

**Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des employé-e-s de commerce CFC, services et administrations S&A (y intégrer les objectifs détaillés CIE)**

↓ Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles →					
	1	2	3	4	5	6
<b>1.1 Branche et entreprise</b> Domaines de compétences opérationnelles (objectifs particuliers) et compétences opérationnelles (objectifs évaluateurs)						
<b>1.1.1 Gérer le matériel / les marchandises et les prestations de services</b>	<b>1.1.1.1 Obligatoire</b> Sont capables d'acquérir du matériel et des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.	<b>1.1.1.2 Optionnel</b> Sont capables de stocker le matériel et des marchandises dans les règles de l'art en respectant les directives de l'entreprise.	<b>1.1.1.3 Optionnel</b> Sont capables d'organiser les livraisons de matériel / marchandises à la satisfaction de la clientèle.			
<b>1.1.2 Conseiller les clients</b>	<b>1.1.2.1 Obligatoire</b> Sont capables de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise.	<b>1.1.2.2 Obligatoire</b> Sont capables de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.	<b>1.1.2.3 Obligatoire</b> 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.	<b>1.1.2.4 CIE</b> Sont capables de préparer des entretiens, d'analyser les besoins des clients, de les conseiller avec justesse et de clore les entretiens avec succès.		
<b>1.1.3 S'occuper du traitement des commandes</b>	<b>1.1.3.1 Obligatoire</b> 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.	<b>1.1.3.2 Obligatoire</b> Sont capables 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.	<b>1.1.3.3 Obligatoire</b> Sont capables de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients puis de présenter et de réaliser des solutions appropriées.	<b>1.1.3.4 CIE</b> Sont capables de traiter les réclamations des clients et de présenter des réclamations aux partenaires commerciaux.	<b>1.1.3.5 CIE</b> Sont capables d'effectuer leurs travaux en appliquant la méthode des six étapes.	
<b>1.1.4 Mettre en oeuvre des mesures de marketing et de relations publiques</b>	<b>1.1.4.1 Optionnel</b> Sont capables d'analyser le marché et la situation conjoncturelle de leur entreprise dans des domaines centraux.	<b>1.1.4.2 Optionnel</b> Sont capables d'utiliser de manière ciblée des instruments de marketing afin d'acquérir et de fidéliser des clients.	<b>1.1.4.3 Optionnel</b> Sont capables d'établir des statistiques permettant d'évaluer les programmes d'acquisition et de fidélisation de la clientèle.	<b>1.1.4.4 Optionnel</b> Sont capables de calculer les coûts de fabrication, le prix de revient et la marge de produits choisis en suivant des indications détaillées.		
<b>1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel</b>	<b>1.1.5.1 Optionnel</b> Sont capables de traiter les formalités d'engagement et de départ du personnel.	<b>1.1.5.2 Optionnel</b> 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.	<b>1.1.5.3 CIE</b> Sont capables de documenter et d'analyser leurs points forts à l'aide des objectifs de formation et de décrire les possibilités et les limites de leur développement professionnel.			
<b>1.1.6 Exécuter des processus financiers</b>	<b>1.1.6.1 Obligatoire</b> Sont capables de traiter de manière appropriée les factures entrantes et sortantes.	<b>1.1.6.2 Optionnel</b> Sont capables d'ouvrir, d'administrer, de contrôler et de fermer la caisse consciencieusement et avec exactitude et de tenir le journal de caisse.	<b>1.1.6.3 Optionnel</b> Sont capables 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.			
<b>1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles</b>	<b>1.1.7.1 Obligatoire</b> 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	<b>1.1.7.2 Obligatoire</b> Sont capables de gérer correctement les données et les documents en utilisant un système de sauvegarde et d'archivage en respectant les dispositions légales.	<b>1.1.7.3 Obligatoire</b> Sont capables de préparer de manière appropriée et efficace des séances et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture.	<b>1.1.7.4 Obligatoire</b> Sont capables de gérer de manière appropriée le courrier entrant et sortant (lettres et paquets).	<b>1.1.7.5 Obligatoire</b> Sont capables d'exécuter des tâches de communication interne (lettres/bulletins d'information, panneau d'affichage, Intranet, journal d'entreprise).	<b>1.1.7.6 Obligatoire</b> Sont capables d'acquérir, d'entretenir et de gérer le mobilier, le matériel de bureau et les équipements de bureau.
<b>1.1.8 Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise</b>	<b>1.1.8.1 Obligatoire</b> Sont capables d'expliquer les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services de leur entreprise à l'aide de documents et de modèles clairs.	<b>1.1.8.2 Obligatoire</b> Sont capables d'expliquer les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services des entreprises concurrentes les plus importantes à l'aide de comparaisons claires et précises.	<b>1.1.8.3 Obligatoire</b> Sont capables d'expliquer à un profane les particularités et les aspects les plus importants de leur entreprise.	<b>1.1.8.4 Obligatoire</b> Sont capables d'expliquer les caractéristiques et les développements importants de la branche dans laquelle leur entreprise est active en utilisant des outils appropriés..	<b>1.1.8.5 CIE</b> Sont capables de présenter les structures de leur formation ainsi que ses objectifs et ses différents éléments. Sont en outre capables de décrire les procédures de qualification de la partie entreprise.	<b>1.1.8.6 CIE</b> Sont capables de décrire sommairement les particularités de l'entreprise et de la branche.
<b>1.1.9 Connaissances spéciales pour le groupe Caisse de compensation AVS</b>	<b>1.1.9.1-1.1.9.5</b> Sont capables de présenter l'histoire, les objectifs, les structures et les défis de l'AVS et de la caisse AVS à l'aide de documents clairs et précis.	<b>1.1.9.6-1.1.9.24</b> Sont capables d'exécuter de manière compétente toutes les tâches relatives aux obligations de s'assurer, de payer des cotisations et de fournir des décomptes ainsi que celles concernant le calcul des prestations AVS et AI en utilisant correctement les documents de référence.	<b>1.1.9.25-1.1.9.26</b> Sont capables d'exécuter de manière compétente toutes les tâches ayant trait aux prestations complémentaires en utilisant correctement les documents de référence.	<b>1.1.9.27-1.1.9.28</b> Sont capables d'exécuter de manière compétente toutes les tâches relatives aux allocations pour perte de gain en utilisant correctement les documents de référence.	<b>1.1.9.29-1.1.9.30</b> Sont capables d'exécuter de manière compétente toutes les tâches relatives aux allocations ALFA / LFA en utilisant correctement les documents de référence.	<b>1.1.8.7 CIE</b> Sont capables de présenter les produits et les prestations de services de l'entreprise et de décrire les principaux produits de la concurrence.