

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des employé-e-s de commerce, profil E, services et administrations (S&A)

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →				
		1	2	3	4	5
4.1	Gérer le matériel	1.1 (O) Est capable d'acquiescer des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.	1.2 (O) Est capable de stocker le matériel dans les règles de l'art en respectant les directives de l'entreprise.	1.3 (O) Est capable d'organiser les livraisons de matériel / marchandises à la satisfaction de la clientèle.		
4.2	Conseiller les clients	2.1 Est capable de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise.	2.2 Est capable de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.	2.3 Est capable d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise.	2.4 Est capable d'utiliser ses connaissances des produits et des services de manière convaincante dans le cadre du conseil à la clientèle.	
4.3	Traiter les commandes	3.1 Est capable d'effectuer les travaux de manière appropriée et autonome lors de l'exécution des commandes et dans ses rapports avec les partenaires commerciaux.	3.2 (O) Est capable de comparer les résultats avec les objectifs visés, de tenir les carnets de commandes et de projets en cours et de mettre à jour les statistiques.	3.3 Est capable de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients et de présenter et de réaliser des solutions appropriées.	3.4 Est capable d'utiliser ses connaissances des produits et des services de manière appropriée dans le cadre de processus de travail.	
4.4	Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques	4.1 (O) Est capable d'analyser le marché et la situation conjoncturelle de son entreprise dans des domaines centraux.	4.2 (O) Est capable d'effectuer des opérations du marché et des recherches pour obtenir des informations sur les produits et les services.	4.3 (O) Est capable d'utiliser de manière ciblée des instruments de marketing afin d'acquiescer et de fidéliser des clients.	4.4 (O) Est capable d'établir des statistiques permettant d'évaluer les programmes d'acquisition et de fidélisation de la clientèle.	4.5 (O) Est capable de calculer les coûts de fabrication, le prix de revient et la marge de produits choisis en suivant des indications détaillées.
4.5	Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel	5.1 Est capable de traiter les formalités d'engagement et de départ du personnel.	5.2 Est capable 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.			
4.6	Exécuter des processus financiers	6.1 Est capable de traiter de manière appropriée les factures entrantes et sortantes.	6.2 Est capable d'ouvrir, d'administrer, de contrôler et de fermer la caisse consciencieusement et avec exactitude et de tenir le journal de caisse.	6.3 (O) Est capable d'exécuter la clôture annuelle ou trimestrielle des comptes et de préparer les coefficients économiques clés en vue de leur analyse et de leur évaluation.	6.4 (O) Est capable de comparer les résultats avec les objectifs visés et de tenir les carnets de commandes et de projets en cours.	
4.7	Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	7.1 Est capable de rédiger correctement et de manière autonome des courriels, des notes, des lettres, des rapports, des textes pour Internet et des procès-verbaux.	7.2 Est capable de gérer correctement les données et les documents en utilisant un système de sauvegarde et d'archivage et en respectant les dispositions légales.	7.3 Est capable de préparer de manière appropriée et efficace des séances et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture.	7.4 (O) Est capable d'exécuter des tâches de communication interne (lettres/bulletins d'information, panneau d'affichage, intranet, journal d'entreprise).	7.5 (O) Est capable d'acquiescer, d'entretenir et de gérer le mobilier, le matériel de bureau et les équipements de bureau.
4.8	Economie et société / branche et entreprise	8.1 Est capable d'analyser et d'évaluer des développements économiques en Suisse et à l'étranger et de montrer leurs influences sur les entreprises et la profession.	8.2 Est capable d'analyser et d'évaluer les tendances et les développements sociaux et politiques actuels et de montrer leurs influences sur les entreprises et la profession.	8.3 Est capable de montrer les aspects centraux et les particularités d'une entreprise (employeur actuel et ancien employeur).	8.4 Est capable d'analyser et d'évaluer la situation financière d'une entreprise à l'aide de coefficients pertinents.	
4.9	Compétences linguistiques langue standard (langue nationale locale)	9.1 Est capable de créer de manière différenciée des documents, notamment son dossier, tout en tenant compte de la situation et du public visé. S'exprime dans une langue correcte et compréhensible et utilise de manière convaincante les différents moyens de communication et documents.	9.2 Est capable d'argumenter de manière sûre, convaincante et pertinente lors de l'entretien sur le dossier. Maîtrise la communication verbale et non verbale. Est capable de structurer et de présenter ses idées et ses développements en tenant compte de la situation et du public visé.			
4.10	Compétences linguistiques langues étrangères	10.1 Ses connaissances linguistiques dans une deuxième langue nationale (allemand, italien ou français) correspondent au niveau B1.	10.2 Ses connaissances linguistiques dans une deuxième langue étrangère (anglais) correspondent au niveau B1.	Explications: - (O) italique = compétences opérationnelles à option - vert = compétences professionnelles clés - jaune = compétences de base correspondant à une formation générale intégrée dans la profession et conçue pour de futurs acteurs économiques et sociaux - Information/communication/administration (ICA), branche qui fait partie intégrante de l'ensemble des domaines de compétences opérationnelles et n'est pas justifiée séparément		