



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP



Procédure de qualification

Partie entreprise - CIFIC

jeudi 27 mars 2025

2 Profil de qualification Employée/employé de commerce AFP

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles			
a	Gestion du développement professionnel et personnel	a1 : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	a2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien	a3 : Gérer les changements dans l'environnement de travail commercial	a4 : Intégrer des question sociales et politiques fondamentales dans ses actions
b	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	b1 : Accueillir les clients et les fournisseurs	b2 : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs	b3 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	
c	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	c1 : Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial	c2 : Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions	c3 : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	
d	Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	d1 : Organiser des séances et des événements	d2 : Utiliser des applications propres au domaine commercial		
e	Traitement d'informations et de contenus	e1 : Rechercher des informations selon le mandat donné	e2 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise	e3 : Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise	



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

3 Systématique globale de la procédure de qualification

		1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage		Pondération dans le bulletin de notes		
Examen final	Examen final dans l'entreprise				TP	Moyenne des 3 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire)	30 %	
	Examen final à l'école professionnelle				CP / CG	Moyenne des 3 notes des points d'appréciation	30 %	
Notes d'expérience	Note d'expérience Entreprise	CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4	Moyenne des 4 CCE	25 %	
	Note d'expérience École professionnelle	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3		Moyenne des 4 notes semestrielles globales	50 %
		DCO B	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4		
		DCO C	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4		
		DCO D	NBS 1	NBS 2				
		DCO E	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4		
		NSG 1	NSG 2	NSG 3	NSG 4		40 %	
Note d'expérience CI		CC-CI 1		CC-CI 2	Moyenne des 2 CC-CI	25 %		



Kauffrau/Kaufmann EBA
 Employé-e de commerce AFP
 Impiegata/impiegato di commercio CFP

Légende :

CCE contrôle de compétences de l'entreprise
 DCO domaine de compétences opérationnelles
 TP travail pratique

CP / CG connaissances professionnelles/culture générale
 NBS note du bulletin semestriel
 NSG note semestrielle globale

4 Procédure de qualification | Vers la fin de l'apprentissage (2/2)

Examen final dans l'entreprise : Travail pratique

- Étude de cas dirigée spécifique à la branche sous forme d'un examen oral 40 min
- Dans le cas d'un travail dirigé sur un cas, les candidat-e-s montrent qu'ils/elles sont capables d'exécuter les activités requises de la profession de manière techniquement correcte, en fonction des besoins et de la situation.
- Les compétences opérationnelles a à e sont examinées

Pos.	DCO	Accent	Forme	Préparation	Durée	Points
1	a	Gestion du développement professionnel et personnel	Exercice de corbeille de courrier	5'	10'	9
2	b	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	Jeu de rôles	5'	15'	9
3	c	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	Simulation pratique / Critical Incidents	1,5'	5'	9
	d	Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications		1,5'	5'	9
	e	Traitement d'informations et de contenus		1,5'	5'	9



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

5 Procédure de qualification | Conditions de réussite

La procédure de qualification avec examen final est réussie si les conditions suivantes sont réunies :

- a) la note du domaine de qualification « travail pratique » est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire) ;
- b) La note du domaine de qualification « connaissances professionnelles et culture générale » est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire) ;
- c) la note globale est supérieure ou égale à 4.

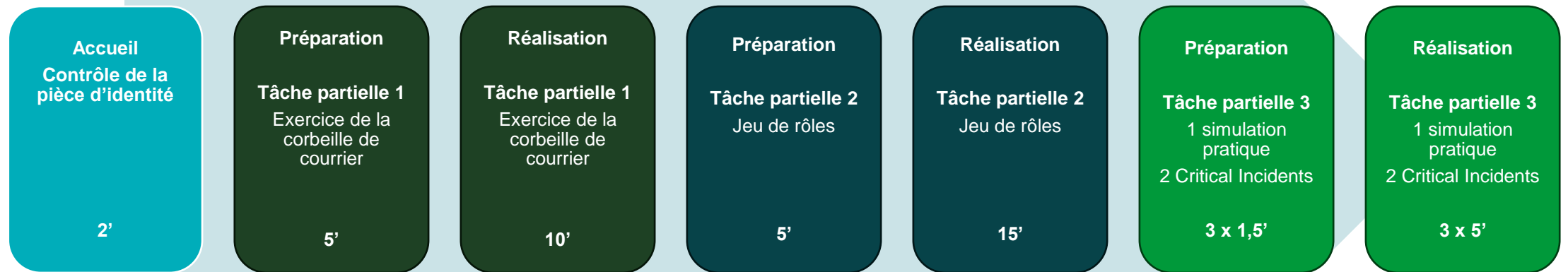
La procédure de qualification peut être répétée deux fois au maximum.

Qu'est-ce qu'une note éliminatoire ?

Une note éliminatoire signifie que la personne en formation doit obligatoirement obtenir une note suffisante, soit au moins 4, à ce domaine partiel et de qualification. Si ce n'est pas le cas, la procédure de qualification est considérée comme non réussie, même si la moyenne générale est suffisante.



6 Déroulement du point de vue de la personne en formation



L'examen est évalué par deux expert-e-s aux examens.

- L'expert-e aux examens 1 dirige l'examen.
- L'expert-e aux examens 2 établit le compte-rendu.



Tâche partielle 1 : DCO a

Méthode : Exercice de corbeille de courrier

Accent : Clarté des rôles et technique de travail

8 Aperçu de la tâche partielle 1 | DCO a

Exercice de corbeille de courrier

- 5 min de préparation
- 10 min d'exécution

Contenu :

- Organiser le travail sous la pression du temps
- Fixer des priorités
- Distinguer les informations importantes de celles qui ne le sont pas
- Évaluer l'urgence
- Prendre les mesures qui s'imposent
- Justifier la démarche



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

9 **Déroulement tâche partielle 1 | DCO a**

1. Préparation individuelle (5 min)

- Les candidat-e-s lisent la présentation générale du cas et la situation de départ pour l'exercice de la corbeille de courrier. Ils lisent les annexes.
- Pour chacune des tâches à accomplir, ils planifient la manière dont ils vont continuer à les traiter et prennent des notes dans un modèle de solution (n'est pas pris en compte dans l'évaluation).

2. Présenter la solution et répondre aux questions (6 min)

- Les candidat-e-s décrivent, à l'aide de leurs notes, quand ils effectueraient telle ou telle tâche et sous quelle forme.
- Ensuite, les expert-e-s posent des questions de concrétisation et de justification.

3. Lien avec sa propre pratique (4 min)

- Les candidat-e-s décrivent une situation de leur quotidien professionnel dans laquelle il était très important mais aussi difficile de fixer les bonnes priorités.
- Ils expliquent comment ils ont agi dans cette situation.
- Ils évaluent leurs actions (ce qui était bien, ce qui l'était moins).



10 Beurteilungskriterien Teilaufgabe 1 | HKB a

n°	Étape	Durée	Points	Critères d'évaluation
1.	Préparation individuelle	5 min	-	-
2.	Présenter la solution et répondre aux questions	6 min	3	– Les tâches à accomplir sont-elles entièrement prises en compte ?
			3	– Les tâches à accomplir sont-elles correctement classées par ordre de priorité et cette hiérarchisation est-elle justifiée de manière compréhensible ?
3.	Lien avec sa propre pratique (réflexion)	4 min	3	– Le transfert dans la propre pratique est-il réussi ?



Tâche partielle 2 : DCO b

Méthode : Jeu de rôles

Accent : Techniques d'entretien et structure de l'entretien

12 Aperçu de la tâche partielle 2 | DCO b

Jeu de rôles

- 5 min de préparation
- 15 min de réalisation

Contenu :

- Accueillir le client ou le fournisseur
- Prendre note de sa demande
- Fournir des informations et/ou des conseils
- Chercher une solution
- Réagir aux critiques



13 Déroulement tâche partielle 2 | DCO b

1. Préparation individuelle (5 min)

- Les candidat-e-s lisent la présentation de la situation d'entretien. Celle-ci s'appuie sur le cas de la corbeille de courrier.

2. Présenter la solution et répondre aux questions (10 min)

- Les expert-e-s jouent le rôle du client. Ils se basent pour cela sur des éléments définis concernant leur comportement. Les candidat-e-s répondent aux questions concernant l'entretien et la suite de la procédure.

3. Lien avec sa propre pratique (5 min)

- Les candidat-e-s décrivent un entretien concret et difficile avec un client durant leur apprentissage.
- Ils expliquent comment ils ont agi dans cette situation.
- Ils évaluent leurs actions (ce qui était bien, ce qui l'était moins).



14 Critères d'évaluation tâche partielle 2 | DCO b

n°	Étape	Durée	Points	Critères d'évaluation
1.	Préparation individuelle	5 min	-	-
2.	Présenter la solution et répondre aux questions	10 min	3	– L'entretien est-il mené de manière professionnelle ?
			3	– Des propositions adaptées aux besoins sont-elles élaborées ?
3.	Lien avec sa propre pratique (réflexion)	5 min	3	– Le transfert dans la propre pratique est-il réussi ?



Tâche partielle 3 : DCO c - e

Méthode : 1 simulation pratique et 2 critical incidents

Accent : Agir dans une situation de routine ou une situation critique et savoir justifier son action

16 Aperçu de la tâche partielle 3 | DCO c - e

1 situation pratique et 2 Critical incidents

- 1,5 min de préparation par sous-position
- 5 min de réalisation par sous-position (total 15 min)

Contenu :

- Exemple de situation pratique : préparer une réunion, effectuer des recherches pour un mandat, demander un feedback aux membres de l'équipe, etc.
- Exemple de critical incident : gérer les écarts de délais, gérer les problèmes techniques, réagir aux spams, etc.



17 Déroulement tâche partielle 3 | DCO c - e

1. Simulation pratique (6,5 min)

- Les candidat-e-s reçoivent un mandat, le lisent et décrivent les étapes, y compris la justification.
- Les expert-e-s posent des questions de concrétisation et de justification.

2. Critical Incident (6,5 min)

- Les candidat-e-s reçoivent un mandat, le lisent et décrivent les mesures à prendre, y compris la justification.
- Les expert-e-s posent des questions de concrétisation et de justification.

3. Critical Incident (6,5 min)

- Les candidat-e-s reçoivent un mandat, le lisent et décrivent les mesures à prendre, y compris la justification.
- Les expert-e-s posent des questions de concrétisation et de justification.

Les candidat-e-s disposent de 1,5 min de préparation au maximum par cas.



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

18 Critères d'évaluation tâche partielle 3 | DCO c - e

n°	Étape	Durée	Points	Critères d'évaluation
1.	Simulation pratique	6,5 min	6	<ul style="list-style-type: none">– Une procédure judiciaire est-elle décrite de manière compréhensible ?– L'action est-elle justifiée de manière compréhensible ?
2.	Critical Incident	6,5 min	6	<ul style="list-style-type: none">– Des mesures pertinentes sont-elles décrites de manière compréhensible ?– Les mesures sont-elles justifiées de manière compréhensible ?
3.	Critical Incident	6,5 min	6	<ul style="list-style-type: none">– Des mesures pertinentes sont-elles décrites de manière compréhensible ?– Les mesures sont-elles justifiées de manière compréhensible ?



Préparation

20 Préparation professionnelle

Analyser les grilles de compétences remplies et combler de manière ciblée les éventuelles lacunes de compétences

Rafraîchir les compétences opérationnelles (lire des œuvres documentées, réviser des mandats pratiques, etc.)

S'entraîner à la compréhension de texte pour comprendre les tâches

S'entraîner aux techniques d'entretien et de questionnement

Réfléchir à des exemples pratiques appropriés

Demander des conseils à la formatrice ou au formateur et à ses collègues de travail



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

21 Préparation personnelle

Planifiez le trajet pour vous rendre à l'examen (lieu, localité, local, etc.) bien à l'avance. Prévoyez une marge suffisante (train supprimé, embouteillages, etc.)

Choisissez une tenue appropriée et plutôt formelle pour le jour de l'examen.

Dormez suffisamment avant l'examen et mettez-vous dans un état d'esprit positif (p. ex. « J'ai suffisamment étudié » et « J'en suis capable »)



22 Attitude avant/pendant l'examen

Soyez sur place bien à l'avance.

Avant l'examen, restez calme, écoutez par exemple de la musique pour vous couper du contexte stressant.

Saluez aimablement les expert-e-s aux examens.

Pendant l'examen oral, parlez à voix haute et intelligible, maintenez le contact visuel avec les expert-e-s aux examens.



Programme des CI Employé-e-s de commerce AFP

		1 ^{ère} année de formation				2 ^{ème} année de formation	
Jours en présentiel	CI 1 (septembre-octobre)	CI 2 (novembre)	CI 3 (janvier/février)	CI 4 (mars/avril)	CI 6 (septembre-octobre)	CI 8 (janvier/février)	
	<ul style="list-style-type: none"> Formation/CI Travailler avec Konvink Portfolio personnel Mon entreprise IL « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise » Avoir le sens du service 	Traiter et contrôler des mandats <ul style="list-style-type: none"> Recevoir des retours Points I, C et E de la méthode IPDRCE Protection des données Introduction à la présentation d'œuvre Introduction CC-CI 	UA « Développer vos propres techniques de travail » <ul style="list-style-type: none"> Utiliser des techniques de travail Effectuer une recherche Points P, D et R de la méthode IPDRCE Mandat de transfert CC-CI 1 	<ul style="list-style-type: none"> Bilan mandat de transfert CC-CI 1 UA « Communication valorisante » Corporate identity et Corporate design 	<ul style="list-style-type: none"> Présenter le mandat de recherche UA « Bien gérer ses contacts avec les clients » Bien gérer ses contacts avec les clients Interfaces en entreprise Introduction CC-CI 2 	<ul style="list-style-type: none"> Bilan mandat de transfert CC-CI IL « Travailler professionnellement de manière numérique » Applications numériques dans le quotidien professionnel Réflexion personnelle et projets d'avenir PQual en entreprise Fin 	
Préparation/suivi	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 1 Préparation CI 2 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 2 Préparation CI 3 Mandat de transfert 1 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 3 Préparation CI 4 Mandat de transfert 1 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 4 Mandat CI 5 Mandat de transfert 1 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 6 Mandat CI 7 Mandat de transfert 2 	<ul style="list-style-type: none"> Mandat de transfert 2 	
Phase d'autoapprentissage guidée				CI 5 (mai/juin) <ul style="list-style-type: none"> Réalisation du mandat CI 5 UA « Bien gérer ses contacts avec les clients » Préparation CI 6 			
					CI 7 (novembre) <ul style="list-style-type: none"> Réalisation du mandat CI 7 IL « Travailler professionnellement de manière numérique » Préparation CI 8 		
Contrôles des compétences	Test de certification	CC-CI 1 : Certificat E-Test (40 %) <ul style="list-style-type: none"> IL « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise » UA « Développer vos propres techniques de travail » UA « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours » 			CC-CI 2 : Certificat E-Test (40 %) <ul style="list-style-type: none"> UA « Communication valorisante » UA « Bien gérer ses contacts avec les clients » IL « Travailler professionnellement de manière numérique » 		
	Mandat de transfert	CC-CI 1 : Mandat de transfert (60 %) <p>Mandat de transfert « Gérer des mandats avec le sens du service »</p>			CC-CI 2 (60 %) <p>Mandat de transfert « Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes »</p>		

1 Remise après le CI 4/évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2^e année de formation

2 Remise jusqu'au CI 8/évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 2^e année de formation

Merci de votre attention



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP