

**Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des employées de commerce CFC du 19.12.2016. Services et administration (S&A); dès 1.1.2017 pour la VAE.**

Domaines de compétences:	Compétences opérationnelles					
	1	2	3	4	5	6
1.1.1 Gérer le matériel / les marchandises et les prestations de services	1.1.1.1 Optionnel Sont capables d'acquérir du matériel et des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.	1.1.1.2 Optionnel Sont capables de stocker le matériel et des marchandises dans les règles de l'art en respectant les directives de l'entreprise.	1.1.1.3 Optionnel Sont capables d'organiser les livraisons de matériel / marchandises à la satisfaction de la clientèle.			
1.1.2 Conseiller les clients	1.1.2.1 Obligatoire Sont capables de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise.	1.1.2.2 Obligatoire Sont capables de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis, ainsi qu'en appliquant les connaissances des produits et des services.	1.1.2.3 Obligatoire Sont capables d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise.			
1.1.3 S'occuper du traitement des commandes	1.1.3.1 Obligatoire Sont capables d'effectuer les travaux de manière appropriée et autonome lors de l'exécution des commandes et dans leurs rapports avec les partenaires commerciaux, tout en appliquant les connaissances des produits et des services.	1.1.3.2 Obligatoire Sont capables de comparer les résultats avec les objectifs visés, de documenter l'état des mandats ou des projets et de tenir à jour les délais et les coûts.	1.1.3.3 Obligatoire Sont capables de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients puis de présenter et de réaliser des solutions appropriées.			
1.1.4 Mettre en oeuvre des mesures de marketing et de relations publiques	1.1.4.1 Optionnel Sont capables d'analyser le marché et la situation conjoncturelle de leur entreprise dans des domaines centraux.	1.1.4.2 Optionnel Sont capables d'utiliser de manière ciblée les instruments de marketing de l'entreprise afin d'acquérir et de fidéliser des clients.	1.1.4.3 Optionnel Sont capables d'établir des statistiques permettant d'évaluer les programmes d'acquisition et de fidélisation de la clientèle.	1.1.4.4 Optionnel Sont capables de calculer les coûts de fabrication, le prix de revient et la marge de produits choisis en suivant des indications détaillées.		
1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel	1.1.5.1 Optionnel Sont capables de traiter les formalités d'engagement et de départ du personnel.	1.1.5.2 Optionnel Sont capables de tenir à jour les données relatives aux heures de travail, aux absences, au personnel et à la gestion des prestations sociales et des prestations salariales accessoires.				
1.1.6 Exécuter des processus financiers	1.1.6.1 Optionnel Sont capables de traiter les factures entrantes et sortantes en suivant des instructions.	1.1.6.2 Optionnel Sont capables d'ouvrir, d'administrer, de contrôler et de fermer la caisse consciencieusement et avec exactitude et de tenir le journal de caisse.	1.1.6.3 Optionnel Sont capables de participer à la clôture des comptes et de préparer les ratios en vue de leur analyse et de leur évaluation.			
1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	1.1.7.1 Obligatoire Sont capables de rédiger correctement et de manière autonome des courriels, des notes, des lettres, des rapports, des textes pour Internet et des procès-verbaux	1.1.7.2 Obligatoire Sont capables de gérer correctement les données et les documents en utilisant un système de sauvegarde et d'archivage et en respectant les dispositions légales.	1.1.7.3 Obligatoire Sont capables de préparer de manière appropriée et efficace des séances et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture.	1.1.7.4 Obligatoire Sont capables de gérer de manière appropriée le courrier entrant et sortant (lettres et paquets).	1.1.7.5 Obligatoire Sont capables d'exécuter des tâches de communication interne (lettres/bulletins d'information, panneau d'affichage, Intranet, journal d'entreprise).	1.1.7.6 Obligatoire Sont capables d'acquérir, d'entretenir et de gérer le mobilier, le matériel de bureau et les équipements de bureau.
1.2 Langue standard (langue nationale de la région)	1.2.1 Obligatoire Sont capables de créer de manière différenciée des documents, notamment son dossier, tout en tenant compte de la situation et du public visé. S'expriment dans une langue correcte et compréhensible et utilise de manière convaincante les différents moyens de communication et documents.	1.2.2 Obligatoire Sont capables d'argumenter de manière sûre, convaincante et pertinente lors de l'entretien de validation. Maîtrisent la communication verbale et non verbale. Sont capables de structurer et de présenter leurs idées et leurs développements en tenant compte de la situation et du public visé.				
1.3 Langue(s) étrangère(s)	1.3.1 Obligatoire Apportent la preuve que les compétences linguistiques dans une deuxième langue nationale (allemand, italien) ou en anglais correspondent au niveau B1.	1.3.2 Facultatif Apportent la preuve que les compétences linguistiques dans une deuxième langue étrangère (anglais, allemand, italien) correspondent au niveau B1.				
1.4 Information / communication / administration (ICA)	1.4 Obligatoire Les compétences opérationnelles en ICA sont évaluées dans le cadre de l'ensemble du dossier de validation, notamment dans le cadre du domaine de compétences 1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles.					
1.5 Economie et société (E&S)	1.5.1 Obligatoire Sont capables de traiter de manière correcte des informations financières d'une entreprise (en termes de liquidités, rentabilité et sécurité).	1.5.2 Optionnel Sont capables de comprendre les concepts de base de l'économie d'entreprise et de montrer les aspects centraux et les particularités d'une entreprise (employeur actuel ou ancien employeur).	1.5.3 Optionnel Sont capables, sur la base des principaux domaines juridiques et des réglementations centrales du Code des obligations et du Code civil, de reconnaître et de classer des problèmes juridiques.	1.5.4 Obligatoire Sont capables de comprendre les rapports fondamentaux régissant les développements économiques, politiques et sociaux.		

**Explications quant aux domaines de compétences:**

> vert = domaines des **compétences professionnelles clés** (1.1.1 - 1.1.7). Les compétences professionnelles clés correspondent aux objectifs évaluateurs de la "partie entreprise" (Branche et entreprise) dans le cadre de la formation professionnelle initiale (FPI-FIEN).  
 > jaune = domaines des **compétences professionnelles de base** (1.2-1.5). Les compétences professionnelles de base, avec la culture générale intégrée dans la profession, correspondent à la capacité à surmonter les défis rencontrés dans la profession et en tant qu'acteur économique et social. Elles correspondent aux objectifs évaluateurs de la "partie école" dans le cadre de la formation professionnelle initiale (FPI-FIEN).