée des modèles d'entretiens et d'observations qui lui permettent d'enregistrer le contenu de manière structurée.
- Rédige des questions d'entretien appropriées en se basant sur ses connaissances du processus.
- Crée un tableau récapitulatif de toutes les sources d'information sur le processus.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de créer des diagrammes de flux complets, compréhensibles et intelligibles?

Critères de compétence

- Sait utiliser correctement les symboles d'un diagramme de flux pour la documentation graphique des processus.
- N'utilise que des mots-clés pertinents et compréhensibles pour désigner les étapes du processus.
- Présente le processus de manière à ce que les personnes qui ne connaissent pas le processus puissent en suivre le déroulement.
- S'assure que les diagrammes de flux qui s'étendent sur plusieurs pages peuvent être parfaitement assemblés une fois imprimés.
- Contrôle consciencieusement qu'il n'y a pas de boucles sans fin dans le processus et qu'aucune flèche ne pointe «dans le vide».
- Contrôle si elle/il a identifié tous les outils nécessaires au processus à l'aide des symboles corrects.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable de rédiger des descriptions de processus complètes, compréhensibles et intelligibles?

Critères de compétence

- Utilise le bon modèle de document pour la description du processus.
- Respecte toutes les directives de l'entreprise applicables à la description des processus.
- Décrit les étapes du processus de manière à ce qu'il soit compréhensible pour une personne qui ne connaît pas le processus.
- Contrôle que toutes les étapes du processus, les personnes impliquées et les outils figurent bien dans la description du processus.
- Divise la description du processus en chapitres pertinents.
- Utilise les mêmes désignations pour les étapes du processus dans le diagramme de flux et pour les titres de chapitre dans la description du processus.

Question directrice 4: Est-ce que la personne en formation est capable d'instruire d'autres personnes de manière à ce qu'elles puissent exécuter l'action en toute autonomie?

Critères de compétence

- Avant de préparer une instruction, se renseigne sur les connaissances préalables des participant-e-s concernant le processus.
- Lors de l'instruction, ne se contente pas d'expliquer le processus, démontre également l'action.
- Prépare des applications appropriées afin que les participant-e-s puissent appliquer et pratiquer elles-mêmes le processus lors de l'instruction.
- Attire l'attention des participant-e-s sur tous les outils disponibles pour le processus.
- Se renseigne activement pour savoir s'il y a des questions en suspens ou des points à éclaircir.

Question directrice 5: Est-ce que la personne en formation parvient à élaborer et à mettre en œuvre des mesures d'optimisation?

Critères de compétence

- Obtient une vue d'ensemble du processus.
- Se met à la place des personnes impliquées dans le processus.
- Se renseigne de manière ciblée auprès des personnes impliquées pour savoir si elles sont satisfaites du déroulement du processus.
- Informe spontanément les personnes impliquées des changements de processus.
- Vérifie immédiatement le succès de l'optimisation en s'informant auprès des personnes concernées de leur degré de satisfaction.

4.5 Analyser les interfaces opérationnelles

Compétence opérationnelle b2: Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise (b2 MP3)

Situation initiale

Des défis peuvent survenir aux interfaces et dans les processus opérationnels. Essaie d'identifier les problèmes. Analyse, à l'aide de ce mandat pratique, une interface dans ton entreprise.

Mission

Tâche 1:	Choisis, avec l'aide de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique, une interface de ton entreprise sur laquelle tu travailles. Etablis un récapitulatif graphique (par ex. une mind map) des parties prenantes, des services et des fonctions qui se rencontrent à cette interface.
Tâche 2:	Au cours des prochaines semaines, accepte des mandats qui concernent l'interface de la tâche 1. Veille particulièrement à la collaboration entre les parties prenantes. Si tu remarques quelque chose, complète ton aperçu graphique de la tâche 1 avec ces constatations.
Tâche 3:	Analyse l'interface à l'aide des questions suivantes: Qu'est-ce qui fonctionne bien? Qu'est-ce qui ne fonctionne pas? Où se produisent souvent des erreurs?

Où y a-t-il des malentendus?
Quel est le feed-back que j'ai reçu des parties prenantes?
Sur quels points, certaines parties prenantes ne sont-elles pas d'accord?

-
- Tâche 4: Discute de tes résultats avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique. Si tu as découvert des difficultés dans la tâche 3, réfléchis à l'avance aux solutions possibles. Présente-les lors de l'entretien avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
-
- Tâche 5: Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc.
Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Dans ton analyse de la tâche 2, tu peux prêter une attention particulière aux questions qui se posent, aux malentendus, aux erreurs ou aux réactions concrètes.
Pour une présentation optimale de l'analyse, une matrice convient le mieux.

4.5.1 Analyser les interfaces opérationnelles (b2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je me comporte toujours de manière professionnelle aux interfaces de l'entreprise?

Critères de compétence

- J'adopte une attitude orientée vers le service. Cela signifie que je me comporte toujours de manière fiable, digne de confiance, accommodante et compréhensive envers toutes les personnes concernées.
- Je suis facilement joignable pour toutes les parties prenantes. Cela signifie que je réponds aux e-mails en temps voulu et que je décroche le téléphone quand il sonne.
- Je communique de manière ouverte et transparente avec toutes les parties prenantes. Cela signifie que je ne dissimule aucune information.
- Je m'efforce d'évaluer correctement les besoins des parties prenantes aux interfaces.
- Je déduis mes prochaines étapes de travail à partir des besoins des parties prenantes.

Question directrice 2: Est-ce que je transmets correctement les informations aux interfaces?

Critères de compétence

- Je transmets les informations en temps voulu.
- Je veille à ce que les informations transmises soient compréhensibles.
- Je transmets les informations correctement et selon les directives de l'entreprise.
- Pour les informations que je transmets, je choisis le canal le plus approprié (p. ex. e-mail, appel téléphonique, vidéoconférence, note, réunion, intranet).

Question directrice 3: Est-ce que je parviens à analyser les processus et les interfaces de l'entreprise de manière ciblée?

Critères de compétence

- Je me pose régulièrement des questions ciblées sur différentes interfaces dans mon entreprise, p. ex. sur les erreurs, les malentendus ou les lacunes dans les processus.
- Je réponds en toute objectivité aux questions que je me pose sur les interfaces et je consigne mes réponses par écrit.
- Dans le cadre de mon travail quotidien, je note les problèmes, les lacunes, les questions en suspens et les erreurs aux interfaces et dans les processus de l'entreprise.
- Je réfléchis aux solutions possibles pour résoudre les problèmes, les lacunes et les malentendus qui surviennent aux interfaces.

Question directrice 4: Est-ce que je fais valoir habilement des propositions d'amélioration concernant les processus et les interfaces de l'entreprise?

Critères de compétence

- Je me prépare à un entretien portant sur des propositions d'amélioration en présentant des arguments percutants pour défendre mes propositions.
- Je fais part de mes propositions d'amélioration au service compétent de mon entreprise.
- Pour un entretien personnel, je demande un rendez-vous suffisamment tôt à la personne compétente.
- Je cite deux ou trois arguments percutants qui plaident en faveur de ma proposition de solution.
- J'explique une mise en œuvre possible de mes propositions d'amélioration.
- Si mes propositions d'amélioration ne sont pas mises en œuvre, je ne me décourage pas pour autant.

4.5.2 Analyser les interfaces opérationnelles (b2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation se comporte toujours de manière professionnelle aux interfaces de l'entreprise?

Critères de compétence

- Adopte une attitude orientée vers le service. Cela signifie qu'elle/il se comporte toujours de manière fiable, digne de confiance, accommodante et compréhensive envers toutes les personnes concernées.
- Est facilement joignable pour toutes les parties prenantes. Cela signifie qu'elle/il répond aux e-mails en temps voulu et qu'elle/il décroche le téléphone quand il sonne.
- Communique de manière ouverte et transparente avec toutes les parties prenantes. Cela signifie qu'elle/il ne dissimule aucune information.
- S'efforce d'évaluer correctement les besoins des parties prenantes aux interfaces.
- Déduit ses prochaines étapes de travail à partir des besoins des parties prenantes.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation transmet correctement les informations aux interfaces?

Critères de compétence

- Transmet les informations en temps voulu.
- Veille à ce que les informations transmises soient compréhensibles.
- Transmet les informations correctement et selon les directives de l'entreprise.
- Pour les informations qu'elle/il transmet, elle/il choisit le canal le plus approprié (p. ex. e-mail, appel téléphonique, vidéoconférence, note, réunion, intranet).

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation parvient à analyser les processus et les interfaces de l'entreprise de manière ciblée?

Critères de compétence

- Se pose régulièrement des questions ciblées sur différentes interfaces dans son entreprise, p. ex. sur les erreurs, les malentendus ou les lacunes dans les processus.
- Répond en toute objectivité aux questions qu'elle/il se pose sur les interfaces et consigne ses réponses par écrit.
- Dans le cadre de son travail quotidien, note les problèmes, les lacunes, les questions en suspens et les erreurs aux interfaces et dans les processus de l'entreprise.
- Réfléchit aux solutions possibles pour résoudre les problèmes, les lacunes et les malentendus qui surviennent aux interfaces.

Question directrice 4: Est-ce que la personne en formation fait valoir habilement des propositions d'amélioration concernant les processus et les interfaces de l'entreprise?

Critères de compétence

- Se prépare à un entretien portant sur des propositions d'amélioration en présentant des arguments percutants pour défendre ses propositions.
- Fait part de ses propositions d'amélioration au service compétent de son entreprise.
- Pour un entretien personnel, demande un rendez-vous suffisamment tôt à la personne compétente.
- Cite deux ou trois arguments percutants qui plaident en faveur de sa proposition de solution.
- Explique une mise en œuvre possible de ses propositions d'amélioration.
- Si ses propositions d'amélioration ne sont pas mises en œuvre, ne se décourage pas pour autant.

4.6 Participer positivement aux changements

Compétence opérationnelle b5: Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise (b5 MP1)

Situation initiale

Le changement fait partie de la vie professionnelle comme de tout autre domaine de ta vie. Cela peut être passionnant et excitant, mais cela peut aussi parfois représenter un défi. Utilise ce mandat pratique pour te confronter aux changements et les gérer de manière à pouvoir y contribuer positivement.

Mission

Tâche 1:	Identifie différents changements, petits ou grands, qui sont intervenus dans ton entreprise ou pour toi personnellement dans ton travail quotidien depuis le début de ton apprentissage (p. ex. restructuration, nouveau domaine de compétence, changement d'équipe, nouveau logiciel).
Tâche 2:	Réfléchis à ton attitude face à ces changements. Comment as-tu réagi? Comment t'es-tu senti(e)? As-tu été ouvert(e) ou plutôt sur la défensive? Essaie également d'analyser l'état d'esprit général de l'équipe face à ce changement. Le changement a-t-il été bien accueilli ou a-t-il été mal perçu?
Tâche 3:	Etablis une liste d'idées, dans laquelle tu définis des propositions pour aborder positivement les futurs changements (cf. tâche 1).
Tâche 4:	Note au moins trois propositions qui te permettront d'initier ou de participer au changement.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Ouvre l'œil en permanence pour voir si des changements, petits ou grands, se produisent. Il n'est pas nécessaire qu'il s'agisse d'une réorganisation ou d'un changement de produit, il peut aussi

s'agir de petits changements, comme par exemple le fait que tu sois responsable d'un nouveau domaine, qu'un nouveau logiciel de téléphonie soit utilisé ou que tu passes de la première à la deuxième année d'apprentissage et que tu assumes ainsi un nouveau rôle.

4.6.1 Participer positivement aux changements (b5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je me penche de manière ciblée sur les processus de changement dans mon entreprise?

Critères de compétence

- Je m'informe sur la situation de départ et les objectifs du projet de changement.
- J'évalue l'impact sur mon domaine d'activité et mes processus quotidiens.
- J'adopte une attitude positive en faisant preuve d'ouverture d'esprit et de curiosité.
- J'accepte les projets de changement et je sais les gérer.
- J'adopte une attitude orientée vers les solutions face aux défis qui découlent du changement.

Question directrice 2: Est-ce que je parviens à apporter une contribution positive aux changements?

Critères de compétence

- J'examine les nouveaux processus de manière critique et constructive.
- Je fais preuve d'autocritique quant à ma propre attitude vis-à-vis du projet de changement.
- Si nécessaire, je déduis de la situation des mesures ciblées pour améliorer mon attitude personnelle.

Question directrice 3: Est-ce que je propose courageusement des idées et des propositions d'amélioration pour des changements dans l'entreprise?

Critères de compétence

- Si je décèle des possibilités d'amélioration, je propose des solutions d'optimisations.
- J'étaie mes propositions d'amélioration.
- Si mes propositions d'amélioration sont rejetées, je ne le prends pas personnellement et garde ma motivation.

4.6.2 Participer positivement aux changements (b5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation se penche de manière ciblée sur les processus de changement dans son entreprise?

Critères de compétence

- S'informe sur la situation de départ et les objectifs du projet de changement.
- Évalue l'impact sur son domaine d'activité et ses processus quotidiens.
- Adopte une attitude positive en faisant preuve d'ouverture d'esprit et de curiosité.
- Accepte les projets de changement et sait les gérer.
- Adopte une attitude orientée vers les solutions face aux défis qui découlent du changement.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation parvient à apporter une contribution positive aux changements?

Critères de compétence

- Examine les nouveaux processus de manière critique et constructive.
- Fait preuve d'autocritique quant à sa propre attitude vis-à-vis du projet de changement.
- Si nécessaire, déduit de la situation des mesures ciblées pour améliorer son attitude personnelle.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation propose courageusement des idées et des propositions d'amélioration pour des changements dans l'entreprise?

Critères de compétence

- Si elle/il décèle des possibilités d'amélioration, propose des solutions d'optimisations.
- Étaie ses propositions d'amélioration.
- Si ses propositions d'amélioration sont rejetées, elle/il ne le prend pas personnellement et garde sa motivation.

4.7 Utiliser des applications

Compétence opérationnelle e1: Utiliser des applications dans le domaine commercial

Situation initiale

Tu acquiers de plus en plus d'expérience avec les logiciels utilisés dans l'entreprise. Tu es donc en mesure d'utiliser efficacement les logiciels et de résoudre des problèmes simples d'utilisation.

Mission

Tâche 1:	Au cours des prochaines semaines, prête attention aux logiciels que tu utilises dans ton entreprise. Dresse une liste des cinq applications les plus courantes (applications logicielles).
Tâche 2:	Ajoute pour chaque logiciel, sur la base de ton expérience, au moins un conseil pour une utilisation efficace et ciblée du logiciel. Note les éventuels problèmes que tu as résolus en utilisant le logiciel.
Tâche 3:	Présente tes conseils sur l'utilisation du logiciel et tes solutions aux problèmes aux membres de ton équipe ou à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et échange tes expériences.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Réfléchis aux personnes que tu peux aider à mieux utiliser les logiciels grâce à tes connaissances et à ton expérience.

4.7.1 Utiliser des applications (e1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable d'utiliser différents logiciels de manière compétente?

Critères de compétence

- Je me familiarise avec les logiciels et me renseigne sur leur utilisation.
- J'utilise les logiciels d'application pour l'usage prévu.
- Je réfléchis régulièrement à la manière de tirer le meilleur parti des logiciels d'application.

Question directrice 2: Suis-je capable de résoudre des problèmes techniques de manière ciblée?

Critères de compétence

- Je pose des questions appropriées pour déterminer s'il s'agit d'un problème connu ou facile à résoudre.
- Je résous des problèmes liés à l'utilisation des logiciels.
- Je me sers de mon expérience et d'autres outils pour résoudre les problèmes des utilisatrices et utilisateurs.
- Je transmets les problèmes plus complexes au service compétent.

4.7.2 Utiliser des applications (e1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable d'utiliser différents logiciels de manière compétente?

Critères de compétence

- Se familiarise avec les logiciels et se renseigne sur leur utilisation.
- Utilise les logiciels d'application pour l'usage prévu.
- Réfléchit régulièrement à la manière de tirer le meilleur parti des logiciels d'application.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de résoudre des problèmes techniques de manière ciblée?

Critères de compétence

- Pose des questions appropriées pour déterminer s'il s'agit d'un problème connu ou facile à résoudre.
- Résout des problèmes liés à l'utilisation des logiciels.
- Se sert de son expérience et d'autres outils pour résoudre les problèmes des utilisatrices et utilisateurs.
- Transmet les problèmes plus complexes au service compétent.

5 Gestion de projets et planification des délais

5.1 Planifier les tâches de gestion de projet

Compétence opérationnelle b4: Exécuter des tâches de gestion de projets commerciaux et traiter des sous-projets (b4 MP1)

Situation initiale

Tu participes à différents projets ou lots de travaux (ensembles de tâches) dans ton entreprise et tu soutiens ainsi la direction de projet. Pour que tu sois un soutien précieux, tu dois toujours savoir en quoi consiste le projet ou le lot de travaux et quelles sont les tâches nécessaires pour mener à bien le projet. De plus, dans le cadre d'un projet, il faut établir un calendrier et le surveiller.

Mission

Tâche 1:	Choisis, avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique, un projet ou un lot de travaux auquel tu peux participer et apporter ton soutien.
Tâche 2:	Informe-toi en détail sur le projet ou le lot de travaux et sur tes tâches concrètes dans le cadre du projet. Etablis une liste de questions et collecte des informations sur le projet. Clarifie toutes les questions en suspens et consigne-les par écrit.
Tâche 3:	Crée un calendrier personnel pour le projet sélectionné. Planifie tes tâches sur la base du calendrier et classe-les par ordre de priorité.
Tâche 4:	Surveille le calendrier et prends des mesures si certains délais ne peuvent pas être respectés.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Pour la tâche 3, utilise les résultats des tâches 1 et 2 ainsi que le plan du projet. Lors de la définition des priorités, fais attention aux interdépendances entre les tâches.

Renseigne-toi sur les outils de gestion de projet courants dans l'entreprise pour planifier les délais et les activités. Pour la planification et le soutien des projets, utilise la méthode des six étapes IP-DRCE.

5.1.1 Planifier les tâches de gestion de projet (b4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je m'informe de manière exhaustive sur chaque projet auquel je participe?

Critères de compétence

- Je m'informe de manière autonome sur le projet auprès de différentes sources, par exemple auprès de la direction de projet.
- Je pose des questions ciblées sur le projet, son contexte, ses objectifs et les processus prévus.
- Je me renseigne sur les tâches qui me sont attribuées dans le cadre du projet.

Question directrice 2: Suis-je capable de planifier mes tâches de gestion de projet de manière ciblée?

Critères de compétence

- Je me renseigne sur la planification et les outils de planification des tâches utilisés dans le cadre du projet.
- Je liste toutes les tâches et leurs échéances de manière claire et structurée.
- Je fais attention aux interdépendances lors de la planification et de la priorisation de mes tâches.
- J'intègre mes tâches et leurs échéances dans mon planning journalier et hebdomadaire et je les adapte si nécessaire.

Question directrice 3: Est-ce que je communique de manière transparente dans les projets?

Critères de compétence

- Lors des réunions, je prends les notes nécessaires.
- J'informe toutes les personnes concernées dans les délais impartis, notamment en cas de changements.

5.1.2 Planifier les tâches de gestion de projet (b4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation s'informe de manière exhaustive sur chaque projet auquel elle participe?

Critères de compétence

- S'informe de manière autonome sur le projet auprès de différentes sources, par exemple auprès de la direction de projet.
- Pose des questions ciblées sur le projet, son contexte, ses objectifs et les processus prévus.
- Se renseigne sur les tâches qui lui sont attribuées dans le cadre du projet.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de planifier ses tâches de gestion de projet de manière ciblée?

Critères de compétence

- Se renseigne sur la planification et les outils de planification des tâches utilisés dans le cadre du projet.
- Liste toutes les tâches et leurs échéances de manière claire et structurée.
- Fait attention aux interdépendances lors de la planification et de la priorisation de ses tâches.
- Intègre ses tâches et leurs échéances dans son planning journalier et hebdomadaire et les adapte si nécessaire.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation communique de manière transparente dans les projets?

Critères de compétence

- Lors des réunions, prend les notes nécessaires.
- Informe toutes les personnes concernées dans les délais impartis, notamment en cas de changements.

5.2 Accompagner et soutenir des projets

Compétence opérationnelle b4: Exécuter des tâches de gestion de projets commerciaux et traiter des sous-projets (b4 MP2)

Situation initiale

Si tu soutiens ou es responsable de projets ou de lots de travaux (ensemble de tâches) dans ton entreprise, il est nécessaire de gérer les environnements de travail et d'assurer la visibilité des projets. Utilise ce mandat pratique pour organiser, gérer et administrer les environnements de travail, les outils de projet et les outils de planification.

Mission

Tâche 1:	Choisis, avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique, un projet ou un lot de travaux dans lequel tu peux assumer la responsabilité.
Tâche 2:	Renseigne-toi sur les outils, les aides à la planification et les environnements de travail utilisés dans le projet. Discute avec la direction de projet des tâches concrètes que tu dois assumer dans le cadre de la gestion des environnements de travail. Etablis à cet effet un tableau récapitulatif et note tes tâches concrètes pour chaque outil/aide de travail.
Tâche 3:	Gère l'archivage du projet ou du lot de travaux et les environnements de travail. Contrôle régulièrement les outils de projet, compare l'avancement du projet avec le calendrier et veille à ce que les collaboratrices ou collaborateurs utilisent correctement les outils. Si des collaboratrices ou collaborateurs ont omis quelque chose, attire poliment leur attention sur ce point.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc.

Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Dans la tâche 3, veille à utiliser une structure de dossiers judicieuse pour l'archivage. Utilise une approche systématique pour la planification et le soutien des projets (p.ex. la méthode des six étapes IPDRCE).

5.2.1 Accompagner et soutenir des projets (b4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je m'informe de manière exhaustive sur chaque projet auquel je participe?

Critères de compétence

- Je m'informe de manière autonome sur le projet auprès de différentes sources, par exemple auprès de la direction de projet.
- Je pose des questions ciblées sur le projet, son contexte, ses objectifs et les processus prévus.
- Je me renseigne sur les tâches qui me sont attribuées dans le cadre du projet.

Question directrice 2: Suis-je capable de planifier mes tâches de gestion de projet de manière ciblée?

Critères de compétence

- Je me renseigne sur la planification et les outils de planification des tâches utilisés dans le cadre du projet.
- Je liste toutes les tâches et leurs échéances de manière claire et structurée.
- Je fais attention aux interdépendances lors de la planification et de la priorisation de mes tâches.
- J'intègre mes tâches et leurs échéances dans mon planning journalier et hebdomadaire et je les adapte si nécessaire.

Question directrice 3: Est-ce que je communique de manière transparente dans les projets?

Critères de compétence

- Lors des réunions, je prends les notes nécessaires.
- J'informe toutes les personnes concernées dans les délais impartis, notamment en cas de changements.

Question directrice 4: Est-ce que je gère de manière compétente les environnements de travail numériques dans les projets?

Critères de compétence

- Je contrôle régulièrement l'application correcte des outils de projet utilisés.
- Je compare régulièrement l'avancement du projet avec le calendrier.
- J'organise le classement des dossiers de manière logique.
- Je signale poliment aux collaboratrices et collaborateurs qu'elles/ils ne gèrent pas le classement comme elles/ils le devraient.

Question directrice 5: Est-ce que je réagis de manière flexible aux changements affectant le projet?

Critères de compétence

- Je vérifie régulièrement les calendriers, les étapes, les objectifs de projet et les budgets pour voir s'ils sont toujours sur la bonne voie ou s'il y a eu des changements ou des retards.
- J'informe immédiatement la direction de projet des retards ou des changements intervenus dans le déroulement du projet.
- Je communique toujours de manière amicale et prévenante avec toutes les personnes concernées.
- Je fais toujours preuve d'amabilité, de fiabilité et de compréhension et veille à une ambiance agréable au sein du projet.

5.2.2 Accompagner et soutenir des projets (b4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation s'informe de manière exhaustive sur chaque projet auquel elle participe?

Critères de compétence

- S'informe de manière autonome sur le projet auprès de différentes sources, par exemple auprès de la direction de projet.
- Pose des questions ciblées sur le projet, son contexte, ses objectifs et les processus prévus.
- Se renseigne sur les tâches qui lui sont attribuées dans le cadre du projet.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de planifier ses tâches de gestion de projet de manière ciblée?

Critères de compétence

- Se renseigne sur la planification et les outils de planification des tâches utilisés dans le cadre du projet.
- Liste toutes les tâches et leurs échéances de manière claire et structurée.
- Fait attention aux interdépendances lors de la planification et de la priorisation de ses tâches.
- Intègre ses tâches et leurs échéances dans son planning journalier et hebdomadaire et les adapte si nécessaire.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation communique de manière transparente dans les projets?

Critères de compétence

- Lors des réunions, prend les notes nécessaires.
- Informe toutes les personnes concernées dans les délais impartis, notamment en cas de changements.

Question directrice 4: Est-ce que la personne en formation gère de manière compétente les environnements de travail numériques dans les projets?

Critères de compétence

- Contrôle régulièrement l'application correcte des outils de projet utilisés.
- Compare régulièrement l'avancement du projet avec le calendrier.
- Organise le classement des dossiers de manière logique.
- Signale poliment aux collaboratrices et collaborateurs qu'elles/ils ne gèrent pas le classement comme elles/ils le devraient.

Question directrice 5: Est-ce que la personne en formation réagit de manière flexible aux changements affectant le projet?

Critères de compétence

- Vérifie régulièrement les calendriers, les étapes, les objectifs de projet et les budgets pour voir s'ils sont toujours sur la bonne voie ou s'il y a eu des changements ou des retards.
- Informe immédiatement la direction de projet des retards ou des changements intervenus dans le déroulement du projet.
- Communique toujours de manière amicale et prévenante avec toutes les personnes concernées.
- Fait toujours preuve d'amabilité, de fiabilité et de compréhension et veille à une ambiance agréable au sein du projet.

5.3 Evaluer des projets

Compétence opérationnelle b4: Exécuter des tâches de gestion de projets commerciaux et traiter des sous-projets (b4 MP3)

Situation initiale

Toute clôture de projet s'accompagne d'une évaluation. Dans ce cadre, tu évalues le résultat du projet et tu juges, avec la direction du projet, si l'objectif du projet a été atteint. Une telle évaluation vous aide, toi et les responsables de projet, à tirer des conclusions et à identifier les possibilités d'amélioration pour les projets futurs. Ce mandat pratique te permet d'évaluer un projet de manière ciblée.

Mission

Tâche 1:	Participe activement à un projet ou à un lot de travaux (ensemble de tâches) dans ton entreprise. Pendant le projet, consigne au fur et à mesure dans un document central tout ce que tu remarques sur le déroulement du projet, comme des obstacles, des erreurs, des retours positifs.
Tâche 2:	Demande à la direction du projet l'autorisation de participer à l'évaluation de la réussite du projet. Utilise pour cela tes notes de la tâche 1.
Tâche 3:	Évalue à titre personnel la manière dont tu as collaboré au projet ou au lot de travaux. Note dans ton document de la tâche 1 les résultats de ta réflexion.

Tâche 4: Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc.
Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Procède également à la tâche 2 selon les instructions de la direction du projet, si tu les as reçues. Utilise une approche systématique pour la planification et le soutien des projets (p.ex. la méthode des six étapes IPDRCE).

5.3.1 Evaluer des projets (b4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-en mesure d'analyser l'expérience acquise dans le cadre du projet?

Critères de compétence

- Je résume de manière claire et compréhensible les expériences acquises dans le cadre du projet.
- Je décris les expériences acquises dans le cadre du projet.

Question directrice 2: Suis-je capable de proposer des améliorations pertinentes pour les projets futurs?

Critères de compétence

- Je propose des mesures d'amélioration pour la mise en œuvre future des projets.
- Je discute des résultats et des mesures d'amélioration avec la direction du projet.

5.3.2 Evaluer des projets (b4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est en mesure d'analyser l'expérience acquise dans le cadre du projet?

Critères de compétence

- Résume de manière claire et compréhensible les expériences acquises dans le cadre du projet.
- Décrit les expériences acquises dans le cadre du projet.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de proposer des améliorations pertinentes pour les projets futurs?

Critères de compétence

- Propose des mesures d'amélioration pour la mise en œuvre future des projets.
- Discute des résultats et des mesures d'amélioration avec la direction du projet.

5.4 Planifier et coordonner les rendez-vous et les tâches

Compétence opérationnelle c1: Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial (c1 MP1)

Situation initiale

Tu es confronté(e) à différentes échéances, tâches et missions de travail. Utilise ce mandat pratique pour planifier et coordonner tes missions de travail.

Mission

Tâche 1: Etablis une planification à long terme en tenant compte des directives internes en vigueur. Pour ce faire, regarde les trois mois à venir dans ton agenda et cherche les échéances fixes (p. ex. les vacances, les jalons,

les dates des cours interentreprises, les rendez-vous médicaux, les délais pour les tâches et les mandats pratiques, les dates d'examen, etc.). Si tu n'as pas encore inscrit ces dates dans ton agenda, fais-le maintenant.

-
- Tâche 2: Inscris les rendez-vous dans ton agenda, informe ton ou ta supérieur(e) hiérarchique suffisamment tôt et rappelle-lui le rendez-vous le moment venu (p. ex. pour une visite médicale).
-
- Tâche 3: Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc.
Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Pour la tâche 1, utilise par exemple le règlement d'entreprise, l'Intranet, le règlement du personnel et ton contrat d'apprentissage/de travail. Demande aussi à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique si nécessaire.

Méthodes conseillées: méthode ALPEN, analyse ABC, méthode des 15 minutes

5.4.1 Planifier et coordonner les rendez-vous et les tâches (c1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je parviens à planifier mes tâches et mes ressources conformément aux directives de l'entreprise?

Critères de compétence

- Je m'informe en détail des directives de travail, des réglementations du temps de travail et du comportement à adopter en cas de maladie dans mon entreprise.
- Lorsque je planifie mes rendez-vous, mes tâches et mes ressources, je procède selon les directives pertinentes de l'entreprise.
- J'ai pleinement conscience de mes droits en tant qu'apprenti(e) et je les fais valoir si nécessaire.

Question directrice 2: Est-ce que je priorise mes rendez-vous et mes tâches de manière judicieuse?

Critères de compétence

- Je prends régulièrement le temps de prioriser et de coordonner mes tâches et mes rendez-vous.
- Je prévois des plages réservées aux imprévus dans la planification de ma journée.
- Je priorise mes tâches de manière raisonnable selon des catégories judicieuses.
- Je divise les tâches difficiles en petits ensembles de tâches gérables.

Question directrice 3: Est-ce que j'utilise des mesures ciblées pour accomplir mes tâches rapidement?

Critères de compétence

- Je planifie les tâches désagréables ou difficiles en premier.
- Je fixe de nombreux petits délais pour mes tâches.
- J'évite les distractions comme le téléphone portable, les amis, la famille.
- J'utilise des méthodes ciblées pour éviter la procrastination.

5.4.2 Planifier et coordonner les rendez-vous et les tâches (c1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation parvient à planifier ses tâches et ses ressources conformément aux directives de l'entreprise?

Critères de compétence

- S'informe en détail des directives de travail, des réglementations du temps de travail et du comportement à adopter en cas de maladie dans son entreprise.
- Lorsqu'elle/il planifie ses rendez-vous, ses tâches et ses ressources, procède selon les directives pertinentes de l'entreprise.
- A pleinement conscience de ses droits en tant qu'apprenti(e) et les fait valoir si nécessaire.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation priorise ses rendez-vous et ses tâches de manière judicieuse?

Critères de compétence

- Prend régulièrement le temps de prioriser et de coordonner ses tâches et ses rendez-vous.
- Prévoit des plages réservées aux imprévues dans la planification de sa journée.
- Priorise ses tâches de manière raisonnable selon des catégories judicieuses.
- Divise les tâches difficiles en petits ensembles de tâches gérables.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation utilise des mesures ciblées pour accomplir ses tâches rapidement?

Critères de compétence

- Planifie les tâches désagréables ou difficiles en premier.
- Fixe de nombreux petits délais pour ses tâches.
- Evite les distractions comme le téléphone portable, les amis, la famille.
- Utilise des méthodes ciblées pour éviter la procrastination.

5.5 Prioriser les rendez-vous et les tâches

Compétence opérationnelle c1: Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial (c1 MP2)

Situation initiale

Si tu priorises correctement tes rendez-vous et tes tâches, tu as déjà fait une grande partie de ta planification. Ne néglige donc pas cette étape. Utilise ce mandat pratique pour prioriser et planifier judicieusement tes différents rendez-vous et tâches.

Mission

Tâche 1:	Etablis un planning journalier pour une journée de travail, par exemple à l'aide de la méthode ALPEN.
Tâche 2:	Obtiens une vue d'ensemble des rendez-vous des semaines à venir à l'aide de ton agenda, de ton calendrier de travail et du plan ou du programme de formation. Liste tous les rendez-vous et tâches pour les semaines à venir et attribue une catégorie A, B ou C à chaque entrée.
Tâche 3:	Inscris les tâches de catégorie A dans ton planning journalier ou hebdomadaire. Programme les tâches de catégorie B ou C à une date ultérieure judicieuse dans ton agenda.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Ne base pas ton planning journalier de la tâche 1 uniquement sur ton entreprise, mais également sur ton temps libre et ton temps d'apprentissage. Pour fixer des priorités, utilise par exemple la méthode Eisenhower.

5.5.1 Prioriser les rendez-vous et les tâches (c1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je parviens à planifier mes tâches et mes ressources conformément aux directives de l'entreprise?

Critères de compétence

- Je m'informe des directives de travail, des réglementations du temps de travail et du comportement à adopter en cas de maladie dans mon entreprise.
- Lorsque je planifie mes rendez-vous, mes tâches et mes ressources, je procède selon les directives pertinentes de l'entreprise.
- J'ai pleinement conscience de mes droits en tant qu'apprenti(e) et je les fais valoir activement si nécessaire.

Question directrice 2: Est-ce que je priorise mes rendez-vous et mes tâches de manière judicieuse?

Critères de compétence

- Je prends régulièrement le temps de prioriser et coordonner mes tâches et mes rendez-vous.
- J'intègre également mon temps libre dans la planification de mes journées.
- Je ne surcharge pas mon planning journalier de tâches qui sont trop nombreuses pour une journée.
- Je priorise mes tâches selon des critères judicieux.
- Je divise les tâches difficiles en petits ensembles de tâches gérables.

Question directrice 3: Est-ce que j'utilise des mesures ciblées pour accomplir mes tâches rapidement?

Critères de compétence

- Je planifie les tâches désagréables ou difficiles en premier.
- Je fixe de nombreux petits délais pour mes tâches.
- J'évite les distractions comme le téléphone mobile, les amis, la famille.
- Lorsque j'ai accompli une tâche, je m'accorde de temps à autre une petite récompense.
- J'utilise des méthodes ciblées pour éviter la procrastination.

Question directrice 4: Est-ce que je gère mes ressources personnelles de manière durable?

Critères de compétence

- Je prends régulièrement et consciemment du temps pour moi.
- Je parle de mes tâches et de ma charge de travail à mon ou ma supérieur(e) hiérarchique lorsqu'une surcharge de travail s'annonce.
- J'utilise mon planning hebdomadaire pour prévoir également suffisamment de temps pour mes loisirs et contribuer ainsi à mon équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
- Je prends au sérieux les symptômes de stress, ainsi que le fait d'être trop ou pas assez sollicité(e) et je m'adresse à temps à une personne de confiance.
- J'aborde les problèmes d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée avec mon ou ma supérieur(e) hiérarchique.

5.5.2 Prioriser les rendez-vous et les tâches (c1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation parvient à planifier ses tâches et ses ressources conformément aux directives de l'entreprise?

Critères de compétence

- S'informe des directives de travail, des réglementations du temps de travail et du comportement à adopter en cas de maladie dans son entreprise.
- Lorsqu'elle/il planifie ses rendez-vous, ses tâches et ses ressources, procède selon les directives pertinentes de l'entreprise.
- A pleinement conscience de ses droits en tant qu'apprenti(e) et les fait valoir activement si nécessaire.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation priorise ses rendez-vous et ses tâches de manière judicieuse?

Critères de compétence

- Prend régulièrement le temps de prioriser et coordonner ses tâches et ses rendez-vous.
- Intègre également son temps libre dans la planification de ses journées.
- Ne surcharge pas son planning journalier de tâches qui sont trop nombreuses pour une journée.
- Priorise ses tâches selon des critères judicieux.
- Divise les tâches difficiles en petits ensembles de tâches gérables.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation utilise des mesures ciblées pour accomplir ses tâches rapidement?

Critères de compétence

- Planifie les tâches désagréables ou difficiles en premier.
- Fixe de nombreux petits délais pour ses tâches.
- Evite les distractions comme le téléphone portable, les amis, la famille.

- Lorsqu'elle/il a accompli une tâche, s'accorde de temps à autre une petite récompense.
- Utilise des méthodes ciblées pour éviter la procrastination.

Question directrice 4: Est-ce que la personne en formation gère ses ressources personnelles de manière durable?

Critères de compétence

- Prend régulièrement et consciemment du temps pour elle/lui.
- Parle de ses tâches et de sa charge de travail à son ou sa supérieur(e) hiérarchique lorsqu'une surcharge de travail s'annonce.
- Utilise son planning hebdomadaire pour prévoir également suffisamment de temps pour ses loisirs et contribuer ainsi à son équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
- Prend au sérieux les symptômes de stress, ainsi que le fait d'être trop ou pas assez sollicité(e) et s'adresse à temps à une personne de confiance.
- Aborde les problèmes d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée avec son ou sa supérieur(e) hiérarchique.

5.6 Organiser et contribuer à un événement

Compétence opérationnelle c1: Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial (c1 MP4)

Situation initiale

Tu es chargé(e) de planifier et d'organiser un événement professionnel. Exemples: réunion, événement pour le personnel, journée portes ouvertes, stage d'orientation, stage pratique, formation des collaborateurs, formation des clients, séminaire, manifestation commerciale, participation à un salon.

Réalise ce mandat pratique l'aide d'un mandat concret ou d'une situation rencontrée dans l'entreprise.

Situation initiale

Tâche 1:	Choisis, avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique, un événement auquel tu peux participer.
Tâche 2:	Obtiens les informations et les documents nécessaires à l'organisation de l'événement. Organise les dates, les locaux, l'hébergement, les déplacements et les autres prestations. Crée l'invitation à l'événement. Etablis une liste des participants et envoie-leur l'invitation.
Tâche 3:	Encadre les participants pendant l'événement.
Tâche 4:	Évalue l'événement et résume les résultats. Propose des améliorations pour une future organisation de l'événement.
Tâche 5:	Documente et analyse ton approche lors dans ce mandat pratique. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Décompose les grandes tâches en tâches plus petites. Fixe pour chaque tâche une date limite pour l'accomplir.

Pour ce mandat pratique, utilise les outils disponibles dans l'entreprise.

5.6.1 Organiser et contribuer à un événement (c1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je soutiens la préparation d'événements de manière professionnelle?

Critères de compétence

- Je me renseigne à temps sur les activités dont je suis responsable.
- J'établis un calendrier réaliste de toutes les activités dont je suis responsable.
- Mes propositions concernant le lieu de l'événement, le programme-cadre et la restauration sont en adéquation avec les besoins des invités.
- Je fais les réservations suffisamment tôt.
- Je me renseigne sur la forme sous laquelle je peux établir une évaluation de l'événement.

Question directrice 2: Est-ce que je parviens à apporter un soutien professionnel lors de l'organisation d'événements?

Critères de compétence

- Je choisis une tenue adaptée à l'événement.
- J'aménage le lieu de la manifestation et je contrôle les préparatifs.
- J'accueille les invité(e)s avec amabilité, leur témoigne de l'intérêt et engage une conversation.
- Je résous en toute autonomie les problèmes qui surviennent ou j'informe la personne compétente.
- Je documente l'événement de manière à établir ensuite une documentation utile.

Question directrice 3: Suis-je capable de collaborer avec les clients, fournisseurs et collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service lors de l'organisation et de la réalisation d'un événement?

Critères de compétence

- Lors de la mise sur pied d'un événement, j'organise le contact et la communication avec les clients, les fournisseurs et les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Lors de l'organisation d'un événement, je collabore sans problème avec d'autres services internes et externes et transmets les informations nécessaires aux services compétents.
- Lors de l'organisation d'un événement, je soutiens les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches administratives.

5.6.2 Organiser et contribuer à un événement (c1) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation soutient la préparation d'événements de manière professionnelle?

Critères de compétence

- Se renseigne à temps sur les activités dont elle/il est responsable.
- Etablit un calendrier réaliste de toutes les activités dont elle/il est responsable.
- Ses propositions concernant le lieu de l'événement, le programme-cadre et la restauration sont en adéquation avec les besoins des invités.
- Fait les réservations suffisamment tôt.
- Se renseigne sur la forme sous laquelle elle/il peut établir une évaluation de l'événement.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation parvient à apporter un soutien professionnel lors de l'organisation d'événements?

Critères de compétence

- Choisit une tenue adaptée à l'événement.
- Aménage le lieu de la manifestation et contrôle les préparatifs.
- Accueille les invité(e)s avec amabilité, leur témoigne de l'intérêt et engage une conversation.
- Résout en toute autonomie les problèmes qui surviennent ou informe la personne compétente.
- Documente l'événement de manière à établir ensuite une documentation utile.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable de collaborer avec les clients, fournisseurs et collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service lors de l'organisation et de la réalisation d'un événement?

Critères de compétence

- Lors de la mise sur pied d'un événement, organise le contact et la communication avec les clients, les fournisseurs et les collaboratrices ou collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Lors de l'organisation d'un événement, collabore sans problème avec d'autres services internes et externes et transmet les informations nécessaires aux services compétents.
- Lors de l'organisation d'un événement, soutient les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches administratives.

6 Gestion des documents

6.1 Créer des documents

Compétence opérationnelle c2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial (c2 MP1)

Situation initiale

Dans le domaine commercial, tu crées différents documents qui facilitent ton travail et celui des membres de ton équipe. Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret (cas d'entreprise) ou d'une situation rencontrée dans l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Cherche avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique un document que tu dois créer. Rassemble toutes les informations dont tu as besoin et planifie ta démarche.
Tâche 2:	Crée le document puis contrôle-le.
Tâche 3:	Demande à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique de te donner un avis sur ton document. Apporte des modifications si nécessaire.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Renseigne-toi à quelles fins ce document devrait servir.
Respecte les directives de l'entreprise.

6.1.1 Créer des documents (c2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable de créer des documents de soutien de qualité?

Critères de compétence

- Je me renseigne toujours auprès de mon ou ma supérieur(e) hiérarchique pour savoir qui va travailler avec le document.
- J'utilise toujours les modèles d'entreprise appropriés.
- Je veille à ce que les documents créés soient explicites.
- Je conçois le document de manière à aider au mieux les personnes ciblées dans leurs activités.
- J'applique correctement les règles d'orthographe et de grammaire.

Question directrice 2: Est-ce que je parviens à créer, gérer et mettre à jour le classement des documents?

Critères de compétence

- J'obtiens une vue d'ensemble de l'organisation du classement.
- Je respecte les directives de l'entreprise concernant la structure lorsque je gère et je mets à jour le classement.
- Je n'effectue des changements dans le classement qu'après avoir consulté un ou une supérieur(e) hiérarchique.
- J'informe les personnes concernées lorsque je modifie des documents ou le classement.
- J'étiquette les documents de manière cohérente, conformément aux directives de l'entreprise.

Question directrice 3: Est-ce que je traite les informations de l'entreprise de manière responsable?

Critères de compétence

- Je respecte les directives de l'entreprise lorsque je fournis des informations sur des documents.
- Je me tiens régulièrement informé(e) des nouveautés concernant les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la transmission des informations de l'entreprise.
- Je respecte sans exception les règles de confidentialité des données (p. ex. données des clients ou prix).
- En cas de doute, je me renseigne auprès d'un ou une supérieur(e) hiérarchique avant de communiquer des informations.
- Je ne stocke les informations qu'aux endroits prévus.

6.1.2 Créer des documents (c2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable de créer des documents de soutien de qualité?

Critères de compétence

- Se renseigne toujours auprès de son ou sa supérieur(e) hiérarchique pour savoir qui va travailler avec le document.
- Utilise toujours les modèles d'entreprise appropriés.
- Veille à ce que les documents créés soient explicites.
- Conçoit le document de manière à aider au mieux les personnes ciblées dans leurs activités.
- Applique correctement les règles d'orthographe et de grammaire.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation parvient à créer, gérer et mettre à jour le classement des documents?

Critères de compétence

- Obtient une vue d'ensemble de l'organisation du classement.
- Respecte les directives de l'entreprise concernant la structure lorsqu'elle/il gère et met à jour le classement.
- N'effectue des changements dans le classement qu'après avoir consulté un ou une supérieur(e) hiérarchique.
- Informe les personnes concernées lorsqu'elle/il modifie des documents ou le classement.
- Etiquette les documents de manière cohérente, conformément aux directives de l'entreprise.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation traite les informations de l'entreprise de manière responsable?

Critères de compétence

- Respecte les directives de l'entreprise lorsqu'elle/il fournit des informations sur des documents.
- Se tient régulièrement informé(e) des nouveautés concernant les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la transmission des informations de l'entreprise.
- Respecte sans exception les règles de confidentialité des données (p. ex. données des clients ou prix).
- En cas de doute, se renseigne auprès d'un ou une supérieur(e) hiérarchique avant de communiquer des informations.
- Ne stocke les informations qu'aux endroits prévus.

6.2 Créer des modèles de documents et de médias

Compétence opérationnelle e4: Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias (e4 MP2)

Situation initiale

Les modèles de documents et de médias peuvent te faciliter considérablement la vie. Il t'est certainement déjà arrivé de souhaiter avoir un modèle pour certains documents sur lesquels tu as travaillé à plusieurs reprises. Dans ces cas-là, il vaut la peine de créer un modèle. Ce mandat pratique te permettra d'y parvenir dans ton travail quotidien

Mission

Tâche 1:	Repense aux précédents jours ou aux dernières semaines de travail. Dans quelles situations un modèle aurait-il été utile? Choisis-en un. Discute de ton choix avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 2:	Elabore le modèle selon les directives de l'entreprise. Teste-le ensuite. Fonctionne-t-il comme tu l'avais prévu?
Tâche 3:	Classe le modèle à l'endroit prévu à cet effet et informe les autres personnes concernées.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Les modèles sont utiles pour les médias numériques (PowerPoint, publication sur les médias sociaux), pour les documents (publipostage, offre) ou pour les supports physiques (étiquettes de classeur, badges). Veille à ce qu'ils soient adaptés à différents contextes.

6.2.1 Créer des modèles de documents et de médias (e4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable de définir toutes les exigences liées à la préparation de contenus multimédias?

Critères de compétence

- Je me procure de manière autonome les informations nécessaires pour exécuter le mandat.
- Je consigne toutes les directives concernant l'objectif, le groupe cible, le canal et le graphisme.
- Je choisis le média adapté sur la base des informations et des besoins recueillis.
- Je documente la démarche de manière cohérente et compréhensible.
- Je prévois toutes les étapes nécessaires à la préparation du contenu.

Question directrice 2: Est-ce que je parviens à obtenir toutes les données nécessaires à la préparation de contenus multimédias?

Critères de compétence

- Je rassemble les contenus de manière autonome à partir des sources indiquées (p. ex. documents, présentation).
- J'effectue des recherches minutieuses sur les contenus nécessaires à ma préparation.
- Je crée des contenus de manière autonome et minutieuse si nécessaire (p. ex. des photos).
- J'identifie clairement les contenus à préparer pendant toute la durée de mon travail.
- Je prépare les contenus afin qu'ils puissent être traités de manière optimale à l'aide d'outils multimédias.

Question directrice 3: Suis-je capable de préparer des contenus multimédias de manière professionnelle conformément aux exigences de l'entreprise?

Critères de compétence

- Je prépare les documents texte conformément aux directives de formatage de l'entreprise.
- Je prépare des présentations de manière professionnelle en utilisant un format, une structure et un graphisme appropriés.
- J'utilise à bon escient les motifs pour préparer des images.
- Je veille à préparer, enregistrer et monter les vidéos avec soin afin de garantir une qualité élevée.
- Je tiens systématiquement compte des exigences de l'entreprise pour la préparation des contenus multimédias.

Question directrice 4: Suis-je capable de créer des modèles adaptés aux formats des médias?

Critères de compétence

- J'identifie les situations où des modèles sont utiles.
- Je crée uniquement des modèles qui présentent un avantage pour l'utilisateur.
- Je respecte les exigences de l'entreprise lors de la création des modèles.
- Je teste les modèles créés quant à leurs possibilités d'utilisation.

6.2.2 Créer des modèles de documents et de médias (e4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable de définir toutes les exigences liées à la préparation de contenus multimédias?

Critères de compétence

- Se procure de manière autonome les informations nécessaires pour exécuter le mandat.
- Consigne toutes les directives concernant l'objectif, le groupe cible, le canal et le graphisme.
- Choisit le média adapté sur la base des informations et des besoins recueillis.
- Documente la démarche de manière cohérente et compréhensible.
- Prévoit toutes les étapes nécessaires à la préparation du contenu.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation parvient à obtenir toutes les données nécessaires à la préparation de contenus multimédias?

Critères de compétence

- Rassemble les contenus de manière autonome à partir des sources indiquées (p. ex. documents, présentation).
- Effectue des recherches minutieuses sur les contenus nécessaires à sa préparation.
- Crée des contenus de manière autonome et minutieuse si nécessaire (p. ex. des photos).
- Identifie clairement les contenus à préparer pendant toute la durée de son travail.
- Prépare les contenus afin qu'ils puissent être traités de manière optimale à l'aide d'outils multimédias.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable de préparer des contenus multimédias de manière professionnelle conformément aux exigences de l'entreprise?

Critères de compétence

- Prépare les documents texte conformément aux directives de formatage de l'entreprise.
- Prépare des présentations de manière professionnelle en utilisant un format, une structure et un graphisme appropriés.
- Utilise à bon escient les motifs pour préparer des images.
- Veille à préparer, enregistrer et monter les vidéos avec soin afin de garantir une qualité élevée.
- Tient systématiquement compte des exigences de l'entreprise pour la préparation des contenus multimédias.

Question directrice 4: Est-ce que la personne en formation est capable de créer des modèles adaptés aux formats des médias?

Critères de compétence

- Identifie les situations où des modèles sont utiles.
- Crée uniquement des modèles qui présentent un avantage pour l'utilisateur.
- Respecte les exigences de l'entreprise lors de la création des modèles.
- Teste les modèles créés quant à leurs possibilités d'utilisation.

6.3 Rédiger un procès-verbal

Compétence opérationnelle c2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien commercial (c2 MP3)

Situation initiale

Ce mandat pratique te permet d'assister à une réunion et d'en dresser le procès-verbal. Tu peux ainsi mettre en pratique tes connaissances et t'entraîner à rédiger des procès-verbaux.

Mission

Tâche 1:	Cherche avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique une réunion dont tu peux dresser le procès-verbal (p.ex. réunion d'équipe). Obtiens toutes les informations dont tu as besoin. Renseigne-toi sur le type de procès-verbal que tu dois rédiger (p. ex. procès-verbal décisionnel, procès-verbal succinct, procès-verbal de réunion détaillé) et s'il existe des modèles de procès-verbal.
Tâche 2:	Prépare-toi à la réunion à venir dans ta fonction de secrétaire de séance.
Tâche 3:	Prends le procès-verbal de la réunion.
Tâche 4:	Effectue le suivi du procès-verbal. Il s'agit p.ex. des points suivants: Rédiger le procès-verbal Faire contrôler le procès-verbal Envoyer le procès-verbal
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Fais preuve de courage et ose poser des questions si tu n'as pas compris quelque chose.
Utilise une check-list avec tous les points à prendre en compte lors de la rédaction d'un procès-verbal.

Le suivi du procès-verbal ne se limite pas aux tâches énumérées.

6.3.1 Rédiger un procès-verbal (c2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable de rédiger les procès-verbaux de manière professionnelle?

Critères de compétence

- Avant la réunion, j'inscris toutes les informations relatives à la réunion dans le modèle de procès-verbal (p. ex. date, heure, personnes présentes et points à l'ordre du jour).
- Pendant la réunion, j'identifie avec aisance les déclarations principales, les décisions et les conclusions.
- Je me renseigne auprès de la personne responsable si un contenu ou une déclaration n'est pas clair.
- Je rédige le procès-verbal de manière à ce que les personnes qui n'ont pas participé à la réunion comprennent également son contenu.
- Je m'assure que toutes les personnes concernées reçoivent le procès-verbal.

Question directrice 2: Suis-je capable de rédiger les procès-verbaux de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors de la rédaction de procès-verbaux, j'utilise mes connaissances sur les produits et services de mon entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Je rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Je traite les informations de manière responsable et respecte les directives relatives à la protection des données.

Question directrice 3: Est-ce que je traite les informations de l'entreprise de manière responsable?

Critères de compétence

- Je respecte les directives de l'entreprise lorsque je donne des renseignements.
- Je me tiens régulièrement informé(e) des nouveautés concernant les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la transmission des informations de l'entreprise.
- Je respecte sans exception les règles de confidentialité des données (p. ex. données des clients ou prix).
- En cas de doute, je me renseigne auprès d'un ou une supérieur(e) hiérarchique avant de communiquer des informations.
- Je ne stocke les informations qu'aux endroits prévus.

6.3.2 Rédiger un procès-verbal (c2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable de rédiger les procès-verbaux de manière professionnelle?

Critères de compétence

- Avant la réunion, inscrit toutes les informations relatives à la réunion dans le modèle de procès-verbal (p. ex. date, heure, personnes présentes et points à l'ordre du jour).
- Pendant la réunion, identifie avec aisance les déclarations principales, les décisions et les conclusions.
- Se renseigne auprès de la personne responsable si un contenu ou une déclaration n'est pas clair.
- Rédige le procès-verbal de manière à ce que les personnes qui n'ont pas participé à la réunion comprennent également son contenu.
- S'assure que toutes les personnes concernées reçoivent le procès-verbal.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de rédiger les procès-verbaux de manière qualitative et correcte?

Critères de compétence

- Lors de la rédaction de procès-verbaux, utilise ses connaissances sur les produits et services de son entreprise et de la branche de manière adaptée à la situation.
- Rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Traite les informations de manière responsable et respecte les directives relatives à la protection des données.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation traite les informations de l'entreprise de manière responsable?

Critères de compétence

- Respecte les directives de l'entreprise lorsqu'elle/il donne des renseignements.
- Se tient régulièrement informé(e) des nouveautés concernant les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la transmission des informations de l'entreprise.
- Respecte sans exception les règles de confidentialité des données (p. ex. données des clients ou prix).
- En cas de doute, se renseigne auprès d'un ou une supérieur(e) hiérarchique avant de communiquer des informations.
- Ne stocke les informations qu'aux endroits prévus.

6.4 Organiser le classement

Compétence opérationnelle c2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien commercial (c2 MP4)

Situation initiale

Un classement organisé favorise un travail efficace. Ce mandat pratique t'aide à gérer, réorganiser ou mettre à jour le classement.

Mission

Tâche 1:	Cherche avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique un ou plusieurs classements que tu peux gérer ou mettre à jour. Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique sur ce que tu dois faire exactement dans ce cadre et recueille toutes les informations nécessaires.
Tâche 2:	Obtiens une vue d'ensemble du classement et planifie ta démarche.
Tâche 3:	Gère ou réorganise le classement et contrôle ensuite les ajustements.
Tâche 4:	Informe ton ou ta supérieur(e) hiérarchique lorsque tu as terminé ton travail et discute avec lui ou elle de tes adaptations.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Note qu'il existe souvent des directives internes sur la manière dont le classement doit être structuré.

6.4.1 Organiser le classement (c2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable de créer, gérer et mettre à jour le classement numérique et physique?

Critères de compétence

- Je prends le temps de me faire une idée de l'organisation du classement.
- Je respecte sans exception les directives de l'entreprise concernant la gestion et la mise à jour du classement.
- Je n'effectue des changements dans le classement qu'après avoir consulté un ou une supérieur(e) hiérarchique.
- J'informe les personnes concernées lorsque je modifie les noms des documents ou le classement.
- J'étiquette les documents de manière cohérente, conformément aux directives de l'entreprise.

Question directrice 2: Est-ce que je traite les informations de l'entreprise de manière responsable?

Critères de compétence

- Je respecte rigoureusement les directives de l'entreprise lorsque je donne des renseignements.
- Je me tiens informé(e) des nouveautés concernant les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la transmission des informations de l'entreprise.
- Je respecte sans exception les règles de confidentialité des données (p. ex. données des clients ou prix).
- En cas de doute, je me renseigne auprès d'un ou une supérieur(e) hiérarchique avant de communiquer des informations.
- Je ne stocke les informations qu'aux endroits prévus.

6.4.2 Organiser le classement (c2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable de créer, gérer et mettre à jour le classement numérique et physique?

Critères de compétence

- Prend le temps de se faire une idée de l'organisation du classement.
- Respecte sans exception les directives de l'entreprise concernant la gestion et la mise à jour du classement.
- N'effectue des changements dans le classement qu'après avoir consulté un ou une supérieur(e) hiérarchique.
- Informe les personnes concernées lorsqu'elle/il modifie les noms des documents ou le classement.
- Etiquette les documents de manière cohérente, conformément aux directives de l'entreprise.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation traite les informations de l'entreprise de manière responsable?

Critères de compétence

- Respecte rigoureusement les directives de l'entreprise lorsqu'elle/il donne des renseignements.
- Se tient informé(e) des nouveautés concernant les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la transmission des informations de l'entreprise.
- Respecte sans exception les règles de confidentialité des données (p. ex. données des clients ou prix).
- En cas de doute, se renseigne auprès d'un ou une supérieur(e) hiérarchique avant de communiquer des informations.
- Ne stocke les informations qu'aux endroits prévus.

6.5 Protéger les données confidentielles

Compétence opérationnelle c2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien commercial

Situation initiale

Pour accomplir les tâches dans ton domaine d'activité, des directives relatives à la protection des données doivent être respectées. Tu peux contrôler le respect des directives à l'aide de critères appropriés. Ce mandat pratique est là pour t'aider à le faire.

Mission

Tâche 1:	Note les informations dans ton domaine d'activité qui doivent être traitées confidentiellement.
Tâche 2:	Etablis une check-list des mesures que tu prends pour protéger les données confidentielles (par ex. documents, informations).
Tâche 3:	Décris ce que signifie le devoir de confidentialité dans ton activité au sein de l'entreprise formatrice.
Tâche 4:	Explique trois situations de ton quotidien dans lesquelles tu as pris des mesures particulières pour protéger ta propre sphère privée ou tes propres données. As-tu déjà été victime d'un piratage ou d'une attaque de phishing? Comment as-tu procédé?
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

En cas de doute, consulte ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

6.5.1 Protéger les données confidentielles (c2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je traite les informations de l'entreprise de manière responsable?

Critères de compétence

- Je respecte rigoureusement les directives de l'entreprise lorsque je donne des renseignements.
- Je me tiens informé(e) des nouveautés concernant les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la transmission des informations de l'entreprise.
- Je respecte sans exception les règles de confidentialité des données (p. ex. données des clients ou prix).
- En cas de doute, je me renseigne auprès d'un ou une supérieur(e) hiérarchique avant de communiquer des informations.
- Je ne stocke les informations qu'aux endroits prévus.

Question directrice 2: Suis-je capable de maintenir les bases de données et le CMS à jour et en ordre?

Critères de compétence

- Je me repère sans problème dans les bases de données ou le CMS de mon entreprise.
- Je gère les structures de manière fiable, conformément aux normes de l'entreprise.
- Je complète, traite, supprime et adapte consciencieusement les contenus.
- Je respecte systématiquement les directives internes lors de l'archivage des données.
- Je gère les informations et les données des clients conformément aux dispositions légales et aux directives de l'entreprise.

Question directrice 3: Suis-je capable de gérer de manière professionnelle les risques en matière de sécurité et de protection des données?

Critères de compétence

- Je respecte rigoureusement les dispositions légales et les directives internes.
- Lorsque je travaille avec des données, je suis toujours concentré(e) et ne me laisse pas distraire.
- Je réfléchis régulièrement aux risques qui pourraient survenir dans les domaines de la sécurité et de la protection des données et je remets systématiquement en question mes propres actions.
- Je me sers de mes propres expériences dans les situations délicates.
- Je propose des mesures judicieuses afin d'éviter les situations délicates.

6.5.2 Protéger les données confidentielles (c2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation traite les informations de l'entreprise de manière responsable?

Critères de compétence

- Respecte rigoureusement les directives de l'entreprise lorsqu'elle/il donne des renseignements.
- Se tient informé(e) des nouveautés concernant les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la transmission des informations de l'entreprise.
- Respecte sans exception les règles de confidentialité des données (p. ex. données des clients ou prix).
- En cas de doute, se renseigne auprès d'un ou une supérieur(e) hiérarchique avant de communiquer des informations.
- Ne stocke les informations qu'aux endroits prévus.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de maintenir les bases de données et le CMS à jour et en ordre?

Critères de compétence

- Se repère sans problème dans les bases de données ou le CMS de son entreprise.
- Gère les structures de manière fiable, conformément aux normes de l'entreprise.
- Complète, traite, supprime et adapte consciencieusement les contenus.
- Respecte systématiquement les directives internes lors de l'archivage des données.
- Gère les informations et les données des clients conformément aux dispositions légales et aux directives de l'entreprise.

Question directrice 3: La personne en formation est capable de gérer de manière professionnelle les risques en matière de sécurité et de protection des données?

Critères de compétence

- Respecte rigoureusement les dispositions légales et les directives internes.
- Lorsqu'elle/il travaille avec des données, est toujours concentré(e) et ne se laisse pas distraire.
- Réfléchit régulièrement aux risques qui pourraient survenir dans les domaines de la sécurité et de la protection des données et remet systématiquement en question ses propres actions.
- Se sert de ses propres expériences dans les situations délicates.
- Propose des mesures judicieuses afin d'éviter les situations délicates.

6.6 Vérifier la qualité des contributions médiatiques

Compétence opérationnelle e4: Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias (e4 MP3)

Situation initiale

Il est important que les contenus préparés pour les contributions médiatiques soient de grande qualité. En effet, ces contributions participent à l'image publique de ton entreprise. Tu peux contrôler les contributions médiatiques que tu as préparées ou qui ont été préparées par des collègues de travail à l'aide de critères appropriés et contribuer ainsi à une qualité élevée. Ce mandat pratique est là pour t'aider à le faire.

Mission

Tâche 1:	En collaboration avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique, choisis une contribution médiatique adaptée que tu pourras vérifier.
Tâche 2:	Définis les critères adaptés au contrôle de la qualité ou utilise des critères existants. Crée pour cela une check-list avec les critères de contrôle. En cas de doute, parles-en à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 3:	Vérifie la contribution à l'aide des critères avant de parvenir à une conclusion.
Tâche 4:	Mets en place des mesures correctives si tu as constaté des lacunes lors de la vérification.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Si tu constates des lacunes lors de la tâche 4, il est important que tu effectues un nouveau contrôle de la qualité après la correction.

6.6.1 Vérifier la qualité des contributions médiatiques (e4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable de définir toutes les exigences liées à la préparation de contenus multimédias?

Critères de compétence

- Je me procure de manière autonome toutes les informations dont j'ai besoin pour le mandat.
- Je consigne toutes les directives dont je dispose concernant l'objectif, le groupe cible, le canal et le graphisme.
- Je choisis judicieusement le média sur la base des informations et des besoins recueillis.
- Je documente la démarche de manière cohérente et compréhensible.
- Je prévois toutes les étapes nécessaires à la préparation du contenu.

Question directrice 2: Suis-je capable de vérifier la qualité des contributions médiatiques?

Critères de compétence

- Je définis des critères appropriés pour le contrôle de la qualité ou j'utilise des critères existants.
- J'utilise une check-list pour vérifier la qualité des contributions médiatiques.
- J'établis un résumé du contrôle de qualité.
- J'applique les directives de l'entreprise en matière d'assurance qualité.
- Je mets en place des mesures correctives si nécessaire.

6.6.2 Vérifier la qualité des contributions médiatiques (e4) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable de définir toutes les exigences liées à la préparation de contenus multimédias?

Critères de compétence

- Se procure de manière autonome toutes les informations dont elle/il a besoin pour le mandat.
- Consigne toutes les directives dont elle/il dispose concernant l'objectif, le groupe cible, le canal et le graphisme.
- Choisit judicieusement le média sur la base des informations et des besoins recueillis.
- Documente la démarche de manière cohérente et compréhensible.
- Prévoit toutes les étapes nécessaires à la préparation du contenu.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de vérifier la qualité des contributions médiatiques?

Critères de compétence

- Définit des critères appropriés pour le contrôle de la qualité ou utilise des critères existants.
- Utilise une check-list pour vérifier la qualité des contributions médiatiques.
- Etablit un résumé du contrôle de qualité.

- Applique les directives de l'entreprise en matière d'assurance qualité.
- Met en place des mesures correctives si nécessaire.

6.7 Effectuer les travaux dans la qualité requise

Compétence opérationnelle c2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien commercial

Situation initiale

Pour accomplir les tâches dans ton domaine d'activité, des directives relatives à la qualité doivent être respectées. Tu peux contrôler la qualité de tes travaux à l'aide de critères appropriés. Ce mandat pratique est là pour t'aider à le faire.

Mission

Tâche 1:	Etablis une check-list avec des critères qui te permettront de vérifier la qualité de tes travaux (p. ex. documents). Note les outils qui te permettront de contrôler la qualité de tes travaux.
Tâche 2:	Choisis trois travaux que tu as effectués ou trois documents que tu as créés. Vérifie les travaux ou les documents à l'aide de la check-list de la tâche 1.
Tâche 3:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

6.7.1 Effectuer les travaux dans la qualité requise (c2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable de créer des documents de soutien de qualité?

Critères de compétence

- Je me renseigne toujours auprès de mon ou ma supérieur(e) hiérarchique pour savoir qui va travailler avec le document.
- J'utilise toujours les modèles d'entreprise appropriés.
- Je crée des documents explicites.
- Je conçois le document de manière à aider au mieux les personnes ciblées.
- J'applique correctement les règles d'orthographe et de grammaire.
- J'applique les directives de l'entreprise en matière d'assurance qualité.

Question directrice 2: Est-ce que je traite les informations de l'entreprise de manière responsable?

Critères de compétence

- Je respecte rigoureusement les directives de l'entreprise lorsque je donne des renseignements.
- Je me tiens informé(e) des nouveautés concernant les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la transmission des informations de l'entreprise.
- Je respecte sans exception les règles de confidentialité des données (p. ex. données des clients ou prix).
- En cas de doute, je me renseigne auprès d'un ou une supérieur(e) hiérarchique avant de communiquer des informations.
- Je ne stocke les informations qu'aux endroits prévus.

6.7.2 Effectuer les travaux dans la qualité requise (c2) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable de créer des documents de soutien de qualité?

Critères de compétence

- Se renseigne toujours auprès de son ou sa supérieur(e) hiérarchique pour savoir qui va travailler avec le document.
- Utilise toujours les modèles d'entreprise appropriés.
- Crée des documents explicites.
- Conçoit le document de manière à aider au mieux les personnes ciblées.
- Applique correctement les règles d'orthographe et de grammaire.
- Applique les directives de l'entreprise en matière d'assurance qualité.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation traite les informations de l'entreprise de manière responsable?

Critères de compétence

- Respecte rigoureusement les directives de l'entreprise lorsqu'elle/il donne des renseignements.
- Se tient informé(e) des nouveautés concernant les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la transmission des informations de l'entreprise.
- Respecte sans exception les règles de confidentialité des données (p. ex. données des clients ou prix).
- En cas de doute, se renseigne auprès d'un ou une supérieur(e) hiérarchique avant de communiquer des informations.
- Ne stocke les informations qu'aux endroits prévus.

7 Opérations financières

7.1 Tenir un livre de caisse

Compétence opérationnelle c5: Superviser et contrôler des opérations financières (c5 MP2)

Situation initiale

Le livre de caisse permet d'avoir une vue d'ensemble sur les recettes et les dépenses en espèces d'une entreprise ou d'un service. Ce mandat pratique te donne la possibilité de tenir le livre de caisse et de mettre ainsi tes connaissances en pratique.

Mission

Tâche 1:	Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique sur la manière dont tu dois tenir la caisse.
Tâche 2:	Crée des enregistrements complets de justificatifs dans le livre de caisse et classe les justificatifs correctement. Montre à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique les enregistrements que tu as effectués.
Tâche 3:	Effectue un contrôle de caisse à la fin de la période. Discute du résultat avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Il est important que le livre de caisse soit tenu régulièrement et correctement. Le reçu en lui-même ne suffit pas pour un enregistrement dans le livre de caisse. Un justificatif est nécessaire.

7.1.1 Tenir un livre de caisse (c5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable de tenir le livre de caisse de manière professionnelle?

Critères de compétence

- Je veille à ce qu'un reçu en bonne et due forme soit émis ou reçu pour chaque transaction effectuée.
- Je répartis les transactions en recettes et dépenses.
- J'établis des justificatifs détaillés pour tous les reçus.
- Je demande à quel moment les enregistrements doivent être saisis dans le livre de caisse.
- Je remets les documents nécessaires dans les délais à la personne responsable pour qu'elle les comptabilise.

7.1.2 Tenir un livre de caisse (c5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable de tenir le livre de caisse de manière professionnelle?

Critères de compétence

- Veille à ce qu'un reçu en bonne et due forme soit émis ou reçu pour chaque transaction effectuée.
- Répartit les transactions en recettes et dépenses.
- Etablit des justificatifs détaillés pour tous les reçus.
- Demande à quel moment les enregistrements doivent être saisis dans le livre de caisse.
- Remet les documents nécessaires dans les délais à la personne responsable pour qu'elle les comptabilise.

7.2 Contrôler les factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs)

Compétence opérationnelle c5: Superviser et contrôler des opérations financières (c5 MP4)

Situation initiale

Avant de régler des factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs), il est important de contrôler si les marchandises ont été livrées ou si l'entreprise a eu recours aux prestations.

Mission

- | | |
|----------|--|
| Tâche 1: | Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique pour savoir quelles factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs) tu dois contrôler. Demande à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique toutes les informations dont tu as besoin pour contrôler les factures des fournisseurs. |
| Tâche 2: | Contrôle les factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs) en te basant sur les in- |

formations fournies dans la tâche 1. Réfléchis à la manière dont tu vas traiter les factures fournisseurs qui contiennent des erreurs.

Tâche 3: Discute avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique des résultats de ton contrôle et des mesures à prendre pour les éventuelles factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs) présentant des erreurs.

Tâche 4: Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc.
Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Indique sur la facture qu'elle a été contrôlée uniquement lorsque tu es sûr(e) qu'elle est correcte.

7.2.1 Contrôler les factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs) (c5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable de contrôler de manière autonome les factures reçues?

Critères de compétence

- Je surveille régulièrement le courrier entrant et contrôle les factures reçues.
- Je rassemble les documents pertinents afin de pouvoir contrôler une facture.
- Je fais la différence entre une facture, un bon de commande et un bon de livraison.
- J'effectue des calculs simples (p.ex. montant total).
- Je transmets la facture pour validation après l'avoir contrôlée.

7.2.2 Contrôler les factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs) (c5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable de contrôler de manière autonome les factures reçues?

Critères de compétence

- Surveille régulièrement le courrier entrant et contrôle les factures reçues.
- Rassemble les documents pertinents afin de pouvoir contrôler une facture.
- Fait la différence entre une facture, un bon de commande et un bon de livraison.
- Effectue des calculs simples (p.ex. montant total).
- Transmet la facture pour validation après l'avoir contrôlée.

7.3 Etablir des ordres de paiement

Compétence opérationnelle c5: Superviser et contrôler des opérations financières (c5 MP5)

Situation initiale

Même si tu n'as pas le droit de valider toi-même des paiements, tu peux aider ton ou ta supérieur(e) hiérarchique en créant des ordres de paiement.

Ce mandat pratique te donne la possibilité, dans un premier temps, d'établir des ordres de paiement en collaboration avec un(e) supérieur(e) hiérarchique. Tu gagneras ainsi en assurance et pourras, dans un deuxième temps, établir des ordres de paiement de manière autonome.

Mission

Tâche 1:	Conviens d'un rendez-vous avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique afin de pouvoir établir ensemble des ordres de paiement.
Tâche 2:	Etablis des ordres de paiement sous la direction de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 3:	Prépare une check-list pour la procédure d'établissement des ordres de paiement. Discute de la check-list avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et apporte des modifications si nécessaire.

Tâche 4:	Etablis ensuite de manière autonome d'autres ordres de paiement.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

L'établissement d'ordres de paiement se déroule différemment selon les entreprises. La check-list que tu as créée t'aidera à procéder correctement.

7.3.1 Etablir des ordres de paiement (c5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable d'accompagner de manière compétente le processus de paiement de l'entreprise?

Critères de compétence

- Je recueille de manière proactive toutes les informations pertinentes dont j'ai besoin pour exécuter efficacement ma mission dans le cadre du processus de paiement.
- J'utilise le système de paiement de l'entreprise en toute sécurité.
- Je remarque immédiatement si un paiement comporte des erreurs.
- J'informe de manière autonome un ou une supérieur(e) hiérarchique des erreurs détectées dans le processus de paiement.
- Je respecte rigoureusement les consignes dans le cadre du processus de paiement.

7.3.2 Etablir des ordres de paiement (c5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable d'accompagner de manière compétente le processus de paiement de l'entreprise?

Critères de compétence

- Recueille de manière proactive toutes les informations pertinentes dont elle/il a besoin pour exécuter efficacement sa mission dans le cadre du processus de paiement.
- Utilise le système de paiement de l'entreprise en toute sécurité.
- Remarque immédiatement si un paiement comporte des erreurs.
- Informe de manière autonome un ou une supérieur(e) hiérarchique des erreurs détectées dans le processus de paiement.
- Respecte rigoureusement les consignes dans le cadre du processus de paiement.

8 Statistiques et évaluations

8.1 Effectuer une analyse de contenu

Compétence opérationnelle e3: Evaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise (e3 MP2)

Situation initiale

Les analyses de contenu répondent toujours à une question portant sur le «comment» ou le «pourquoi». Elles te servent notamment à analyser des réponses, des demandes ou des déclarations. Il s'agit donc de mots et non de chiffres. Ce mandat pratique te permet d'acquérir une première expérience en matière d'analyse de contenu.

Mission

Tâche 1: En collaboration avec un(e) supérieur(e) hiérarchique, cherche un sujet pour lequel tu pourras effectuer une analyse de contenu.

Tâche 2:	Réfléchis au mandat que t'a confié ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 3:	Procure-toi une vue d'ensemble des données. Détermine des catégories pertinentes pour les données et classe les données ou les contenus selon les catégories. Tu peux à présent procéder à l'analyse des résultats.
Tâche 4:	Contrôle tes résultats: tes résultats sont-ils réalistes et conformes à tes attentes? Vérifie ton travail si tu n'es pas sûr(e).
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Chaque ensemble de données et de contenus à analyser se présente différemment. Assure-toi d'avoir bien compris les données avant de te lancer et demande de l'aide à ton employeur en cas de doute.

8.1.1 Effectuer une analyse de contenu (e3) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je dispose de l'intégralité des informations en lien avec un mandat d'analyse ou d'évaluation?

Critères de compétence

- Je formule l'objectif du mandat d'analyse ou d'évaluation.
- Je désigne de manière cohérente aussi bien le destinataire que la forme de l'analyse.
- Je détermine la base de données en fonction du mandat.
- Je me procure les données dont j'ai besoin si elles ne sont pas fournies par le mandant.
- Je documente la mission sur le travail d'analyse.

Question directrice 2: Suis-je capable d'effectuer des analyses de contenu?

Critères de compétence

- Je me fais une idée générale des données en évaluant leur volume, leur forme et les contenus pertinents.
- Je définis des catégories pertinentes sur la base des données disponibles.
- Je classe les contenus dans les catégories correspondantes.
- Je déduis des contenus classés des résultats pertinents.

Question directrice 3: Suis-je capable d'interpréter les résultats de mes analyses et de mes évaluations de manière plausible?

Critères de compétence

- Dans un premier temps, je commente les chiffres présentés.
- Je détermine la signification concrète de chacun des chiffres du résultat.
- J'explique de manière cohérente et compréhensible la signification des résultats pour l'entreprise.
- Le cas échéant, je définis des mesures pertinentes pour l'entreprise à partir de l'interprétation et des résultats.

8.1.2 Effectuer une analyse de contenu (e3) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation dispose de l'intégralité des informations en lien avec un mandat d'analyse ou d'évaluation?

Critères de compétence

- Formule l'objectif du mandat d'analyse ou d'évaluation.
- Désigne de manière cohérente aussi bien le destinataire que la forme de l'analyse.
- Détermine la base de données en fonction du mandat.
- Se procure les données dont elle/il a besoin si elles ne sont pas fournies par le mandant.
- Documente la mission en lien avec le travail d'analyse.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable d'effectuer des analyses de contenu?

Critères de compétence

- Se fait une idée générale des données en évaluant leur volume, leur forme et les contenus pertinents.
- Définit des catégories pertinentes sur la base des données disponibles.
- Classe les contenus dans les catégories correspondantes.
- Déduit des contenus classés des résultats pertinents.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable d'interpréter les résultats de ses analyses et de ses évaluations de manière plausible?

Critères de compétence

- Dans un premier temps, commente les chiffres présentés.
- Détermine la signification concrète de chacun des chiffres du résultat.
- Explique de manière cohérente et compréhensible la signification des résultats pour l'entreprise.
- Le cas échéant, définit des mesures pertinentes pour l'entreprise à partir de l'interprétation et des résultats.

8.2 Réaliser une évaluation quantitative

Compétence opérationnelle e3: Evaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise (e3 MP3)

Situation initiale

L'évaluation quantitative fait référence au «combien». Les évaluations quantitatives te seront utiles dans toutes les situations où les chiffres permettent d'obtenir des informations sur une situation donnée. Ce mandat pratique est à ta disposition pour que tu puisses effectuer les premières étapes d'une telle évaluation en toute confiance.

Mission

Tâche 1:	En collaboration avec un(e) supérieur(e) hiérarchique, choisis un sujet pour lequel tu pourras effectuer une évaluation quantitative.
Tâche 2:	Réfléchis au mandat que t'a confié ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 3:	Fais le point sur la base de données. Réfléchis sous quelle forme tu souhaites présenter ton résultat final et calcule ou détermine les chiffres clés, les valeurs ou les séries de données demandées conformément à ton mandat.
Tâche 4:	Vérifie ton résultat: les résultats sont-ils réalistes et conformes à tes attentes?
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Chaque ensemble de données à traiter peut se présenter différemment. Assure-toi d'avoir bien compris les données avant de te lancer et demande de l'aide en cas de doute.

8.2.1 Réaliser une évaluation quantitative (e3) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je dispose de l'intégralité des informations en lien avec un mandat d'analyse ou d'évaluation?

Critères de compétence

- Je formule l'objectif du mandat d'analyse ou d'évaluation.
- Je désigne de manière cohérente aussi bien le destinataire que la forme de l'analyse.
- Je détermine la base de données en fonction du mandat.
- Je me procure les données dont j'ai besoin si elles ne sont pas fournies par le mandant.
- Je documente l'énoncé du travail d'analyse.

Question directrice 2: Suis-je capable d'effectuer des évaluations quantitatives correctement?

Critères de compétence

- Je me fais une idée générale des données en évaluant leur volume, leur forme et les contenus pertinents.
- Je définis des catégories pertinentes sur la base des données disponibles.
- Je classe les contenus dans les catégories correspondantes.
- Je déduis des contenus classés des résultats pertinents.

Question directrice 3: Suis-je capable d'interpréter correctement les résultats de mes analyses et de mes évaluations?

Critères de compétence

- Dans un premier temps, je commente les chiffres présentés.
- Je détermine la signification concrète de chacun des chiffres du résultat.
- J'explique de manière cohérente et compréhensible la signification des résultats pour l'entreprise.
- Le cas échéant, je définis des mesures pertinentes pour l'entreprise à partir de l'interprétation et des résultats.

8.2.2 Réaliser une évaluation quantitative (e3) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation dispose de l'intégralité des informations en lien avec un mandat d'analyse ou d'évaluation?

Critères de compétence

- Formule l'objectif du mandat d'analyse ou d'évaluation.
- Désigne de manière cohérente aussi bien le destinataire que la forme de l'analyse.
- Détermine la base de données en fonction du mandat.
- Se procure les données dont elle/il a besoin si elles ne sont pas fournies par le mandant.
- Documente l'énoncé du travail d'analyse.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable d'effectuer des évaluations quantitatives?

Critères de compétence

- Se fait une idée générale des données en évaluant leur volume, leur forme et les contenus pertinents.
- Définit des catégories pertinentes sur la base des données disponibles.
- Classe les contenus dans les catégories correspondantes.
- Déduit des contenus classés des résultats pertinents.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable d'interpréter correctement les résultats de ses analyses et de ses évaluations?

Critères de compétence

- Dans un premier temps, commente les chiffres présentés.
- Détermine la signification concrète de chacun des chiffres du résultat.
- Explique de manière cohérente et compréhensible la signification des résultats pour l'entreprise.
- Le cas échéant, définit des mesures pertinentes pour l'entreprise à partir de l'interprétation et des résultats.

8.3 Interpréter les résultats

Compétence opérationnelle e3: Evaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise (e3 MP4)

Situation initiale

L'interprétation est un élément important de toute évaluation ou analyse. Elle te permet de montrer que tu as bien compris ce que tu as calculé ou analysé. Que ce soit par voie orale ou écrite, ce mandat pratique te permet une bonne interprétation.

Mission

Tâche 1:	En collaboration avec un(e) supérieur(e) hiérarchique, choisis un sujet que tu pourras interpréter correctement.
Tâche 2:	Analyse le résultat et note dans un premier temps ce que tu constates.
Tâche 3:	Complète ton interprétation par une explication: qu'est-ce que cela signifie pour ton entreprise? Peut-on en déduire des mesures?
Tâche 4:	Vérifie ton résultat: les résultats sont-ils réalistes et conformes à tes attentes?
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Il n'est pas toujours possible de séparer aussi nettement les tâches 2 et 3. Veille à ne pas négliger ou omettre complètement la description de tes chiffres ou de tes résultats.

8.3.1 Interpréter les résultats (e3) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je dispose de l'intégralité des informations en lien avec un mandat d'analyse ou d'évaluation?

Critères de compétence

- Je formule l'objectif du mandat d'analyse ou d'évaluation.
- Je désigne de manière cohérente aussi bien le destinataire que la forme de l'analyse.
- Je détermine la base de données en fonction du mandat.
- Je me procure les données dont j'ai besoin si elles ne sont pas fournies par le mandant.
- Je documente l'énoncé du travail d'analyse.

Question directrice 2: Suis-je capable d'interpréter correctement les résultats de mes analyses et de mes évaluations?

Critères de compétence

- Dans un premier temps, je commente correctement les informations présentées.
- Je détermine la signification concrète de chaque information du résultat.
- J'explique de manière cohérente et compréhensible la signification des résultats pour l'entreprise.
- Le cas échéant, je définis des mesures pertinentes pour l'entreprise à partir de l'interprétation et des résultats.

8.3.2 Interpréter les résultats (e3) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation dispose de l'intégralité des informations en lien avec un mandat d'analyse ou d'évaluation?

Critères de compétence

- Formule l'objectif du mandat d'analyse ou d'évaluation.
- Désigne de manière cohérente aussi bien le destinataire que la forme de l'analyse.
- Détermine la base de données en fonction du mandat.
- Se procure les données dont elle/il a besoin si elles ne sont pas fournies par le mandant.
- Documente l'énoncé du travail d'analyse.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable d'interpréter les résultats de ses analyses et de ses évaluations de manière plausible?

Critères de compétence

- Dans un premier temps, commente correctement les informations présentées.
- Détermine la signification concrète de chaque information du résultat.
- Explique de manière cohérente et compréhensible la signification des résultats pour l'entreprise.
- Le cas échéant, définit des mesures pertinentes pour l'entreprise à partir de l'interprétation et des résultats.

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

Compétence opérationnelle 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»)

Situation initiale

Lors d'un entretien de vente ou de négociation exigeant, ton objectif est de convaincre la cliente ou le client (interne ou externe) d'un produit ou d'un service de ton entreprise. Afin d'y parvenir dès le début, prépare-toi suffisamment à l'entretien de vente ou de négociation.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux dossiers, formulaires, documents importants dont tu pourrais avoir besoin pour un entretien de vente ou de négociation. Demande-toi où tu peux les trouver dans ton entreprise. Choisis avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique une situation qui te permettra de mener un entretien de vente ou de négociation exigeant.
Tâche 2:	Prépare-toi à l'entretien de vente ou de négociation. Mène l'entretien en utilisant sciemment les techniques d'entretien appropriées, comme par exemple les questions ouvertes, l'argumentation sur les avantages, les mises en récit (storytelling), le traitement des objections.
Tâche 3:	Après l'entretien, note tes expériences et tes conclusions et discutes-en avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Demande au préalable à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique des conseils sur la manière de mener des entretiens de vente ou de négociation exigeants.

Prends en compte les différentes phases de la vente (accueil, analyse des attentes et besoins du client, conseil, conclusion).

Mener un entretien de vente ou de négociation exigeant avec des clients (d5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je prépare suffisamment toutes les données de base nécessaires à un entretien de vente exigeant?

Critères de compétence

- J'élabore de manière claire au moins deux solutions possibles pour mon interlocutrice ou interlocuteur en fonction des besoins du client.
- Je discute avec mon ou ma supérieur(e) hiérarchique de la procédure, de la tarification et des données contractuelles.
- Au besoin, je prépare à l'avance une ébauche d'offre correspondant à la demande
- Je prépare suffisamment tôt tous les documents nécessaires à l'entretien de vente ou de négociation exigeant.

Question directrice 2: Suis-je capable de mener des entretiens de vente exigeants prometteurs et avec une approche orientée services?

Critères de compétence

- Je présente de manière compréhensible à mon interlocutrice ou interlocuteur différentes solutions avec tous les avantages et inconvénients.
- Je présente de manière compréhensible à mon interlocutrice ou interlocuteur les avantages concrets de chaque solution.
- Je réponds clairement à toutes les questions et objections dans un esprit de service, et je les réfute.
- Pendant l'entretien, j'utilise sciemment et avec habileté la technique du storytelling.
- A la fin de l'entretien, je laisse mon interlocutrice ou interlocuteur prendre sa propre décision.
- Je mène des entretiens de vente exigeants avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.

Question directrice 3: Suis-je capable de mener des entretiens de négociation exigeants de manière constructive?

Critères de compétence

- Je tiens à disposition tous les documents nécessaires pour l'entretien de négociation exigeant.
- J'explique de manière transparente à mon interlocutrice ou interlocuteur le point de départ et le cadre de l'entretien de négociation exigeant.
- Je développe une argumentation structurée et réponds de manière ciblée aux contre-arguments.
- Je négocie de manière objective et élabore avec mon interlocutrice ou interlocuteur des alternatives selon des critères de décision objectifs.
- Je veille à conclure les entretiens de négociation exigeants de manière bienveillante (gagnant-gagnant) pour toutes les parties concernées.

Mener un entretien de vente ou de négociation exigeant avec des clients (d5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation prépare suffisamment toutes les données de base nécessaires à un entretien de vente exigeant?

Critères de compétence

- Elabore de manière claire au moins deux solutions possibles pour son interlocutrice ou interlocuteur en fonction des besoins du client.
- Discute avec son ou sa supérieur(e) hiérarchique de la procédure, de la tarification et des données contractuelles.
- Au besoin, prépare à l'avance une ébauche d'offre correspondant à la demande.
- Prépare suffisamment tôt tous les documents nécessaires à l'entretien de vente ou de négociation exigeant.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de mener des entretiens de vente exigeants prometteurs et avec une approche orientée services?

Critères de compétence

- Présente de manière compréhensible à son interlocutrice ou interlocuteur différentes solutions avec tous les avantages et inconvénients.
- Présente à son interlocutrice ou interlocuteur de manière compréhensible les avantages concrets de chaque solution.
- Répond clairement à toutes les questions et objections dans un esprit de service, et les réfute.
- Pendant l'entretien, utilise sciemment et avec habileté la technique du storytelling.
- A la fin de l'entretien, laisse son interlocutrice ou interlocuteur prendre sa propre décision.
- Mène des entretiens de vente exigeants avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable de mener des entretiens de négociation exigeants de manière constructive?

Critères de compétence

- Tient à disposition tous les documents nécessaires pour l'entretien de négociation exigeant.
- Explique de manière transparente à son interlocutrice ou interlocuteur le point de départ et le cadre de l'entretien de négociation exigeant.
- Développe une argumentation structurée et répond de manière ciblée aux contre-arguments.
- Négocie de manière objective et élabore avec son interlocutrice ou interlocuteur des alternatives selon des critères de décision objectifs.
- Veille à conclure les entretiens de négociation exigeants de manière bienveillante (gagnant-gagnant) pour toutes les parties concernées.

9.1.2 Mener des négociations exigeantes avec des fournisseurs

Compétence opérationnelle 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»)

Situation initiale

Lors d'un entretien de négociation exigeant, ton objectif est de clarifier avec le fournisseur l'acquisition d'un bien ou d'un service. Afin d'y parvenir dès le début, prépare-toi en conséquence à l'entretien de négociation.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux dossiers, formulaires, documents importants dont tu pourrais avoir besoin pour un entretien de négociation. Demande-toi où tu peux les trouver dans ton entreprise. Choisis avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique une situation qui te permettra de mener un entretien de négociation.
Tâche 2:	Prépare-toi à l'entretien de négociation. Mène l'entretien de négociation en utilisant sciemment les techniques d'entretien appropriées, comme par exemple des questions ouvertes, le traitement des objections.
Tâche 3:	Après l'entretien, note tes expériences et tes conclusions et discutes-en avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Demande au préalable à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique des conseils sur la manière de mener des entretiens de négociation.

Tiens compte des différentes phases de l'entretien (accueil, besoin, conseil, conditions, conclusion).

Mener des négociations exigeantes avec des fournisseurs (d5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable de mener des entretiens de négociation exigeants de manière constructive?

Critères de compétence

- Je tiens à disposition tous les documents nécessaires pour l'entretien de négociation exigeant.
- J'explique de manière transparente à mon interlocutrice ou interlocuteur le point de départ et le cadre de l'entretien de négociation exigeant.
- Je développe une argumentation structurée et répons de manière ciblée aux contre-arguments.
- Je négocie de manière objective et élabore avec mon interlocutrice ou interlocuteur des alternatives selon des critères de décision objectifs.
- Je veille à conclure les entretiens de négociation exigeants de manière bienveillante (gagnant-gagnant) pour toutes les parties concernées.
- Je mène les entretiens de négociation exigeants avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.

Question directrice 2: Suis-je capable de conclure les entretiens de négociation exigeants au moment opportun, de manière professionnelle et amicale?

Critères de compétence

- Je reconnais le moment opportun pour conclure l'entretien.
- Je rassemble toutes les informations nécessaires pour constituer une base de décision.
- Je définis les étapes à venir avec mon interlocutrice ou interlocuteur et les consigne par écrit.
- Au moment de prendre congé, je remercie poliment mon interlocutrice ou interlocuteur pour l'entretien.

Question directrice 3: Est-ce que j'assure le suivi des entretiens de négociation exigeants de manière ciblée en fonction du résultat?

Critères de compétence

- Je documente tous les résultats pertinents dans les systèmes clients de l'entreprise prévus à cet effet.
- Je note et planifie toutes les étapes à venir ainsi que les dates convenues pour leur traitement.
- J'établis les contrats et les documents nécessaires sur la base des notes que j'ai prises.
- Je transmets tous les documents aux personnes et services concernés dans les délais impartis.
- J'analyse régulièrement mes entretiens de négociation exigeants et j'en déduis des mesures d'amélioration dont je discute avec mon ou ma supérieur(e) hiérarchique.

Mener des négociations exigeantes avec des fournisseurs (d5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable de mener des entretiens de négociation exigeants de manière constructive?

Critères de compétence

- Tient à disposition tous les documents nécessaires pour l'entretien de négociation exigeant.
- Explique de manière transparente à son interlocutrice ou interlocuteur le point de départ et le cadre de l'entretien de négociation exigeant.
- Développe une argumentation structurée et répond de manière ciblée aux contre-arguments.
- Négocie de manière objective et élabore avec son interlocutrice ou interlocuteur des alternatives selon des critères de décision objectifs.
- Veille à conclure les entretiens de négociation exigeants de manière bienveillante (gagnant-gagnant) pour toutes les parties concernées.
- Mène les entretiens de négociation exigeants avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de conclure les entretiens de négociation exigeants au moment opportun, de manière professionnelle et amicale?

Critères de compétence

- Reconnaît le moment opportun pour conclure l'entretien.
- Rassemble toutes les informations nécessaires pour constituer une base de décision.
- Définit les étapes à venir avec son interlocutrice ou interlocuteur et les consigne par écrit.
- Au moment de prendre congé, remercie poliment son interlocutrice ou interlocuteur pour l'entretien.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation assure le suivi des entretiens de négociation exigeants de manière ciblée en fonction du résultat?

Critères de compétence

- Documente tous les résultats pertinents dans les systèmes clients de l'entreprise prévus à cet effet.
- Note et planifie toutes les étapes à venir ainsi que les dates convenues pour leur traitement.
- Etablit les contrats et les documents nécessaires sur la base des notes qu'elle/il a prises.
- Transmet tous les documents aux personnes et services concernés dans les délais impartis.
- Analyse régulièrement ses entretiens de négociation exigeants et en déduit des mesures d'amélioration dont elle/il discute avec son ou sa supérieur(e) hiérarchique.

9.1.3 Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections

Compétence opérationnelle 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»)

Situation initiale

Lors d'un entretien exigeant avec des clients internes ou externes, ton objectif est de présenter à ton interlocutrice ou interlocuteur différentes solutions pour répondre à son besoin afin qu'elle ou il puisse prendre une décision. Le facteur décisif réside toujours dans le bénéfice que ton interlocutrice ou interlocuteur peut tirer des différentes solutions que tu proposes.

Ce mandat pratique te permet de proposer des solutions de manière compétente et de sensibiliser ton interlocutrice ou interlocuteur à leur utilité.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux demandes que les personnes te soumettent généralement. Dresse un récapitulatif de ces demandes. Réfléchis ensuite aux solutions que tu peux proposer afin de répondre à ces demandes. Quels sont les avantages et les inconvénients de tes propositions pour ton interlocutrice ou interlocuteur? Complète ton récapitulatif.
Tâche 2:	Réfléchis maintenant aux objections que ton interlocutrice ou interlocuteur pourrait formuler pour chacune des solutions et à la manière dont tu y répondras. Complète ton récapitulatif.
Tâche 3:	Mène au moins trois entretiens exigeants avec des clients internes ou externes à ton entreprise. Présente tes solutions de manière à faire comprendre à ton interlocutrice ou interlocuteur les avantages. Utilise les connaissances que tu as acquises lors des tâches précédentes.
Tâche 4:	Procure-toi activement au moins trois réactions de clients internes ou externes. Accepte-les de manière professionnelle. Examine les feed-back et réfléchis à ce que tu peux améliorer à l'avenir. Discute de tes conclusions avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Présente ton récapitulatif de la tâche 1 à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et demande-lui des conseils supplémentaires.

Demande à ton ou ta supérieur(e) comment il ou elle réagit aux feed-back positifs et négatifs.

Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections (d5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je prépare les entretiens de conseil exigeants de manière détaillée et ciblée?

Critères de compétence

- Je me mets à la place de mon interlocutrice ou interlocuteur afin d'appréhender le besoin dans sa globalité.
- J'esquisse des variantes de solutions possibles en mettant en évidence, à titre d'exemple, leurs avantages et leurs inconvénients.
- Je formule des arguments percutants pour démontrer les avantages pour la cliente ou le client.
- Je visualise mes propositions de solution de manière compréhensible.
- Je garde les documents importants à portée de main.

Question directrice 2: Est-ce que je mène les entretiens de conseil exigeants avec les clientes et clients de manière compétente et professionnelle?

Critères de compétence

- J'entame la conversation avec mon interlocutrice ou interlocuteur par une présentation claire et compréhensible de l'objet, des objectifs et du déroulement de l'entretien.
- Je présente toutes les variantes de solutions possibles de manière compréhensible et orientée client.
- J'explique à mon interlocutrice ou interlocuteur l'intérêt de la solution proposée, avec tous ses avantages et inconvénients.
- Je structure le processus de décision de manière à ce qu'il réponde aux attentes de mon interlocutrice ou interlocuteur.
- Je fais preuve de compréhension face à toutes les objections de mon interlocutrice ou interlocuteur.
- A la fin de l'entretien, je m'assure que toutes les questions ont été clarifiées et que la suite de la procédure est claire.

Question directrice 3: Suis-je capable d'analyser les entretiens de conseil exigeants de manière constructive?

Critères de compétence

- J'analyse mes entretiens de conseil exigeants de manière autonome dès qu'ils sont terminés.
- J'analyse mon propre niveau d'information afin de pouvoir combler de manière proactive les éventuels déficits identifiés.
- Je demande activement à mon interlocutrice ou interlocuteur de me donner un feedback.
- Je gère les commentaires négatifs de manière constructive.
- J'en déduis des mesures d'amélioration appropriées pour les entretiens futurs.

Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections (d5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation prépare les entretiens de conseil exigeants de manière détaillée et ciblée?

Critères de compétence

- Se met à la place de son interlocutrice ou interlocuteur afin d'appréhender le besoin dans sa globalité.
- Esquisse des variantes de solutions possibles en mettant en évidence, à titre d'exemple, leurs avantages et leurs inconvénients.
- Formule des arguments percutants pour démontrer les avantages pour la cliente ou le client.
- Visualise ses propositions de solution de manière compréhensible.
- Garde les documents importants à portée de main.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation mène les entretiens de conseil exigeants avec les clientes et clients de manière compétente et professionnelle?

Critères de compétence

- Entame la conversation avec son interlocutrice ou interlocuteur par une présentation claire et compréhensible de l'objet, des objectifs et du déroulement de l'entretien.
- Présente toutes les variantes de solutions possibles de manière compréhensible et orientée client.
- Explique à son interlocutrice ou interlocuteur l'intérêt de la solution proposée, avec tous ses avantages et inconvénients.
- Structure le processus de décision de manière à ce qu'il réponde aux attentes de son interlocutrice ou interlocuteur.
- Fait preuve de compréhension face à toutes les objections de son interlocutrice ou interlocuteur.
- A la fin de l'entretien, s'assure que toutes les questions ont été clarifiées et que la suite de la procédure est claire.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable d'analyser les entretiens de conseil exigeants de manière constructive?

Critères de compétence

- Analyse ses entretiens de conseil exigeants de manière autonome dès qu'ils sont terminés.
- Analyse son propre niveau d'information afin de pouvoir combler de manière proactive les éventuels déficits identifiés.
- Demande activement à son interlocutrice ou interlocuteur de lui donner un feedback.
- Gère les commentaires négatifs de manière constructive.
- En déduit des mesures d'amélioration appropriées pour les entretiens futurs.

9.1.4 Mener un entretien de conseil exigeant avec des fournisseurs

Compétence opérationnelle 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»)

Situation initiale

Lors d'un entretien exigeant avec des fournisseurs internes ou externes, ton objectif est de présenter à ton interlocutrice ou interlocuteur différentes possibilités d'achat de biens ou de services afin de créer une base de décision. Le facteur décisif réside toujours dans le bénéfice pour sa propre entreprise.

Ce mandat pratique t'aide à formuler habilement les besoins et à discuter des solutions.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux besoins qui existent lors de l'achat de biens ou de services. Dresse un récapitulatif des besoins. Réfléchis ensuite aux solutions que tu attends des fournisseurs pour répondre à ces besoins. Quels sont les avantages et les inconvénients des différentes variantes pour ta propre entreprise? Complète ton récapitulatif.
Tâche 2:	Réfléchis maintenant aux objections que tu pourrais formuler pour chacune des solutions et à la manière dont le fournisseur y réagira. Ajoute ces éléments à ton récapitulatif.
Tâche 3:	Mène au moins trois entretiens exigeants avec des fournisseurs internes ou externes. Utilise les connaissances que tu as acquises lors des tâches précédentes.
Tâche 4:	Procure-toi activement au moins trois réactions de la part de fournisseurs internes ou externes. Accepte-les de manière professionnelle. Examine les feed-back et réfléchis à ce que tu peux améliorer à l'avenir. Discute de tes conclusions avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Présente ton récapitulatif de la tâche 1 avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et demande-lui des conseils supplémentaires.

Demande à ton ou ta supérieur(e) comment il ou elle réagit aux feed-back positifs et négatifs.

Mener un entretien de conseil exigeant avec des fournisseurs (d5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je prépare les entretiens de conseil exigeants avec les fournisseurs de manière détaillée et ciblée?

Critères de compétence

- Je formule des arguments clairs pour mettre en évidence les besoins de mon entreprise.
- Je visualise les besoins d'achat de manière compréhensible.
- Je garde les documents importants à portée de main.
- Je me mets à la place de mon interlocutrice ou interlocuteur afin d'appréhender l'offre du fournisseur dans sa globalité.
- J'identifie les différentes variantes de solutions avec les avantages et les inconvénients qui en découlent pour mon entreprise.

Question directrice 2: Est-ce que je mène les entretiens de conseil exigeants avec les fournisseurs de manière compétente et professionnelle?

Critères de compétence

- J'entame la conversation avec mon interlocutrice ou interlocuteur par une présentation claire et compréhensible de l'objet, des objectifs et du déroulement de l'entretien.
- J'explique à mon interlocutrice ou interlocuteur les besoins d'approvisionnement de mon entreprise.
- Je me fais présenter des variantes de solutions pour l'acquisition.
- Je formule des objections pour les solutions présentées.
- Je structure le processus de décision de l'acquisition de manière à ce qu'il soit bien compris par mon interlocutrice ou interlocuteur.
- A la fin de l'entretien, je m'assure que toutes les questions ont été clarifiées et que la suite de la procédure est claire.

Question directrice 3: Suis-je capable d'analyser les entretiens de conseil exigeants avec les fournisseurs de manière constructive?

Critères de compétence

- J'analyse mes entretiens de conseil exigeants de manière autonome dès qu'ils sont terminés.
- J'analyse mon niveau d'information afin de pouvoir combler les éventuels déficits identifiés.
- Je demande activement à mon interlocutrice ou interlocuteur de me donner un feed-back.
- Je gère les commentaires négatifs de manière constructive.
- J'en déduis des mesures d'amélioration appropriées pour les entretiens futurs.

Mener un entretien de conseil exigeant avec des fournisseurs (d5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation prépare les entretiens de conseil exigeants avec les fournisseurs de manière détaillée et ciblée?

Critères de compétence

- Formule des arguments clairs pour mettre en évidence les besoins de son entreprise.
- Visualise les besoins d'acquisition de manière compréhensible.
- Garde les documents importants à portée de main.
- Se met à la place de son interlocutrice ou interlocuteur afin d'appréhender l'offre du fournisseur dans sa globalité.
- Identifie les différentes variantes de solutions avec les avantages et les inconvénients qui en découlent pour son entreprise.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation mène les entretiens de conseil exigeants avec les fournisseurs de manière compétente et professionnelle?

Critères de compétence

- Entame la conversation avec son interlocutrice ou interlocuteur par une présentation claire et compréhensible de l'objet, des objectifs et du déroulement de l'entretien.
- Explique à son interlocutrice ou interlocuteur les besoins d'approvisionnement de son entreprise.
- Se fait présenter des variantes de solutions pour l'acquisition.
- Formule des objections pour les solutions présentées.
- Structure le processus de décision de l'acquisition de manière à ce qu'il soit bien compris par son interlocutrice ou interlocuteur.
- A la fin de l'entretien, s'assure que toutes les questions ont été clarifiées et que la suite de la procédure est claire.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable d'analyser les entretiens de conseil exigeants avec les fournisseurs de manière constructive?

Critères de compétence

- Analyse ses entretiens de conseil exigeants de manière autonome dès qu'ils sont terminés.
- Analyse son niveau d'information afin de pouvoir combler les éventuels déficits identifiés.
- Demande activement à son interlocutrice ou interlocuteur de lui donner un feed-back.
- Gère les commentaires négatifs de manière constructive.
- En déduit des mesures d'amélioration appropriées pour les entretiens futurs.

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 la langue étrangère

Compétence opérationnelle 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»)

Situation initiale

Lors d'un entretien de vente ou de négociation exigeant, ton objectif est de convaincre la cliente ou le client (interne ou externe) d'un produit ou d'un service de ton entreprise. Afin d'y parvenir dès le début, prépare-toi suffisamment à l'entretien de vente ou de négociation.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux dossiers, formulaires, documents importants dont tu pourrais avoir besoin pour un entretien de vente ou de négociation dans la langue étrangère. Demande-toi où tu peux les trouver dans ton entreprise. Choisis avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique une situation qui te permettra de mener un entretien de vente ou de négociation exigeant dans la langue étrangère.
Tâche 2:	Prépare-toi à l'entretien de vente ou de négociation. Mène l'entretien dans la langue étrangère en utilisant sciemment les techniques d'entretien appropriées, comme par exemple les questions ouvertes, l'argumentation sur les avantages, les mises en récit (storytelling), le traitement des objections.
Tâche 3:	Après l'entretien dans la langue étrangère, note tes expériences et tes conclusions et discutes-en avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Demande au préalable à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique des conseils sur la manière de mener des entretiens de vente ou de négociation exigeants dans la langue étrangère. Prends en compte les différentes phases de la vente (accueil, analyse des attentes et besoins du client, conseil, conclusion).

Etablis une liste de blocs de textes, formulations et termes dans la langue étrangère.

Mener un entretien de vente ou de négociation exigeant avec des clients dans la langue étrangère (d6) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je prépare suffisamment toutes les données de base nécessaires à un entretien de vente exigeant dans la langue étrangère?

Critères de compétence

- J'élabore de manière claire au moins deux solutions possibles pour mon interlocutrice ou interlocuteur en fonction des besoins du client.
- Je discute avec mon ou ma supérieur(e) hiérarchique de la procédure, de la tarification et des données contractuelles.
- Au besoin, je prépare très à l'avance une ébauche d'offre correspondant à la demande.
- Je prépare suffisamment tôt tous les documents nécessaires à l'entretien de vente ou de négociation exigeant dans la langue étrangère.

Question directrice 2: Suis-je capable de mener des entretiens de vente exigeants prometteurs et avec une approche orientée services dans la langue étrangère?

Critères de compétence

- Je présente de manière compréhensible à mon interlocutrice ou interlocuteur différentes solutions avec tous les avantages et inconvénients.
- Je présente de manière compréhensible à mon interlocutrice ou interlocuteur les avantages concrets de chaque solution.
- Je réponds clairement à toutes les questions et objections dans un esprit de service, et je les réfute.
- Pendant l'entretien, j'utilise sciemment et avec habileté la technique du storytelling.
- A la fin de l'entretien, je laisse mon interlocutrice ou interlocuteur prendre sa propre décision.
- Je mène des entretiens de vente exigeants dans la langue étrangère avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.

Question directrice 3: Suis-je capable de mener des entretiens de négociation exigeants dans la langue étrangère de manière constructive?

Critères de compétence

- Je tiens à disposition tous les documents nécessaires pour l'entretien de vente exigeant dans la langue étrangère.
- J'explique de manière transparente à mon interlocutrice ou interlocuteur le point de départ et le cadre de l'entretien de négociation exigeant dans la langue étrangère.
- Je développe une argumentation structurée et réponds de manière ciblée aux contre-arguments dans la langue étrangère.
- Je négocie de manière objective dans la langue étrangère et élabore avec mon interlocutrice ou interlocuteur des alternatives selon des critères de décision objectifs.
- Je veille à conclure les entretiens de négociation exigeants dans la langue étrangère de manière bienveillante (gagnant-gagnant) pour toutes les parties concernées.

Mener un entretien de vente ou de négociation exigeant avec des clients dans la langue étrangère (d6) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation prépare suffisamment toutes les données de base nécessaires à un entretien de vente exigeant dans la langue étrangère?

Critères de compétence

- Elabore de manière claire au moins deux solutions possibles pour son interlocutrice ou interlocuteur en fonction des besoins du client.
- Discute avec son ou sa supérieur(e) hiérarchique de la procédure, de la tarification et des données contractuelles.
- Au besoin, prépare à l'avance une ébauche d'offre correspondant à la demande.
- Prépare suffisamment tôt tous les documents nécessaires à l'entretien de vente ou de négociation exigeant dans la langue étrangère.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de mener des entretiens de vente exigeants prometteurs et avec une approche orientée services dans la langue étrangère?

Critères de compétence

- Présente de manière compréhensible à son interlocutrice ou interlocuteur différentes solutions avec tous les avantages et inconvénients.
- Présente à son interlocutrice ou interlocuteur de manière compréhensible les avantages concrets de chaque solution.
- Répond clairement à toutes les questions et objections dans un esprit de service, et les réfute.
- Pendant l'entretien, utilise sciemment et avec habileté la technique du storytelling.
- A la fin de l'entretien, laisse son interlocutrice ou interlocuteur prendre sa propre décision.
- Mène des entretiens de vente exigeants dans la langue étrangère avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable de mener des entretiens de négociation dans la langue étrangère de manière constructive?

Critères de compétence

- Tient à disposition tous les documents nécessaires pour l'entretien de négociation exigeant dans la langue étrangère.
- Explique de manière transparente à son interlocutrice ou interlocuteur le point de départ et le cadre de l'entretien de négociation exigeant dans la langue étrangère.
- Développe une argumentation structurée et répond de manière ciblée aux contre-arguments dans la langue étrangère.
- Négocie de manière objective dans la langue étrangère et élabore avec son interlocutrice ou interlocuteur des alternatives selon des critères de décision objectifs.
- Veille à conclure les entretiens de négociation exigeants dans la langue étrangère de manière bienveillante (gagnant-gagnant) pour toutes les parties concernées.

9.2.2 Mener des négociations exigeantes avec des fournisseurs dans la langue étrangère

Compétence opérationnelle 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»)

Situation initiale

Lors d'un entretien de négociation exigeant, ton objectif est de clarifier avec le fournisseur l'acquisition d'une marchandise ou d'un service. Afin d'y parvenir dès le début, prépare-toi en conséquence à l'entretien de négociation.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux dossiers, formulaires, documents importants dont tu pourrais avoir besoin pour un entretien de négociation dans la langue étrangère. Demande-toi où tu peux les trouver dans ton entreprise. Choisis avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique une situation qui te permettra de mener un entretien de négociation exigeant dans la langue étrangère.
Tâche 2:	Prépare-toi à l'entretien de négociation. Mène l'entretien de négociation dans la langue étrangère en utilisant sciemment les techniques d'entretien appropriées, comme par exemple des questions ouvertes, le traitement des objections.
Tâche 3:	Après l'entretien, note tes expériences et tes conclusions et discute-en avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Demande au préalable à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique des conseils sur la manière de mener des entretiens de négociation exigeants dans la langue étrangère. Tiens compte des différentes phases de l'entretien (accueil, besoin, conseil, conditions, conclusion).
Établis une liste de blocs de textes, formulations et termes dans la langue étrangère.

Mener des négociations exigeantes avec des fournisseurs dans la langue étrangère (d6) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable de mener des entretiens de vente exigeants de manière constructive dans la langue étrangère?

Critères de compétence

- Je tiens à disposition tous les documents nécessaires pour l'entretien de négociation exigeant dans la langue étrangère.
- J'explique de manière transparente à mon interlocutrice ou interlocuteur le point de départ et le cadre de l'entretien de négociation exigeant dans la langue étrangère.
- Je développe une argumentation structurée et réponds de manière ciblée aux contre-arguments dans la langue étrangère.
- Je négocie de manière objective dans la langue étrangère et élabore avec mon interlocutrice ou interlocuteur des alternatives selon des critères de décision objectifs.
- Je veille à conclure les entretiens de négociation exigeants dans la langue étrangère de manière bienveillante (gagnant-gagnant) pour toutes les parties concernées.
- Je mène les entretiens de négociation exigeants dans la langue étrangère avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.

Question directrice 2: Suis-je capable de conclure les entretiens de négociation exigeants dans la langue étrangère au moment opportun, de manière professionnelle et amicale?

Critères de compétence

- Je reconnais le moment opportun pour conclure l'entretien.
- Je rassemble toutes les informations nécessaires pour constituer une base de décision.
- Je définis les étapes à venir avec mon interlocutrice ou interlocuteur et les consigne par écrit.
- Au moment de prendre congé, je remercie poliment dans la langue étrangère mon interlocutrice ou interlocuteur.

Question directrice 3: Est-ce que j'assure le suivi des entretiens de négociation exigeants dans la langue étrangère de manière ciblée en fonction du résultat?

Critères de compétence

- Je documente dans la langue étrangère tous les résultats pertinents dans les systèmes clients de l'entreprise prévus à cet effet.
- Je note et planifie toutes les étapes à venir ainsi que les dates convenues pour leur traitement.
- J'établis dans la langue étrangère les contrats et les documents nécessaires sur la base des notes que j'ai prises.
- Je transmets tous les documents aux personnes et services concernés dans les délais impartis.
- J'analyse régulièrement mes entretiens de négociation exigeants dans la langue étrangère et j'en déduis des mesures d'amélioration dont je discute avec mon ou ma supérieur(e) hiérarchique.

Mener des négociations exigeantes avec des fournisseurs dans la langue étrangère (d6) (grille de compétences)

Question directrice: Est-ce que la personne en formation est capable de mener des entretiens de vente exigeants de manière constructive dans la langue étrangère?

Critères de compétence

- Tient à disposition tous les documents nécessaires pour l'entretien de négociation exigeant dans la langue étrangère.
- Explique de manière transparente à son interlocutrice ou interlocuteur le point de départ et le cadre de l'entretien de négociation exigeant dans la langue étrangère.
- Développe une argumentation structurée et répond de manière ciblée aux contre-arguments dans la langue étrangère.
- Négocie de manière objective dans la langue étrangère et élabore avec son interlocutrice ou interlocuteur des alternatives selon des critères de décision objectifs.
- Veille à conclure les entretiens de négociation exigeants dans la langue étrangère de manière bienveillante (gagnant-gagnant) pour toutes les parties concernées.
- Mène les entretiens de négociation exigeants dans la langue étrangère avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de conclure les entretiens de négociation exigeants dans la langue étrangère au moment opportun, de manière professionnelle et amicale?

Critères de compétence

- Reconnaît le moment opportun pour conclure l'entretien.
- Rassemble toutes les informations nécessaires pour constituer une base de décision.
- Définit les étapes à venir avec son interlocutrice ou interlocuteur et les consigne par écrit.
- Au moment de prendre congé, remercie poliment dans la langue étrangère son interlocutrice ou interlocuteur pour l'entretien.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation assure le suivi des entretiens de négociation exigeants dans la langue étrangère de manière ciblée en fonction du résultat?

Critères de compétence

- Documente dans la langue étrangère tous les résultats pertinents dans les systèmes clients de l'entreprise prévus à cet effet.
- Note et planifie toutes les étapes à venir ainsi que les dates convenues pour leur traitement.
- Etablit dans la langue étrangère les contrats et les documents nécessaires sur la base des notes qu'elle/il a prises.
- Transmet tous les documents aux personnes et services concernés dans les délais impartis.
- Analyse régulièrement ses entretiens de négociation exigeants dans la langue étrangère et en déduit des mesures d'amélioration dont elle/il discute avec son ou sa supérieur(e) hiérarchique.

9.2.3 Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections dans la langue étrangère

Compétence opérationnelle 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»)

Situation initiale

Lors d'un entretien exigeant avec des clients internes ou externes, ton objectif est de présenter à ton interlocutrice ou interlocuteur différentes solutions pour répondre à son besoin afin qu'elle ou il puisse prendre une décision. Le facteur décisif réside toujours dans le bénéfice que ton interlocutrice ou interlocuteur peut tirer des différentes solutions que tu proposes.

Ce mandat pratique te permet de proposer, dans la langue étrangère, des solutions de manière compétente et de sensibiliser ton interlocutrice ou interlocuteur à leur utilité.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux demandes que les personnes te soumettent généralement. Dresse un récapitulatif de ces demandes. Réfléchis ensuite aux solutions que tu peux proposer afin de répondre à ces demandes. Quels sont les avantages et les inconvénients de tes propositions pour ton interlocutrice ou interlocuteur? Complète ton récapitulatif.
Tâche 2:	Réfléchis maintenant aux objections que ton interlocutrice ou interlocuteur pourrait formuler pour chacune des solutions et à la manière dont tu y répondras dans la langue étrangère. Complète ton récapitulatif.
Tâche 3:	Mène au moins trois entretiens exigeants dans la langue étrangère avec des clients internes ou externes à ton entreprise. Présente tes solutions de manière à faire comprendre à ton interlocutrice ou interlocuteur les avantages. Utilise les connaissances que tu as acquises lors des tâches précédentes.
Tâche 4:	Procure-toi activement au moins trois réactions dans la langue étrangère de clients internes ou externes. Accepte-les de manière professionnelle. Examine les feed-back et réfléchis à ce que tu peux améliorer à l'avenir. Discute de tes conclusions avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Présente ton récapitulatif de la tâche 1 à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et demande-lui des conseils supplémentaires. Demande à ton ou ta supérieur(e) comment il ou elle réagit aux feed-back positifs et négatifs.

Etablis une liste de blocs de textes, formulations et termes dans la langue étrangère.

Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections dans la langue étrangère (d6) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je prépare les entretiens de conseil exigeants dans la langue étrangère de manière détaillée et ciblée?

Critères de compétence

- Je me mets à la place de mon interlocutrice ou interlocuteur afin d'appréhender dans la langue étrangère le besoin dans sa globalité.
- J'esquisse des variantes de solutions possibles en mettant en évidence, à titre d'exemple et dans la langue étrangère, leurs avantages et leurs inconvénients.
- Je formule dans la langue étrangère des arguments percutants pour démontrer les avantages pour la cliente ou le client.
- Je visualise dans la langue étrangère mes propositions de solutions de manière compréhensible.
- Je garde les documents importants à portée de main.

Question directrice 2: Est-ce que je mène les entretiens de conseil exigeants dans la langue étrangère avec les clientes et clients de manière compétente et professionnelle?

Critères de compétence

- J'entame la conversation avec mon interlocutrice ou interlocuteur par une présentation claire et compréhensible de l'objet, des objectifs et du déroulement de l'entretien.
- Je présente toutes les variantes de solutions possibles de manière compréhensible et orientée client.
- J'explique à mon interlocutrice ou interlocuteur dans la langue étrangère l'intérêt de la solution proposée, avec tous ses avantages et inconvénients.
- Je structure le processus de décision de manière à ce qu'il réponde aux attentes de mon interlocutrice ou interlocuteur.
- Je fais preuve de compréhension face à toutes les objections de mon interlocutrice ou interlocuteur.
- A la fin de l'entretien, je m'assure que toutes les questions ont été clarifiées et que la suite de la procédure est claire.

Question directrice 3: Suis-je capable d'analyser les entretiens de conseil exigeants dans la langue étrangère de manière constructive?

Critères de compétence

- J'analyse les entretiens de conseil exigeants dans la langue étrangère de manière autonome dès qu'ils sont terminés.
- J'analyse mon propre niveau d'information afin de pouvoir combler de manière proactive les éventuels déficits identifiés.
- Je demande activement à mon interlocutrice ou interlocuteur de me donner un feed-back.
- Je gère les commentaires négatifs de manière constructive.
- J'en déduis des mesures d'amélioration appropriées pour les entretiens futurs.

Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections dans la langue étrangère (d6) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation prépare les entretiens de conseil exigeants dans la langue étrangère de manière détaillée et ciblée?

Critères de compétence

- Se met à la place de son interlocutrice ou interlocuteur afin d'appréhender dans la langue étrangère le besoin dans sa globalité.
- Esquisse des variantes de solutions possibles en mettant en évidence, à titre d'exemple et dans la langue étrangère, leurs avantages et leurs inconvénients.
- Formule dans la langue étrangère des arguments percutants pour démontrer les avantages pour la cliente ou le client.
- Visualise dans la langue étrangère ses propositions de solution de manière compréhensible.
- Garde les documents importants à portée de main.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation mène les entretiens de conseil exigeants dans la langue étrangère avec les clientes et clients de manière compétente et professionnelle?

Critères de compétence

- Entame la conversation avec son interlocutrice ou interlocuteur par une présentation claire et compréhensible de l'objet, des objectifs et du déroulement de l'entretien.
- Présente toutes les variantes de solutions possibles de manière compréhensible et orientée client.
- Explique à son interlocutrice ou interlocuteur dans la langue étrangère l'intérêt de la solution proposée, avec tous ses avantages et inconvénients.
- Structure le processus de décision de manière à ce qu'il réponde aux attentes de son interlocutrice ou interlocuteur.
- Fait preuve de compréhension face à toutes les objections de son interlocutrice ou interlocuteur.
- A la fin de l'entretien, s'assure que toutes les questions ont été clarifiées et que la suite de la procédure est claire.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable d'analyser les entretiens de conseil exigeants dans la langue étrangère de manière constructive?

Critères de compétence

- Analyse les entretiens de conseil exigeants dans la langue étrangère de manière autonome dès qu'ils sont terminés.
- Analyse son propre niveau d'information afin de pouvoir combler de manière proactive les éventuels déficits identifiés.
- Demande activement à son interlocutrice ou interlocuteur de lui donner un feedback.
- Gère les commentaires négatifs de manière constructive.
- En déduit des mesures d'amélioration appropriées pour les entretiens futurs.

9.2.4 Mener un entretien de conseil exigeant avec des fournisseurs dans la langue étrangère

Compétence opérationnelle 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»)

Situation initiale

Lors d'un entretien exigeant avec des fournisseurs internes ou externes, ton objectif est de présenter à ton interlocutrice ou interlocuteur différentes possibilités d'achat de biens ou de services afin de créer une base de décision. Le facteur décisif réside toujours dans le bénéfice pour sa propre entreprise.

Ce mandat pratique t'aide à formuler habilement dans la langue étrangère les besoins et à discuter des solutions.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux besoins qui existent lors de l'achat de biens ou de services. Dresse dans la langue étrangère un récapitulatif des besoins. Réfléchis ensuite aux solutions que tu attends des fournisseurs pour répondre à ces besoins. Quels sont les avantages et les inconvénients des différentes variantes pour ta propre entreprise? Complète ton récapitulatif.
Tâche 2:	Réfléchis maintenant aux objections que tu pourrais formuler dans la langue étrangère pour chacune des solutions et à la manière dont le fournisseur y réagira. Ajoute ces éléments à ton récapitulatif.
Tâche 3:	Mène au moins trois entretiens exigeants dans la langue étrangère avec des fournisseurs internes ou externes. Utilise les connaissances que tu as acquises lors des tâches précédentes.
Tâche 4:	Procure-toi activement au moins trois réactions dans la langue étrangère de la part de fournisseurs internes ou externes. Accepte-les de manière professionnelle. Examine les feed-back et réfléchis à ce que tu peux améliorer à l'avenir. Discute de tes conclusions avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Présente ton récapitulatif de la tâche 1 avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et demande-lui des conseils supplémentaires.

Demande à ton ou ta supérieur(e) comment il ou elle réagit aux feed-back positifs et négatifs.

Etablis une liste de blocs de textes, formulations et termes dans la langue étrangère

Mener un entretien de conseil exigeant avec des fournisseurs dans la langue étrangère (d6) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je prépare les entretiens de conseil exigeants dans la langue étrangère avec les fournisseurs de manière détaillée et ciblée?

Critères de compétence

- Je formule dans la langue étrangère des arguments clairs pour mettre en évidence les besoins de mon entreprise.
- Je visualise les besoins d'achat de manière compréhensible.
- Je garde les documents importants à portée de main.
- Je me mets à la place de mon interlocutrice ou interlocuteur afin d'appréhender dans la langue étrangère l'offre du fournisseur dans sa globalité.
- J'identifie les différentes variantes de solutions avec les avantages et les inconvénients qui en découlent pour mon entreprise.

Question directrice 2: Est-ce que je mène les entretiens de conseil exigeants dans la langue étrangère avec les fournisseurs de manière compétente et professionnelle?

Critères de compétence

- J'entame la conversation avec mon interlocutrice ou interlocuteur par une présentation claire et compréhensible de l'objet, des objectifs et du déroulement de l'entretien.
- J'explique dans la langue étrangère à mon interlocutrice ou interlocuteur les besoins d'approvisionnement de mon entreprise.
- Je me fais présenter des variantes de solutions pour l'acquisition.
- Je formule dans la langue étrangère des objections pour les solutions présentées.
- Je structure le processus de décision de l'acquisition de manière à ce qu'il soit bien compris par mon interlocutrice ou interlocuteur.
- A la fin de l'entretien, je m'assure que toutes les questions ont été clarifiées et que la suite de la procédure est claire.

Question directrice 3: Suis-je capable d'analyser les entretiens de conseil exigeants dans la langue étrangère avec les fournisseurs de manière constructive?

Critères de compétence

- J'analyse les entretiens de conseil exigeants dans la langue étrangère de manière autonome dès qu'ils sont terminés.
- J'analyse mon niveau d'information afin de pouvoir combler les éventuels déficits identifiés.
- Je demande activement à mon interlocutrice ou interlocuteur de me donner un feed-back.
- Je gère les commentaires négatifs de manière constructive.
- J'en déduis des mesures d'amélioration appropriées pour les entretiens futurs.

Mener un entretien de conseil exigeant avec des fournisseurs dans la langue étrangère (d6) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation prépare les entretiens de conseil exigeants dans la langue étrangère avec les fournisseurs de manière détaillée et ciblée?

Critères de compétence

- Formule dans la langue étrangère des arguments clairs pour mettre en évidence les besoins de son entreprise.
- Visualise les besoins d'acquisition de manière compréhensible.
- Garde les documents importants à portée de main.
- Se met à la place de son interlocutrice ou interlocuteur afin d'appréhender dans la langue étrangère l'offre du fournisseur dans sa globalité.
- Identifie les différentes variantes de solutions avec les avantages et les inconvénients qui en découlent pour son entreprise.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation mène les entretiens de conseil exigeants dans la langue étrangère avec les fournisseurs de manière compétente et professionnelle?

Critères de compétence

- Entame la conversation avec son interlocutrice ou interlocuteur par une présentation claire et compréhensible de l'objet, des objectifs et du déroulement de l'entretien.
- Explique dans la langue étrangère à son interlocutrice ou interlocuteur les besoins d'approvisionnement de son entreprise.
- Se fait présenter des variantes de solutions pour l'acquisition.
- Formule dans la langue étrangère des objections pour les solutions présentées.
- Structure le processus de décision de l'acquisition de manière à ce qu'il soit bien compris par son interlocutrice ou interlocuteur.
- A la fin de l'entretien, s'assure que toutes les questions ont été clarifiées et que la suite de la procédure est claire.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable d'analyser les entretiens de conseil exigeants dans la langue étrangère avec les fournisseurs de manière constructive?

Critères de compétence

- Analyse les entretiens de conseil exigeants dans la langue étrangère de manière autonome dès qu'ils sont terminés.
- Analyse son niveau d'information afin de pouvoir combler les éventuels déficits identifiés.
- Demande activement à son interlocutrice ou interlocuteur de lui donner un feedback.
- Gère les commentaires négatifs de manière constructive.
- En déduit des mesures d'amélioration appropriées pour les entretiens futurs.

9.3 Option: Finances (c6)

9.3.1 Tenir un livre de caisse

Compétence opérationnelle c6: Exécuter des travaux de comptabilité financière (option «finances»)

Situation initiale

Le livre de caisse permet d'avoir une vue d'ensemble sur les recettes et les dépenses en espèces d'une entreprise ou d'un service. Ce mandat pratique te donne la possibilité de tenir le livre de caisse et de mettre ainsi tes connaissances en pratique.

Mission

Tâche 1:	Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique sur la manière dont tu dois tenir la caisse.
Tâche 2:	Crée des enregistrements complets de justificatifs dans le livre de caisse et classe les justificatifs correctement. Montre à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique les enregistrements que tu as effectués.
Tâche 3:	Effectue un contrôle de caisse à la fin de la période. Discute du résultat avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Il est important que le livre de caisse soit tenu régulièrement et correctement. Le reçu en lui-même ne suffit pas pour un enregistrement dans le livre de caisse. Un justificatif est nécessaire.

Tenir un livre de caisse (c6) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable de tenir le livre de caisse de manière professionnelle?

Critères de compétence

- Je veille à ce qu'un reçu en bonne et due forme soit émis ou reçu pour chaque transaction effectuée.
- Je répartis les transactions en recettes et dépenses.
- J'établis des justificatifs détaillés pour tous les reçus.
- Je demande à quel moment les enregistrements doivent être saisis dans le livre de caisse.
- Je remets les documents nécessaires dans les délais à la personne responsable pour qu'elle les comptabilise.

Tenir un livre de caisse (c6) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable de tenir le livre de caisse de manière professionnelle?

Critères de compétence

- Veille à ce qu'un reçu en bonne et due forme soit émis ou reçu pour chaque transaction effectuée.
- Répartit les transactions en recettes et dépenses.
- Etablit des justificatifs détaillés pour tous les reçus.
- Demande à quel moment les enregistrements doivent être saisis dans le livre de caisse.
- Remet les documents nécessaires dans les délais à la personne responsable pour qu'elle les comptabilise.

9.3.2 Contrôler les factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs)

Compétence opérationnelle c6: Exécuter des travaux de comptabilité financière (option «finances»)

Situation initiale

Avant de régler des factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs), il est important de contrôler si les marchandises ont été livrées ou si l'entreprise a eu recours aux prestations.

Mission

Tâche 1:	Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique pour savoir quelles factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs) tu dois contrôler. Demande à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique toutes les informations dont tu as besoin pour contrôler les factures des fournisseurs.
Tâche 2:	Contrôle les factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs) en te basant sur les in-

formations fournies dans la tâche 1. Réfléchis à la manière dont tu vas traiter les factures fournisseurs qui contiennent des erreurs.

Tâche 3: Discute avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique des résultats de ton contrôle et des mesures à prendre pour les éventuelles factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs) présentant des erreurs.

Tâche 4: Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc.
Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Indique sur la facture qu'elle a été contrôlée uniquement lorsque tu es sûr(e) qu'elle est correcte.

Contrôler les factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs) (c6) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable de contrôler de manière autonome les factures reçues?

Critères de compétence

- Je surveille régulièrement le courrier entrant et contrôle les factures reçues.
- Je rassemble les documents pertinents afin de pouvoir contrôler une facture.
- Je fais la différence entre une facture, un bon de commande et un bon de livraison.
- J'effectue des calculs simples (p.ex. montant total).
- Je transmets la facture pour validation après l'avoir contrôlée.

Contrôler les factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs) (c6) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable de contrôler de manière autonome les factures reçues?

Critères de compétence

- Surveille régulièrement le courrier entrant et contrôle les factures reçues.
- Rassemble les documents pertinents afin de pouvoir contrôler une facture.
- Fait la différence entre une facture, un bon de commande et un bon de livraison.
- Effectue des calculs simples (p.ex. montant total).
- Transmet la facture pour validation après l'avoir contrôlée.

9.3.3 Etablir des ordres de paiement

Compétence opérationnelle c6: Exécuter des travaux de comptabilité financière (option «finances»)

Situation initiale

Même si tu n'as pas le droit de valider toi-même des paiements, tu peux aider ton ou ta supérieur(e) hiérarchique en créant des ordres de paiement.

Ce mandat pratique te donne la possibilité, dans un premier temps, d'établir des ordres de paiement en collaboration avec un(e) supérieur(e) hiérarchique. Tu gagneras ainsi en assurance et pourras, dans un deuxième temps, établir des ordres de paiement de manière autonome.

Mission

Tâche 1:	Conviens d'un rendez-vous avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique afin de pouvoir établir ensemble des ordres de paiement.
Tâche 2:	Etablis des ordres de paiement sous la direction de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 3:	Prépare une check-list pour la procédure d'établissement des ordres de paiement. Discute de la check-list avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et apporte des modifications si nécessaire.
Tâche 4:	Etablis ensuite de manière autonome d'autres ordres de paiement.

Tâche 5: Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc.
Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

L'établissement d'ordres de paiement se déroule différemment selon les entreprises. La check-list que tu as créée t'aidera à procéder correctement.

Etablir des ordres de paiement (c6) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable d'accompagner de manière compétente le processus de paiement de l'entreprise?

Critères de compétence

- Je recueille de manière proactive toutes les informations pertinentes dont j'ai besoin pour exécuter efficacement ma mission dans le cadre du processus de paiement.
- J'utilise le système de paiement de l'entreprise en toute sécurité.
- Je remarque immédiatement si un paiement comporte des erreurs.
- J'informe de manière autonome un ou une supérieur(e) hiérarchique des erreurs détectées dans le processus de paiement.
- Je respecte rigoureusement les consignes dans le cadre du processus de paiement.

Etablir des ordres de paiement (c6) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable d'accompagner de manière compétente le processus de paiement de l'entreprise?

Critères de compétence

- Recueille de manière proactive toutes les informations pertinentes dont elle/il a besoin pour exécuter efficacement sa mission dans le cadre du processus de paiement.
- Utilise le système de paiement de l'entreprise en toute sécurité.
- Remarque immédiatement si un paiement comporte des erreurs.
- Informe de manière autonome un ou une supérieur(e) hiérarchique des erreurs détectées dans le processus de paiement.
- Respecte rigoureusement les consignes dans le cadre du processus de paiement.

9.3.4 Exécuter des tâches de comptabilité financière

Compétence opérationnelle c6: Exécuter des travaux de comptabilité financière (option «finances»)

Situation initiale

La comptabilité financière a pour mission de comptabiliser des transactions commerciales de toutes sortes.

Il est important que la comptabilisation soit exacte et conforme aux prescriptions légales.

Mission

- Tâche 1: Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique pour savoir quelles sont les transactions commerciales que tu dois contrôler et comptabiliser. Demande à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique toutes les informations dont tu as besoin pour pouvoir effectuer une comptabilisation correcte.

Tâche 2:	Contrôle les factures, les justificatifs, etc. en ce qui concerne la transaction, la plausibilité et l'imputation. Réfléchis à la manière dont tu vas procéder si tu constates une erreur dans les justificatifs.
Tâche 3:	Prépare une check-list pour la procédure de comptabilisation des transactions. Discute de la check-list avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et apporte des modifications si nécessaire.
Tâche 4:	Comptabilise ensuite de manière autonome d'autres transactions commerciales.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

La comptabilisation des transactions commerciales se déroule différemment selon les entreprises. La check-list que tu as créée t'aidera à procéder correctement.

Exécuter des tâches de comptabilité financière (c6) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable d'exécuter de manière compétente les tâches inhérentes à la comptabilité financière?

Critères de compétence

- Je recueille toutes les informations pertinentes dont j'ai besoin pour exécuter efficacement les tâches inhérentes à la comptabilité financière.
- J'utilise le système de comptabilité financière de l'entreprise en toute sécurité.
- Je remarque immédiatement si une écriture dans la comptabilité financière comporte des erreurs.
- J'informe de manière autonome un ou une supérieur(e) hiérarchique des erreurs détectées dans la comptabilité financière.
- Je respecte rigoureusement les consignes applicables à la comptabilité financière.

Exécuter des tâches de comptabilité financière (c6) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable d'exécuter de manière compétente les tâches inhérentes à la comptabilité financière?

Critères de compétence

- Recueille toutes les informations pertinentes dont elle/il a besoin pour exécuter efficacement les tâches inhérentes à la comptabilité financière.
- Utilise le système de comptabilité financière de l'entreprise en toute sécurité.
- Remarque immédiatement si une écriture dans la comptabilité financière comporte des erreurs.
- Informe de manière autonome un ou une supérieur(e) hiérarchique des erreurs détectées dans la comptabilité financière.
- Respecte rigoureusement les consignes applicables à la comptabilité financière.

9.3.5 Exécuter des tâches de comptabilité salariale

Compétence opérationnelle c6: Exécuter des travaux de comptabilité financière (option «finances»)

Situation initiale

La comptabilité salariale a pour mission de comptabiliser les opérations de versement des salaires et celles concernant les assurances sociales.

Il est important que la comptabilisation soit exacte et conforme aux prescriptions légales et que la protection des données soit respectée.

Mission

-
- | | |
|----------|--|
| Tâche 1: | Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique pour savoir quelles sont les tâches de comptabilité salariale que tu peux effectuer. Demande à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique toutes les informations dont tu as besoin pour pouvoir effectuer une comptabilisation correcte des opérations dans la comptabilité salariale. |
|----------|--|

Tâche 2:	Contrôle les décomptes, les justificatifs, etc. en ce qui concerne l'administration du personnel et l'imputation. Réfléchis à la manière dont tu vas procéder si tu constates une erreur dans les documents.
Tâche 3:	Prépare une check-list pour la procédure de comptabilisation des opérations salariales. Discute de la check-list avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et apporte des modifications si nécessaire.
Tâche 4:	Comptabilise ensuite de manière autonome d'autres opérations salariales.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

La comptabilisation des opérations salariales se déroule différemment selon les entreprises. La check-list que tu as créée t'aidera à procéder correctement.

Exécuter des tâches de comptabilité salariale (c6) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable d'exécuter de manière compétente les tâches inhérentes à la comptabilité salariale?

Critères de compétence

- Je recueille toutes les informations pertinentes dont j'ai besoin pour exécuter efficacement les tâches inhérentes à la comptabilité salariale.
- J'utilise le système de comptabilité salariale de l'entreprise en toute sécurité.
- Je remarque immédiatement si une écriture dans la comptabilité salariale comporte des erreurs.
- J'informe de manière autonome un ou une supérieur(e) hiérarchique des erreurs détectées dans la comptabilité salariale.
- Je respecte rigoureusement les consignes applicables à la comptabilité salariale.

Exécuter des tâches de comptabilité salariale (c6) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable d'exécuter de manière compétente les tâches inhérentes à la comptabilité salariale?

Critères de compétence

- Recueille toutes les informations pertinentes dont elle/il a besoin pour exécuter efficacement les tâches inhérentes à la comptabilité salariale.
- Utilise le système de comptabilité salariale de l'entreprise en toute sécurité.
- Remarque immédiatement si une écriture dans la comptabilité salariale comporte des erreurs.
- Informe de manière autonome un ou une supérieur(e) hiérarchique des erreurs détectées dans la comptabilité salariale.
- Respecte rigoureusement les consignes applicables à la comptabilité salariale.

9.3.6 Contribuer à l'établissement des comptes annuels

label

Compétence opérationnelle c6: Exécuter des travaux de comptabilité financière (option «finances»)

Situation initiale

Dans le cadre de la clôture annuelle des comptes, des travaux très différents doivent être effectués, comme par exemple la clôture des comptes auxiliaires, l'établissement du bilan et du compte de résultat.

Il est important que le traitement soit exact et conforme aux prescriptions légales et que la protection des données soit respectée.

Mission

-
- | | |
|----------|--|
| Tâche 1: | Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique pour savoir quels sont les travaux que tu peux effectuer et soutenir dans le cadre de la clôture annuelle. Demande à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique toutes les informations dont tu as besoin pour pouvoir effectuer les travaux. |
|----------|--|

Tâche 2:	Contrôle les dossiers, documents et écritures comptables, etc. en ce qui concerne la plausibilité l'exactitude et l'exhaustivité. Réfléchis à la manière dont tu vas procéder si tu constates une erreur.
Tâche 3:	Prépare une check-list pour la procédure à suivre lors de tes travaux de clôture annuelle. Discute de la check-list avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et apporte des modifications si nécessaire.
Tâche 4:	Effectue tes travaux de clôture des comptes de manière autonome.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

L'établissement des comptes annuels se déroule différemment selon les entreprises. La check-list que tu as créée t'aidera à procéder correctement.

Contribuer à l'établissement des comptes annuels (c6) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable d'exécuter de manière compétente les tâches inhérentes à l'établissement des comptes annuels?

Critères de compétence

- Je recueille toutes les informations pertinentes dont j'ai besoin pour exécuter efficacement les tâches inhérentes à l'établissement des comptes annuels.
- J'utilise le système de comptabilité financière de l'entreprise en toute sécurité.
- Je remarque immédiatement si une écriture dans la comptabilité financière comporte des erreurs.
- J'informe de manière autonome un ou une supérieur(e) hiérarchique des erreurs détectées dans la comptabilité financière.
- Je respecte rigoureusement les consignes applicables à la comptabilité financière.

Contribuer à l'établissement des comptes annuels (c6) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable d'exécuter de manière compétente les tâches inhérentes à l'établissement des comptes annuels?

Critères de compétence

- Recueille toutes les informations pertinentes dont elle/il a besoin pour exécuter efficacement les tâches inhérentes à l'établissement des comptes annuels.
- Utilise le système de comptabilité financière de l'entreprise en toute sécurité.
- Remarque immédiatement si une écriture dans la comptabilité financière comporte des erreurs.
- Informe de manière autonome un ou une supérieur(e) hiérarchique des erreurs détectées dans la comptabilité financière.
- Respecte rigoureusement les consignes applicables à la comptabilité financière.

9.4 Option: Technologie (e5 / e6)

9.4.1 Mettre en place et gérer des bases de données

label

Compétence opérationnelle e5: Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option «technologie»)

Situation initiale

Les bases de données sont utilisées dans de nombreux processus de l'entreprise. Cela exige une organisation judicieuse de la base de données ainsi que des données actuelles et correctes.

Mission

Tâche1: Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique sur la base de données que tu dois mettre en place ou gérer. Obtiens de ton ou ta su-

périeur(e) hiérarchique toutes les informations nécessaires pour pouvoir effectuer les travaux sur la base de données.

-
- Tâche2: Dresse une liste des principaux travaux liés à la base de données. Complète la liste avec les problèmes courants liés à la base de données. Dans la liste, indique pour chaque problème comment tu peux le résoudre, en respectant les schémas de résolution prédéfinis.
-
- Tâche3: En cas de problème avec la base de données, applique le schéma de résolution prédéfini et transmets le problème au service compétent si tu ne peux pas le résoudre toi-même.
-
- Tâche4: Instruis les collaboratrices et collaborateurs à l'utilisation de la base de données. Donne-leur des conseils pour résoudre les problèmes liés à l'utilisation de la base de données.
-
- Tâche5: Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc.
Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Réfléchis aux personnes que tu peux aider grâce à tes connaissances et à ton expérience.

Mettre en place et gérer des bases de données (e5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable de mettre en place et de gérer des bases de données et le CMS?

Critères de compétence

- Je me repère sans problème dans les bases de données ou le CMS de mon entreprise.
- Je mets en place et gère les structures de manière fiable, conformément aux normes de l'entreprise.
- Je complète, traite, supprime et adapte consciencieusement les contenus.
- Je respecte les directives internes lors de l'archivage des données.
- Je gère les informations et les données des clients conformément aux dispositions légales et aux directives de l'entreprise.
- J'instruis et soutiens les collaboratrices et collaborateurs dans l'utilisation efficace des bases de données.

Question directrice 2: Suis-je capable de gérer de manière professionnelle les risques en matière de sécurité et de protection des données?

Critères de compétence

- Je respecte rigoureusement les dispositions légales et les directives internes.
- Lorsque je travaille avec des données, je suis toujours concentré(e) et ne me laisse pas distraire.
- Je réfléchis régulièrement aux risques qui pourraient survenir dans les domaines de la sécurité et de la protection des données et je remets systématiquement en question mes propres actions.
- Je me sers de mes propres expériences dans les situations délicates.
- Je propose des mesures judicieuses afin d'éviter les situations délicates.

Mettre en place et gérer des bases de données (e5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable de mettre en place et de gérer des bases de données et le CMS?

Critères de compétence

- Se repère sans problème dans les bases de données ou le CMS de son entreprise.
- Met en place et gère les structures de manière fiable, conformément aux normes de l'entreprise.
- Complète, traite, supprime et adapte consciencieusement les contenus.
- Respecte systématiquement les directives internes lors de l'archivage des données.
- Gère les informations et les données des clients conformément aux dispositions légales et aux directives de l'entreprise.
- Instruit et soutient les collaboratrices et collaborateurs dans l'utilisation efficace des bases de données.

Question directrice 2: Est-ce que la personne en formation est capable de gérer de manière professionnelle les risques en matière de sécurité et de protection des données?

Critères de compétence

- Respecte rigoureusement les dispositions légales et les directives internes.
- Lorsqu'elle/il travaille avec des données, est toujours concentré(e) et ne se laisse pas distraire.
- Réfléchit régulièrement aux risques qui pourraient survenir dans les domaines de la sécurité et de la protection des données et remet systématiquement en question ses propres actions.
- Se sert de ses propres expériences dans les situations délicates.
- Propose des mesures judicieuses afin d'éviter les situations délicates.

9.4.2 Résoudre les problèmes techniques liés aux systèmes informatiques

Compétence opérationnelle e5: Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option «technologie»)

Situation initiale

Tu n'es pas qu'une utilisatrice ou un utilisateur lambda de systèmes informatiques, tu résous également les problèmes techniques dans ton travail quotidien. Tu le fais d'abord pour toi-même puis, avec l'expérience, également pour tes collègues de travail.

Mission

Tâche 1:	Sois attentif(ve) aux problèmes techniques des systèmes informatiques chez toi ou chez d'autres utilisatrices ou utilisateurs. Dresse une liste des problèmes les plus fréquents.
Tâche 2:	Indique dans la liste pour chaque problème la manière dont tu peux le résoudre en respectant les schémas de résolution prédéfinis.
Tâche 3:	Saisis-toi du problème qui se présente à toi ou qu'une ou un collègue de travail rencontre. Pose pour cela les questions habituelles et, si nécessaire, rends-toi dans les services concernés pour te faire une idée de la situation.
Tâche 4:	Applique le schéma de résolution prédéfini et transmets le problème au service compétent si tu n'es pas en mesure de le résoudre.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Réfléchis aux personnes que tu peux aider grâce à tes connaissances et à ton expérience.

Résoudre les problèmes techniques liés aux systèmes informatiques (e5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable de résoudre de manière ciblée les problèmes techniques lors de l'utilisation de systèmes informatiques?

Critères de compétence

- Je pose des questions appropriées pour déterminer s'il s'agit d'un problème connu ou facile à résoudre.
- Je résous des problèmes liés à l'utilisation de systèmes informatiques.
- Je me sers de mon expérience et d'autres outils pour résoudre les problèmes des utilisatrices et utilisateurs.
- Je transmets les problèmes plus complexes au service compétent.

Résoudre les problèmes techniques liés aux systèmes informatiques (e5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable de résoudre de manière ciblée les problèmes techniques lors de l'utilisation de systèmes informatiques?

Critères de compétence

- Pose des questions appropriées pour terminer s'il s'agit d'un problème connu ou facile à résoudre.
- Résout des problèmes liés à l'utilisation de systèmes informatiques.
- Se sert de son expérience et d'autres outils pour résoudre les problèmes des utilisatrices et utilisateurs.
- Transmet les problèmes plus complexes au service compétent.

9.4.3 Soutenir l'acquisition et l'introduction de nouveaux systèmes informatiques

Compétence opérationnelle e5: Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option «technologie»)

Situation initiale

Choisir et introduire des systèmes informatiques est une tâche exigeante et les collaboratrices et collaborateurs attendent, outre des améliorations, une migration sans heurts vers un nouveau système informatique.

Mission

Tâche 1:	Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique pour savoir à quelle acquisition et à quelle introduction d'un nouveau système informatique tu peux participer. Obtiens de ta ou ton supérieur(e) hiérarchique toutes les informations dont tu as besoin pour pouvoir effectuer les travaux nécessaires.
Tâche 2:	Dresse la liste des principaux travaux liés à l'acquisition et à la mise en place du système informatique.
Tâche 3:	Effectue tes travaux planifiés en rapport avec l'acquisition et l'introduction du nouveau système informatique.

-
- Tâche 4: Instruis les collaboratrices et collaborateurs sur l'utilisation du nouveau système informatique. Donne-leur des conseils pour une utilisation efficace et sûre.
-
- Tâche 5: Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc.
Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Réfléchis aux personnes que tu peux aider grâce à tes connaissances et à ton expérience.

Soutenir l'acquisition et l'introduction de nouveaux systèmes informatiques (e5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Suis-je capable de soutenir l'acquisition de nouveaux systèmes informatiques de manière ciblée?

Critères de compétence

- Je me procure les informations nécessaires pour soutenir l'acquisition de nouveaux systèmes informatiques.
- J'exécute de manière ciblée les tâches planifiées dans le cadre de l'acquisition et l'introduction du nouveau système informatique.
- Je forme les collaboratrices et collaborateurs à l'utilisation du nouveau système informatique.
- Je donne des conseils aux collaboratrices et collaborateurs pour une utilisation efficace et sûre du nouveau système informatique.
- Je résous les problèmes liés à l'utilisation du nouveau système informatique.
- Je me sers de mon expérience et d'autres outils pour résoudre les problèmes rencontrés lors de l'acquisition et de l'utilisation du nouveau système informatique.
- Je transmets les problèmes plus complexes au service compétent.

Soutenir l'acquisition et l'introduction de nouveaux systèmes informatiques (e5) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation est capable de soutenir l'acquisition de nouveaux systèmes informatiques de manière ciblée?

Critères de compétence

- Se procure les informations nécessaires pour soutenir l'acquisition de nouveaux systèmes informatiques.
- Exécute de manière ciblée les tâches planifiées dans le cadre de l'acquisition et l'introduction du nouveau système informatique.
- Forme les collaboratrices et collaborateurs à l'utilisation du nouveau système informatique.
- Donne des conseils aux collaboratrices et collaborateurs pour une utilisation efficace et sûre du nouveau système informatique.
- Résout les problèmes liés à l'utilisation du nouveau système informatique.
- Se sert de son expérience et d'autres outils pour résoudre les problèmes rencontrés lors de l'acquisition et de l'utilisation du nouveau système informatique.
- Transmet les problèmes plus complexes au service compétent.

9.4.4 Réaliser une évaluation quantitative

Compétence opérationnelle e6: Evaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option «technologie»)

Situation initiale

L'évaluation quantitative fait référence au «combien». Les évaluations quantitatives te seront utiles dans toutes les situations où les chiffres permettent d'obtenir des informations sur une situation donnée. Ce mandat pratique est à ta disposition pour que tu puisses effectuer les premières étapes d'une telle évaluation en toute confiance.

Mission

Tâche 1:	En collaboration avec un(e) supérieur(e) hiérarchique, choisis un sujet pour lequel tu pourras effectuer une évaluation quantitative sur la base d'une grande quantité de données.
Tâche 2:	Fais le point sur la base de données. Réfléchis sous quelle forme tu souhaites présenter ton résultat final et calcule ou détermine les chiffres clés, les valeurs ou les séries de données demandées conformément à ton mandat.
Tâche 3:	Traite les données à l'aide de programmes d'évaluation. Présente les informations pertinentes de manière claire et plausible.
Tâche 4:	Vérifie ton résultat: les résultats sont-ils plausibles, réalistes et conformes à tes attentes?
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Chaque ensemble de données à traiter peut se présenter différemment. Assure-toi d'avoir bien compris les données avant de te lancer et demande de l'aide en cas de doute. Utilise des programmes d'évaluation pour les grandes quantités de données.

Réaliser une évaluation quantitative (e6) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que je dispose de l'intégralité des informations en lien avec un mandat d'analyse ou d'évaluation?

Critères de compétence

- Je présente clairement mon objectif d'analyse, par exemple à l'aide d'une question à laquelle il faut répondre.
- Je désigne de manière cohérente aussi bien le destinataire que la forme de l'analyse.
- Je détermine précisément ma base de données en fonction du mandat.
- Je me procure moi-même les données dont j'ai besoin si elles ne sont pas fournies par le mandant.
- Je note toujours les informations relatives à un mandat dans leur intégralité, afin de les avoir à portée de main pendant la réalisation de l'analyse.

Question directrice 2: Suis-je capable d'effectuer correctement des évaluations quantitatives?

Critères de compétence

- Je me fais une idée générale des données en évaluant leur volume, leur forme et les contenus pertinents.
- A l'aide du mandat, je détermine la forme que doit prendre le résultat de mon analyse, par exemple un chiffre absolu ou un diagramme à barres.
- Je calcule les indicateurs commerciaux, les statistiques descriptives et les variations dans le temps en utilisant la formule adéquate.
- Je compare tous les résultats de mes calculs à une valeur de référence plausible.
- Je décris mes méthodes de calcul de manière compréhensible et complète.

Question directrice 3: Suis-je capable d'interpréter les résultats de mes analyses et de mes évaluations de manière plausible?

Critères de compétence

- Dans un premier temps, je commente correctement les chiffres présentés.
- Je détermine de manière compétente la signification concrète de chacun des chiffres du résultat.
- J'explique de manière cohérente et compréhensible la signification des résultats pour l'entreprise.
- Le cas échéant, je définis des mesures pertinentes pour l'entreprise à partir de l'interprétation et des résultats.

Réaliser une évaluation quantitative (e6) (grille de compétences)

Question directrice 1: Est-ce que la personne en formation dispose de l'intégralité des informations en lien avec un mandat d'analyse ou d'évaluation?

Critères de compétence

- Présente clairement son objectif d'analyse, par exemple à l'aide d'une question à laquelle il faut répondre.
- Désigne de manière cohérente aussi bien le destinataire que la forme de l'analyse.
- Détermine précisément sa base de données en fonction du mandat.
- Se procure elle-même/lui-même les données dont elle/il a besoin si elles ne sont pas fournies par le mandant.
- Note toujours les informations relatives à un mandat dans leur intégralité, afin de les avoir à portée de main pendant la réalisation de l'analyse.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable d'interpréter les résultats de ses analyses et de ses évaluations de manière plausible?

Critères de compétence

- Dans un premier temps, commente correctement les chiffres présentés.
- Détermine de manière compétente la signification concrète de chacun des chiffres du résultat.
- Explique de manière cohérente et compréhensible la signification des résultats pour l'entreprise.
- Le cas échéant, définit des mesures pertinentes pour l'entreprise à partir de l'interprétation et des résultats.

Question directrice 3: Est-ce que la personne en formation est capable d'interpréter les résultats de ses analyses et de ses évaluations de manière plausible?

Critères de compétences

- Dans un premier temps, commente correctement les chiffres présentés.
- Détermine de manière compétente la signification concrète de chacun des chiffres du résultat.
- Explique de manière cohérente et compréhensible la signification des résultats pour l'entreprise.
- Le cas échéant, définit des mesures pertinentes pour l'entreprise à partir de l'interprétation et des résultats.