

# Profil de formation et des prestations

## pour la formation initiale en entreprise (FIEn)

Employé/Employée de commerce CFC «Services et administration»

	Personne en formation	Formateur/Formatrice
Civilité		
Prénom / Nom		
Date de naissance		
Entreprise		
Lieu		
Courriel		
Téléphone		
Site Internet		

1. Compétences professionnelles		
Objectifs obligatoires <sup>1</sup>		
1.1.2.1	Traiter les demandes des clients (C3)	
1.1.2.2	Mener des entretiens client (C5)	
1.1.2.3	Gérer les informations des clients (C4)	
1.1.3.1	Exécuter les commandes (C3)	
1.1.3.2	Evaluer les résultats (C4)	
1.1.3.3	Gérer les réclamations des clients (C5)	
1.1.7.1	Traiter des documents (C5)	
1.1.7.2	Administrer les données et les documents (C3)	
1.1.7.3	Organiser des séances et des manifestations (C5)	
1.1.7.4	S'occuper du courrier et des colis (C3)	
1.1.7.5	Utiliser des outils de communication interne (C3)	
1.1.7.6	Acquérir et gérer les équipements de bureau et le matériel de consommation (C3)	
1.1.8.1	Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3)	
1.1.8.2	Expliquer les produits et les services de la concurrence (C2)	
1.1.8.3	Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)	
1.1.8.4	Utiliser ses connaissances de la branche (C2)	
Objectifs optionnels <sup>2</sup>		
1.1.1.1	<b>Acquérir du matériel /des marchandises ainsi que des prestations de tiers (C5)</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.1.1.2	Stocker le matériel/les marchandises (C5)	<input type="checkbox"/>
1.1.1.3	Livrer le matériel/les marchandises (C5)	<input type="checkbox"/>
1.1.4.1	Décrire le marché (C2)	<input type="checkbox"/>
1.1.4.2	<b>Utiliser des instruments de marketing (C3)</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.1.4.3	Evaluer des mesures de marketing (C4)	<input type="checkbox"/>
1.1.4.4	Calculer les prix des produits et des services (C3)	<input type="checkbox"/>
1.1.5.1	<b>S'occuper de l'entrée en fonction et du départ du personnel (C3)</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.1.5.2	Traiter les données de l'administration du personnel (C3)	<input type="checkbox"/>
1.1.6.1	<b>Traiter les factures entrantes et sortantes (C3)</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.1.6.2	Gérer la caisse (C4)	<input type="checkbox"/>
1.1.6.3	Participer à la clôture des comptes (C3)	<input type="checkbox"/>

Objectifs au cours interentreprises	
1.1.2.4	Préparer et mener des entretiens avec les clients (C5)
1.1.3.4	Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux (C2)
1.1.3.5	Exécuter des commandes à l'aide de la méthode des 6 étapes (C3)
1.1.3.6	Communication et collaboration au sein de l'entreprise (C5)
1.1.5.3	Capacité d'apprentissage dans les domaines de l'automarketing et du développement du personnel (C5)
1.1.8.5	Organisation de la formation initiale (C2)
1.1.8.6	Connaissances de base sur l'entreprise et la branche (C2)
1.1.8.7	Connaissance approfondie des produits et des prestations de service de l'entreprise et de la concurrence (C2)

<sup>1</sup> L'ensemble des 16 objectifs évaluateurs obligatoires de la partie entreprise et 4 (sur 12) objectifs évaluateurs optionnels ayant trait à votre quotidien professionnel doivent être traités.

<sup>2</sup> Veuillez marquer d'un «x» les objectifs évaluateurs optionnels en lien avec les activités que vous accomplissez.

## 2. Entreprise

Décrivez de manière précise votre entreprise en quelques phrases en vous basant sur les objectifs évaluateurs suivants:

- 1.1.8.3 «Utiliser ses connaissances de l'entreprise»
- 1.1.8.4 «Utiliser ses connaissances de la branche»
- 1.1.8.6 «Connaissances de base sur l'entreprise et la branche»

Présentation générale de votre entreprise formatrice. 3 à 4 paragraphes.

Activités principales de l'entreprise, taille de l'entreprise, forme juridique, contexte historique, position sur le marché, points forts de l'entreprise, culture et valeurs de l'entreprise, démarches RSE (responsabilité sociétale des entreprises) et tous

**Documents / moyens auxiliaires éventuels:**

## 3. Produits et prestations

Décrivez les produits et/ou prestations les plus importants de votre entreprise en vous basant sur les objectifs évaluateurs suivant:

- 1.1.8.1 «Utiliser ses connaissances des produits et des services»
- 1.1.8.2 «Expliquer les produits et les services de la concurrence»
- 1.1.8.7 «Connaissance approfondie des produits et des prestations de service de l'entreprise et de la concurrence»

Décrire les différents produits et/ou les services de l'entreprise formatrice. Possibilité de se référer à l'exercice des 4P du Marketing Mix.

Explications des produits et services en lien avec la clientèle visée.

Décrire la concurrence existante.

Ecrire 3 à 4 paragraphes.

**Documents / moyens auxiliaires éventuels:**

## 4. Activités relatives aux quatre objectifs évaluateurs optionnels

Décrivez les tâches relatives aux objectifs évaluateurs optionnels, que vous avez accomplies.

### Objectifs évaluateurs optionnels 1

1.1.1.1 | Acquérir du matériel, des marchandises ainsi que des prestations de tiers (C5)

J'achète du matériel, des marchandises et/ou des prestations de service conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales et j'exécute les tâches suivantes dans les règles de l'art:

- demander des offres et les comparer
- se renseigner sur les conditions et les délais de livraison
- commander le matériel / les marchandises
- contrôler les livraisons
- réclamer en cas de livraison erronée, corriger l'erreur ou refuser la marchandise
- vérifier et compabiliser les factures des fournisseurs

1. Vérifier la taxonomie de l'objectif.

2. Décrire au minimum une situation concrète dans laquelle vous avez répondu aux critères d'exigences de

l'objectif dans son entièreté en fonction de la taxonomie exigée (ici C5 par exemple).  
Si vous n'avez pas eu l'occasion d'exercer l'objectif dans son entièreté, vous devez vous renseigner et être capable d'imaginer et expliquer comment vous feriez en situation professionnelle.

### Objectifs évaluateurs optionnels 2

1.1.4.2 Utiliser des instruments de marketing (C3)

Afin d'acquérir ou de fidéliser des clients, j'utilise de manière ciblée les instruments de marketing requis au sein de l'entreprise. J'explique à un profane la cohérence entre les instruments utilisés et la stratégie de marketing de l'entreprise.

### Objectifs évaluateurs optionnels 3

1.1.5.1 S'occuper de l'entrée en fonction et du départ du personnel (C3)

J'exécute, conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales, les éventuelles tâches suivantes:

- élaborer les mises au concours des postes en suivant des instructions
- traiter des candidatures
- établir des contrats de travail sur la base de modèles
- rédiger des certificats de travail en suivant des instructions
- administrer les documents pour les assurances sociales
- accueillir les nouveaux collaborateurs

### Objectifs évaluateurs optionnels 4

1.1.6.1 Traiter les factures entrantes et sortantes (C3)

J'exécute les travaux de comptabilité ci-dessous en suivant des instructions et en utilisant les documents et les outils informatiques appropriés:

- établir et tenir à jour la comptabilité des débiteurs numérique ou papier
- tenir à jour la comptabilité des créanciers numérique ou papier
- comptabiliser les pièces justificatives
- traiter les erreurs de calcul et de comptabilisation
- traiter les rappels et les poursuites

## 4. Autres activités

Présentez d'autres activités que vous avez principalement accomplies au cours de votre formation. Veillez à ce que vos explications soient claires et compréhensibles pour des tiers (p.ex. les experts aux examens).

Vous pouvez mentionner ici toutes autres activités vous ayant enrichi professionnellement dans le cadre de votre apprentissage et que vous jugez utile de mettre en avant.

**Documents / moyens auxiliaires éventuels:**

--

## 5. Situation d'entretien

Décrivez les situations professionnelles qui vous ont permis d'utiliser vos capacités de communication. Par exemple des situations d'entretien conseil typiques avec des clients internes ou externes. Il est important que vous décriviez le contenu de l'entretien et que vous indiquiez qui étaient vos interlocuteurs et quelles étaient leurs réactions.

### Situation d'entretien 1

Décrire une situation d'entretien (type de situation, typologie de clients) dans laquelle vous avez pu effectuer un entretien de conseils, un entretien d'information, une réclamation, une compréhension des besoins du client. Décrivez comment vous avez géré cette situation et quels étaient les outils qui vous ont été utiles. Vous pouvez choisir d'autres situations que celles de votre mandat pratique "entretiens clients".

### Situation d'entretien 2

Décrire une situation d'entretien (type de situation, typologie de clients) dans laquelle vous avez pu effectuer un entretien de conseils, un entretien d'information, une réclamation, une compréhension des besoins du client. Décrivez comment vous avez géré cette situation et quels étaient les outils qui vous ont été utiles. Vous pouvez choisir d'autres situations que celles de votre mandat pratique "entretiens clients".

### Situation d'entretien 3

Décrire une situation d'entretien (type de situation, typologie de clients) dans laquelle vous avez pu effectuer un entretien de conseils, un entretien d'information, une réclamation, une compréhension des besoins du client. Décrivez comment vous avez géré cette situation et quels étaient les outils qui vous ont été utiles. Vous pouvez choisir d'autres situations que celles de votre mandat pratique "entretiens clients".

### Documents / moyens auxiliaires éventuels:

--

6. Compétences interdisciplinaires	Evaluation personnelle des points forts
------------------------------------	---

Compétence méthodologiques	
----------------------------	--

2.1	Travail efficace et systématique	<		>
-----	----------------------------------	---	--	---

**Justification:**

Résumez cette compétence avec vos propres mots et donnez au minimum un exemple concret où vous avez fait preuve de cette compétence. Vous devez également justifier votre évaluation personnelle. Vous pouvez vous appuyer sur vos grilles de compétence ou encore vos formulaires d'évaluation de STA.

2.2	Approche et action interdisciplinaires	<		>
-----	--	---	--	---

**Justification:**

Résumez cette compétence avec vos propres mots et donnez au minimum un exemple concret où vous avez fait preuve de cette compétence. Vous devez également justifier votre évaluation personnelle. Vous pouvez vous appuyer sur vos grilles de compétence ou encore vos formulaires d'évaluation de STA.

2.3	Aptitude à la négociation et au conseil	<	>
<b>Justification:</b>			
Résumez cette compétence avec vos propres mots et donnez au minimum un exemple concret où vous avez fait preuve de cette compétence. Vous devez également justifier votre évaluation personnelle. Vous pouvez vous appuyer sur vos grilles de compétence ou encore vos formulaires d'évaluation de STA.			
2.4	Présentation efficace	<	>
<b>Justification:</b>			
Résumez cette compétence avec vos propres mots et donnez au minimum un exemple concret où vous avez fait preuve de cette compétence. Vous devez également justifier votre évaluation personnelle. Vous pouvez vous appuyer sur vos grilles de compétence ou encore vos formulaires d'évaluation de STA.			
<b>Compétences sociales et personnelles</b>			
3.1	Disposition à la performance	<	>
<b>Justification:</b>			
Résumez cette compétence avec vos propres mots et donnez au minimum un exemple concret où vous avez fait preuve de cette compétence. Vous devez également justifier votre évaluation personnelle. Vous pouvez vous appuyer sur vos grilles de compétence ou encore vos formulaires d'évaluation de STA.			
3.2	Capacité à communiquer	<	>
<b>Justification:</b>			
Résumez cette compétence avec vos propres mots et donnez au minimum un exemple concret où vous avez fait preuve de cette compétence. Vous devez également justifier votre évaluation personnelle. Vous pouvez vous appuyer sur vos grilles de compétence ou encore vos formulaires d'évaluation de STA.			
3.3	Aptitude au travail en équipe	<	>
<b>Justification:</b>			
Résumez cette compétence avec vos propres mots et donnez au minimum un exemple concret où vous avez fait preuve de cette compétence. Vous devez également justifier votre évaluation personnelle. Vous pouvez vous appuyer sur vos grilles de compétence ou encore vos formulaires d'évaluation de STA.			
3.4	Civilité	<	>
<b>Justification:</b>			
Résumez cette compétence avec vos propres mots et donnez au minimum un exemple concret où vous avez fait preuve de cette compétence. Vous devez également justifier votre évaluation personnelle. Vous pouvez vous appuyer sur vos grilles de compétence ou encore vos formulaires d'évaluation de STA.			
3.5	Aptitude à l'apprentissage	<	>
<b>Justification:</b>			
Résumez cette compétence avec vos propres mots et donnez au minimum un exemple concret où vous avez fait preuve de cette compétence. Vous devez également justifier votre évaluation personnelle. Vous pouvez vous appuyer sur vos grilles de compétence ou encore vos formulaires d'évaluation de STA.			
3.6	Conscience écologique	<	>
<b>Justification:</b>			
Résumez cette compétence avec vos propres mots et donnez au minimum un exemple concret où vous avez fait preuve de cette compétence. Vous devez également justifier votre évaluation personnelle. Vous pouvez vous appuyer sur vos grilles de compétence ou encore vos formulaires d'évaluation de STA.			

<b>Date:</b>		Cliquer la flèche pour ouvrir un calendrier
<b>Signature de l'apprenti/e:</b>		
<b>Signature du formateur / de la formatrice professionnel(le):</b>		
<b>Timbre de l'entreprise:</b>		

En cliquant sur l'un des champs de signature, vous pouvez sélectionner et insérer votre signature ou le cachet de votre entreprise. L'image ne doit pas mesurer plus de 3 cm de haut (les images de taille supérieure sont réduites à 3 cm) et doit être dans l'un des formats suivants : JPG, GIF, PNG ou TIF.