

1.1.8.6 Connaissances de base sur l'entreprise et la branche

(P74 du DFP)

Je décris sommairement les particularités de l'entreprise et de la branche :

- les activités, les produits et l'image de mon entreprise;
- le secteur d'activité de mon entreprise;
- la différence entre la branche de formation et d'examens et le secteur d'activité de mon entreprise;
- les clients externes et leurs besoins;
- les clients internes et leurs besoins;
- les exigences générales posées au sein de l'entreprise et dans le cadre des processus de travail.

2.4 Présentation efficace

(P79 du DFP)

Je me distingue par la présentation efficace de mes tâches en :

- planifiant et préparant mes présentations;
- animant mes présentations de manière convaincante;
- utilisant une rhétorique et un langage du corps appropriés;
- utilisant des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation.

3.2 Capacité à communiquer

(P81 du DFP)

Je suis capable de communiquer et je fais preuve d'un comportement adapté au client:

- j'appréhende différemment les déclarations orales et écrites et je suis ouvert aux idées et aux opinions de mes interlocuteurs;
- je m'exprime, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à mes interlocuteurs et fais part de mon opinion et de mes propositions de manière claire et fondée;
- je maîtrise les situations délicates en clarifiant et les points de vue et en cherchant des solutions;
- je reste discret de manière à préserver les intérêts de mes interlocuteurs et de mon entreprise ou de mon organisation.