

## A2.5 Branche de formation et d'examen « Services et administration (SA) »

### Situations de travail (9) et objectifs évaluateurs spécifiques à la branche

<b>Compétence opérationnelle e2 : rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique</b>	
<p><b>Situation de travail 1 : rechercher des informations sur son entreprise et sa fonction et agir en conséquence</b></p> <p>Les employés de commerce tiennent compte du but, de la charte et des objectifs principaux de leur entreprise. Lors d'entretiens, ils présentent ses priorités stratégiques et son positionnement par rapport aux entreprises concurrentes. Ils effectuent des recherches pour obtenir les informations nécessaires. Lorsqu'ils communiquent, ils se réfèrent au concept d'information et de communication de leur entreprise.</p>	
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
<p>e2.dua.ef1 Ils expliquent le but de leur entreprise à des groupes d'intérêts internes et externes. (C2)</p> <p>e2.dua.ef2 Ils mettent en œuvre la charte (s'il en existe une) et les objectifs principaux de leur entreprise. (C3)</p> <p>e2.dua.ef3 Ils s'informent sur les priorités stratégiques de leur entreprise et les présentent de manière adaptée à leurs interlocuteurs. (C3)</p> <p>e2.dua.ef4 Lors de discussions ou d'entretiens avec différents groupes d'intérêts, ils présentent les propositions uniques de vente (Unique Selling Proposition / USP) de leur entreprise de manière adaptée à leurs interlocuteurs. (C3)</p> <p>e2.dua.ef5 Ils communiquent par oral et par écrit auprès de groupes d'intérêts internes et externes dans le respect du concept d'information et de communication (ou des lignes directrices) de l'entreprise. (C3)</p>	<p>e2.dua.ci1 Ils présentent les produits et les prestations de services de leur entreprise. (C2)</p> <p>e2.dua.ci2 Ils distinguent les entreprises concurrentes de leur entreprise à l'aide de critères prédéfinis. (C2)</p> <p>e2.dua.ci3 Ils présentent les processus clés de la création de prestations de services (valeur ajoutée, plus-value) et les différents domaines organisationnels de leur entreprise. (C2)</p> <p>e2.dua.ci4 Ils appliquent le concept d'information et de communication de leur entreprise. (C3)</p>
<b>Groupe d'entreprises avocature</b>	
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	<p>e2.ge_avocature.ci1 Ils présentent les objectifs principaux ainsi que les groupes d'intérêts internes et externes de leur cabinet. (C3)</p>

<b>Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise</b>	
<p><b>Situation de travail 2 : agir en respectant les directives légales et les normes de l'entreprise</b></p> <p>Les employés de commerce appliquent les directives légales et les normes de l'entreprise. Outre les prescriptions spécifiques à leur profession, ils respectent les réglementations internes relatives à la compliance, à la sécurité au travail, au règlement intérieur et à la durabilité. Par ailleurs, les employés de commerce participent à l'élaboration et à l'exécution de contrats en ligne ou hors ligne.</p>	
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
<p>b2.dua.ef1 Ils appliquent les bases légales déterminantes pour leur domaine d'activité. (C3)</p> <p>b2.dua.ef2 Ils appliquent les directives de l'entreprise (au minimum celles concernant la compliance, la sécurité au travail, le règlement interne et la durabilité). (C3)</p> <p>b2.dua.ef3 Ils participent à l'élaboration et à l'exécution de contrats en ligne ou hors ligne. (C3)</p>	<p>b2.dua.ci1 Ils expliquent les normes légales déterminantes pour leur entreprise. (C2)</p> <p>b2.dua.ci2 Ils citent les caractéristiques relatives à la sécurité au travail et au règlement intérieur de leur entreprise. (C1)</p> <p>b2.dua.ci3 Ils décrivent les directives internes et externes de leur entreprise relatives à la compliance. (C2)</p> <p>b2.dua.ci4 Ils analysent la création de prestations de services par les entreprises. (C3)</p> <p>b2.dua.ci5 Ils présentent les processus d'exécution de commandes blended learning et hors ligne. (C3)</p>
<b>Groupe d'entreprises avocature</b>	
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	<p>b2.ge_avocature.ci2 Il présentent les aspects déterminants du secret professionnel ainsi que des règles professionnelles et du code de déontologie de la branche des avocats et expliquent leur mise en œuvre. (C3)</p>
<b>Compétence opérationnelle b3 : participer aux discussions économiques</b>	
<p><b>Situation de travail 3 : rechercher et utiliser des informations sur le marché et la branche</b></p> <p>Les employés de commerce s'informent sur les marchés, les produits et les prestations de services déterminants pour leur entreprise. Ils appliquent leurs connaissances dans le cadre d'entretiens avec des clients et des collègues.</p>	
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
<p>b3.dua.ef1 Ils s'informent sur les marchés, les produits et les</p>	<p>b3.dua.ci1 Ils citent les débouchés des produits et des prestations de services de leur entreprise. (C1)</p>

<p>prestations de services déterminants pour leur entreprise en utilisant des médias internes et externes. (C3)</p> <p>b3.dua.ef2 Ils appliquent leurs connaissances sur le marché dans le cadre de discussions ou d'entretiens avec leurs collègues ou les clients en fonction de la situation. (C3)</p>	<p>b3.dua.ci2 Ils présentent les groupes d'intérêts et les organisations les plus importants de leur branche ainsi que leurs activités principales. (C3)</p> <p>b3.dua.ci3 Ils expliquent les effets possibles de l'actualité politique sur la branche. (C2)</p> <p>b3.dua.ci4 Ils expliquent les effets positifs et négatifs des développements actuels sur leurs tâches. (C2)</p> <p>b3.dua.ci5 Ils présentent des thèmes de durabilité spécifiques à la branche. (C3)</p>
<b>Groupe d'entreprises avocature</b>	
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	<p>b3.ge_avocature.ci3 Ils présentent les domaines juridiques et les instances les plus importants ainsi que leurs activités principales et leurs responsabilités dans l'appareil judiciaire. (C3)</p>

<b>Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise</b>	
<p><b>Situation de travail 4 : Traiter des commandes internes et externes</b></p> <p>Les employés de commerce reçoivent des mandats, des demandes et des commandes par voie numérique ou personnelle de la part de groupes d'intérêts internes et externes et identifient leurs besoins. Sur cette base, ils fournissent des prestations appropriées et font appel à d'autres services au besoin. Les employés de commerce examinent les offres, passent commande, coordonnent les délais de livraison et veillent à ce que ceux-ci soient respectés. Ils contrôlent les produits livrés et les prestations de services fournies, présentent des réclamations au besoin, puis facturent les commandes, documentent le processus et mettent à jour la palette de produits. Les employés de commerce analysent leurs propres processus de travail et cherchent à obtenir des retours en vue de les améliorer.</p>	
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
<p>b2.dua.ef4 Ils traitent des mandats, des demandes et des commandes de groupes d'intérêts internes et externes en respectant les besoins de ces derniers et en définissant des priorités claires. (C3)</p> <p>b2.dua.ef5 Ils coordonnent les étapes ultérieures avec les interfaces internes et externes conformément au mandat reçu et dans le respect des délais. (C3)</p> <p>b2.dua.ef6 Ils comparent les offres reçues en tenant compte des ressources afin de pouvoir exécuter leur mandat de manière efficace. (C4)</p>	<p>b2.dua.ci6 Ils présentent de manière structurée et fondée les principales étapes de l'exécution d'une commande et leur priorisation. (C2)</p> <p>b2.dua.ci7 Ils utilisent des outils pour exécuter les commandes. (C3)</p> <p>b2.dua.ci8 Ils présentent les étapes permettant d'assurer la coordination avec les différentes interfaces dans des situations courantes. (C3)</p> <p>b2.dua.ci9 Ils mènent une réflexion sur les différences concernant l'exécution de commandes. (C4)</p>

<p>b2.dua.ef7 Ils exécutent en ligne et hors ligne les commandes qui doivent être effectuées. (C3)</p> <p>b2.dua.ef8 Ils vérifient si les produits livrés et les prestations de services fournies sont conformes à la commande et répondent à la qualité requise, et présentent des réclamations au besoin. (C3)</p> <p>b2.dua.ef9 Ils effectuent la facturation et la documentation de la commande. (C3)</p> <p>b2.dua.ef10 Ils procèdent à la mise à jour de la gamme de produits dans le système de classement des documents correspondant. (C3)</p> <p>b2.dua.ef11 Ils analysent leurs propres processus de travail et cherchent à obtenir des retours en vue de les améliorer. (C4)</p>	
<b>Groupe d'entreprises avocature</b>	
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	<p>b2.ge_avocature.ci4 Ils présentent les principales étapes et les échéances de la gestion de mandats. (C3)</p>

<b>Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs</b>	
<p><b>Situation de travail 5 : Traiter les demandes des clients en ligne et hors ligne</b></p> <p>Les employés de commerce traitent les demandes des clients internes et externes. Pour ce faire, ils communiquent sur tous les canaux en respectant les besoins des clients. Ils réceptionnent leurs demandes et s'enquière de leurs besoins. Ils mènent ensuite un entretien de conseil ou transmettent la demande à la personne compétente. Lors de ces entretiens, les employés de commerce veillent à transmettre les informations de manière adaptée à leurs interlocuteurs. Ils traitent les réclamations par une approche visant la recherche de solutions ou les transmettent au service compétent. Les employés de commerce analysent leurs activités de communication et cherchent à obtenir des retours en vue de les améliorer.</p>	
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
<p>d2.dua.ef1 Ils traitent les demandes de clients internes et externes en fonction des objectifs à atteindre et de manière adaptée aux groupes cibles. (C3)</p> <p>d2.dua.ef2 Ils communiquent en tenant compte des besoins de leurs interlocuteurs. (C3)</p> <p>d2.dua.ef3 Ils réceptionnent les demandes des clients. (C3)</p>	<p>d2.dua.ci1 Ils décrivent les principaux segments de clientèle de leur entreprise. (C2)</p> <p>d2.dua.ci2 Ils appliquent les différentes étapes pour traiter avec succès une réclamation. (C3)</p> <p>d2.dua.ci3 Ils analysent les besoins des clients et envisagent différentes solutions possibles. (C4)</p>

<p>d2.dua.ef4 Ils traitent les demandes des clients (au besoin avec le soutien d'un collaborateur ou de leur supérieur) ou les transmettent au service compétent. (C4)</p> <p>d2.dua.ef5 Lors d'entretiens de conseil, ils transmettent des informations de manière adaptée à leurs interlocuteurs. (C3)</p> <p>d2.dua.ef6 Ils présentent les prestations de services standard de leur entreprise. (C3)</p> <p>d2.dua.ef7 Ils traitent les réclamations (au besoin avec le soutien d'un collaborateur ou de leur supérieur) ou les transmettent au service compétent. (C3)</p> <p>d2.dua.ef8 Ils analysent leurs activités de communication et cherchent à obtenir des retours de la part de leurs collègues en vue de les améliorer. (C4)</p>	
--	--

### Compétence opérationnelle e1 : Utiliser des applications dans le domaine commercial

#### Situation de travail 6 : utiliser l'infrastructure numérique

Les employés de commerce se servent de l'infrastructure numérique de leur entreprise et en coordonnent l'utilisation. Ils assistent d'autres collaborateurs en cas de questions ou de problèmes. Ils transmettent les problèmes qu'ils n'arrivent pas à résoudre eux-mêmes au service compétent. Ils documentent leur assistance et élaborent des outils d'aide utiles pour le futur. En outre, les employés de commerce s'informent sur les nouveautés techniques et formulent des propositions d'amélioration.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>e1.dua.ef1 Ils utilisent de manière judicieuse l'infrastructure numérique de leur entreprise. (C3)</p> <p>e1.dua.ef2 Ils coordonnent l'utilisation de l'infrastructure numérique au sein de leur entreprise. (C3)</p> <p>e1.dua.ef3 Ils assistent et encadrent les collaborateurs dans l'utilisation des médias numériques de manière ciblée et en tenant compte de leurs besoins. (C3)</p> <p>e1.dua. Ils résolvent des problèmes simples et transmettent les problèmes complexes au service compétent. (C3)</p> <p>e1.dua.ef5 Ils documentent l'assistance fournie aux collaborateurs dans l'utilisation de médias numériques et élaborent des outils d'aide faciles à comprendre et utiles pour le futur. (C3)</p>	<p>e1.dua.ci1 Ils justifient à l'aide de critères clés le processus de gestion d'une infrastructure numérique (C3)</p> <p>e1.dua.ci2 Ils présentent des nouveautés techniques permettant d'améliorer l'infrastructure numérique au sein de l'entreprise et leurs possibilités d'utilisation. (C3)</p> <p>e1.dua.ci3 Ils analysent les possibilités d'utilisation de différents outils d'aide conçus pour l'entreprise et contribuant à la résolution de problèmes ou de questions en lien avec l'infrastructure numérique. (C3)</p>

<p>e1.dua.ef6 Ils s'informent sur les nouveautés techniques qui facilitent le travail quotidien. (C3)</p> <p>e1.dua.ef7 Ils font part de leurs idées pour l'amélioration du travail quotidien grâce à l'utilisation de nouveautés techniques et les présentent de manière adaptée à leurs interlocuteurs. (C3)</p>	
--	--

### Compétence opérationnelle e1 : Utiliser des applications dans le domaine commercial

#### Situation de travail 7 : assurer la gestion des données

Les employés de commerce utilisent, gèrent et archivent les données conformément aux dispositions de protection des données. Ils assistent les autres collaborateurs en cas de questions ou de problèmes et les informent lors de modifications dans la gestion des données. Ils identifient les données sensibles et les traitent de manière confidentielle. Ils contrôlent les données qui doivent être transmises vers l'extérieur et vérifient avec leur supérieur si elles peuvent être communiquées à des tiers.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>e1.dua.ef8 Ils utilisent, gèrent et archivent de manière consciencieuse les données de l'entreprise. (C3)</p> <p>e1.dua.ef9 Ils appliquent les dispositions de protection des données de l'entreprise et prennent au besoin les mesures nécessaires. (C3)</p> <p>e1.dua.ef10 Ils assistent les collaborateurs en cas de questions ou de problèmes de gestion des données. (C3)</p> <p>e1.dua.ef11 Ils informent les collaborateurs de manière appropriée sur les modifications effectuées dans la gestion des données. (C3)</p> <p>e1.dua.ef12 Ils évaluent les données sensibles et les droits d'accès. (C4)</p> <p>e1.dua.ef13 Ils gèrent de manière confidentielle les données et les informations sensibles. (C3)</p> <p>e1.dua.ef14 Ils contrôlent les données qui sont transmises à l'extérieur ou accessibles au public et vérifient avec leur supérieur si elles peuvent être communiquées à des tiers. (C3)</p>	<p>e1.dua.ci4 Ils expliquent les directives et les prescriptions de leur entreprise en matière de protection et de traitement des données sensibles. (C2)</p> <p>e1.dua.ci5 Ils appliquent les critères permettant d'assurer une gestion efficace des données. (C3)</p> <p>e1.dua.ci6 Ils évaluent la quantité et la qualité des données d'un système de gestion de données. (C4)</p> <p>e1.dua.ci7 Ils analysent les avantages et les inconvénients des différentes possibilités d'archivage en tenant compte de la protection des données. (C4)</p>

<b>Compétence opérationnelle c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise</b>	
<p><b>Situation de travail 8 : exercer des activités permettant d'assurer la qualité</b></p> <p>Les employés de commerce exécutent des tâches administratives et organisationnelles permettant d'assurer la qualité. Ils tiennent des agendas, des calendriers et des documentations. En outre, ils examinent des documents, les corrigent au besoin avant de les classer. Ils sont ouverts aux retours et aux commentaires sur leur travail et en déduisent des mesures d'assurance de la qualité appropriées.</p>	
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>c3.dua.ef1 Ils appliquent de manière efficace et en fonction de la situation les normes internes relatives à l'assurance de la qualité. (C3)</p> <p>c3.dua.ef2 Ils tiennent leurs propres agenda et calendrier et, le cas échéant, ceux des collaborateurs ou des supérieurs. (C3)</p> <p>c3.dua.ef3 Ils établissent des documentations pertinentes à l'aide d'applications électroniques et de moyens techniques. (C3)</p> <p>c3.dua.ef4 Ils contrôlent des documents écrits et des contenus numériques et appliquent, en cas de besoin, les mesures de correction nécessaires. (C4)</p> <p>c3.dua.ef5 Ils classent les pièces justificatives et les documents. (C3)</p> <p>c3.dua.ef6 Ils contrôlent les factures. (C3)</p> <p>c3.dua.ef7 Ils prennent des mesures d'assurance de la qualité sur la base des retours et des commentaires qu'ils ont reçus. (C4)</p>	<p>c3.dua.ci1 Ils expliquent les principales mesures administratives et organisationnelles permettant d'améliorer l'assurance de la qualité. (C2)</p> <p>c3.dua.ci2 Ils établissent des documents écrits et des contenus numériques en respectant les critères de qualité internationaux. (C3)</p> <p>c3.dua.ci3 Ils utilisent correctement les programmes et les systèmes de documentation usuels. (C3)</p> <p>c3.dua.ci4 Ils identifient les critères appropriés permettant d'assurer la qualité. (C4)</p> <p>c3.dua.ci5 Ils vérifient les documents à l'aide de mesures de contrôle usuelles permettant d'assurer la qualité. (C3)</p>
<b>Groupe d'entreprises avocature</b>	
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	<p>c3.ge_avocature.ci5 Ils expliquent comment fonctionnent les déroulements internes au cabinet et les systèmes de contrôle permettant de respecter les délais et les critères de qualité. (C3)</p>

## Compétence opérationnelle e4 : préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias

### Situation de travail 9 : créer des contenus

Les employés de commerce créent des contenus de site web pour leur entreprise. Pour ce faire, ils tiennent compte des besoins du mandant et respectent les dispositions légales. Les employés de commerce contrôlent et créent des contenus et les corrigent si nécessaire avant de les publier ou de les distribuer en ligne. Ils sont conscients du fait que les contenus multimédias sont la carte de visite d'une entreprise et agissent en conséquence sur les réseaux sociaux. Ils sont ouverts aux retours et aux commentaires et en déduisent des mesures d'amélioration pour l'avenir.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>e4.dua.ef1 Ils traitent des contenus multimédias. (C3)</p> <p>e4.dua.ef2 Ils préparent les contenus conformément au mandat reçu et en respectant les dispositions légales. (C3)</p> <p>e4.dua.ef3 Ils vérifient l'exactitude et la qualité des documents avant de les publier et les corrigent si nécessaire. (C4)</p> <p>e4.dua.ef4 Ils procèdent à la publication ou à la distribution des contenus de sites web ou d'autres services en ligne. (C3)</p> <p>e4.dua.ef5 Ils se comportent en tant que professionnels et représentants de leur entreprise sur les réseaux sociaux. (C3)</p> <p>e4.dua.ef6 Ils mettent en œuvre des mesures d'amélioration pour leur travail sur la base des retours et commentaires qu'ils ont reçus. (C4)</p>	<p>e4.dua.ci1 Ils justifient le déroulement du processus relatif à la création de contenus de site web. (C2)</p> <p>e4.dua.ci2 Ils présentent un contenu de site web de leur entreprise. (C3)</p> <p>e4.dua.ci3 Ils appliquent les étapes permettant de préparer les contenus numériques en toute sécurité et de garantir la protection des données. (C3)</p> <p>e4.dua.ci4 Ils mènent une discussion sur les critères essentiels du système de gestion de contenu (SGC) de leur entreprise. (C3)</p> <p>e4.dua.ci5 Ils publient ou ils partagent des contenus sur le site web ou sur d'autres canaux en ligne. (C3)</p>