

## Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Banque*

### Remarque :

- Par « client », on entend toutes les personnes dans et en dehors de l'entreprise ainsi que les organisations pour lesquelles l'employé de commerce effectue des prestations.
- Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles (**MSP**) sont décrites en détail dans le document de base du plan de formation, partie A : « Compétences professionnelles », chap. 2 « Compétences méthodologiques », chap. 3 « Compétences sociales/Compétences personnelles ».
- Les niveaux de taxonomie **C1-C6** définissant le niveau exigé pour les objectifs détaillés sont présentés au chap. 4.
- Le niveau C affecté à chaque objectif détaillé correspond au niveau C le plus élevé des aptitudes partielles qu'il inclut.

### Utilisation des objectifs détaillés :

- Les **19 objectifs détaillés entreprise** doivent être étudiés et atteints par toutes les personnes en formation de la branche de formation et d'examen Banque.
- Les objectifs détaillés entreprise et les objectifs détaillés cours interentreprises (CI) sont identiques pour la plupart des objectifs particuliers (exception : 1.1.6 Objectif particulier – Exécuter des processus financiers et 1.1.7 Objectif particulier – Exécuter des tâches administratives et organisationnelles).
- Au niveau inférieur, l'entreprise et le CI se voient attribuer les **aptitudes partielles** correspondantes. Cette affectation des aptitudes partielles détermine les objectifs détaillés du plan de formation qui doivent être couverts par la pratique en entreprise et/ou la théorie en entreprise.
- Les aptitudes partielles figurant dans l'annexe séparée sont organisées selon des critères bancaires (p. ex., environnement, opérations de crédit, opérations financières, etc.), l'objectif détaillé de niveau supérieur correspondant du plan de formation générique étant indiqué.
- Dans le Dossier de formation et de prestations (DFP Banque) en tant que moyen d'aide pour les formateurs et les apprenants, les aptitudes partielles sont organisées selon les mêmes critères bancaires.

### 1.1. Objectif général – **Branche et entreprise** (organiser des processus d'économie d'entreprise et/ou des processus de prestations de service)

Pour l'employé de commerce, l'organisation et l'exécution de processus d'économie d'entreprise centrés sur les services et la clientèle sont de la plus haute importance. L'employé de commerce maîtrise les processus d'économie d'entreprise relevant de son domaine d'activité et satisfait avec compétence aux exigences afférentes. À cette fin, il dispose de connaissances professionnelles générales et spécifiques et utilise des méthodes de travail appropriées.

Grâce à son comportement professionnel, il exécute ses tâches de manière ciblée dans les domaines du conseil à la clientèle, du traitement des dossiers et de l'administration.

**1.1.1 Objectif particulier – Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service**

L'employé de commerce est conscient de l'importance que revêt une gestion adéquate du matériel/des marchandises s'inscrivant dans une optique de développement durable. Il maîtrise toutes les étapes de ce processus en effectuant ses tâches de manière efficace et ciblée dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales.

**Branche Banque : pas d'objectifs évaluateurs**

**1.1.2 Objectif particulier – Conseiller les clients**

L'employé de commerce est conscient du fait que les clients constituent le groupe d'intérêt le plus important d'une entreprise. Il traite leurs demandes de manière appropriée et à leur satisfaction. Il dispose de bonnes connaissances des produits et des services, de compétences de conseil confirmées et de techniques de vente adaptées aux clients et orientées vers le service. En outre, il adopte une approche professionnelle de la qualité du service.

<b>Objectifs évaluateurs parties entreprise et interentreprises (CI)</b>	<b>Compétences MSP</b>
<p><b>1.1.2.1 Traiter les demandes des clients (C5)</b>                      Je traite les demandes des clients de manière appropriée conformément aux directives de l'entreprise, en m'appuyant sur mes connaissances des produits et des services de ma banque et des produits et services correspondants de deux concurrents (→ 1.1.8.1; 1.1.8.2).                      Ce faisant, j'exécute les tâches suivantes à la satisfaction des clients et dans le respect des règles de courtoisie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recueillir les demandes des clients</li> <li>– Identifier les besoins</li> <li>– Traiter les demandes des clients et y répondre ou les transmettre aux personnes compétentes</li> <li>– Documenter de manière claire les contacts avec les clients au moyen des documents appropriés</li> </ul>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>

Objectifs évaluateurs parties entreprise et interentreprises (CI)	Compétences MSP
<p><b>1.1.2.2 Mener à bonne fin des entretiens de vente et de conseil (C5)</b>                      Je conduis des entretiens de vente et de conseil avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. À cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services de ma banque et de deux concurrents en procédant comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Préparer l'entretien.</li> <li>– Conduire l'entretien (identifier les besoins, analyser la situation initiale, présenter des variantes, démontrer la valeur ajoutée des solutions proposées, réfuter les éventuelles objections, définir les démarches ultérieures). Pour ce faire, j'utilise de manière appropriée des moyens d'aide pratiques (calculatrice, outils de calcul, graphiques, tableaux). Je suis en mesure d'expliquer au client les formules mathématiques et les graphiques nécessaires à la compréhension des produits présentés.</li> <li>– Documenter l'entretien et procéder à son évaluation.</li> </ul>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>
<p><b>1.1.2.3 Gérer les informations des clients (C4)</b>                      Je suis en mesure d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients. Ce faisant, j'utilise de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise pour effectuer les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Analyser les clients et les groupes de clients</li> <li>– Saisir, structurer, classer et mettre à jour les données des clients</li> <li>– Évaluer les contacts avec les clients</li> </ul> <p>Je traite les données sensibles en toute confidentialité, conformément aux dispositions légales et aux directives de l'entreprise.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>

### 1.1.3 Objectif particulier – **S’occuper du traitement des commandes**

L’employé de commerce est responsable du déroulement correct des commandes. Il les exécute par étapes successives selon les directives de l’entreprise en veillant à ce que les délais et les exigences en matière de qualité soient respectés. Il travaille de manière autonome et efficace en utilisant les outils appropriés.

Objectifs évaluateurs parties entreprise et interentreprises (CI)	Compétences MSP
<p><b>1.1.3.1 Exécuter les commandes (C6)</b>                      Lors de l’exécution des commandes et dans mes rapports avec les partenaires commerciaux, j’effectue de manière appropriée et autonome les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recueillir et évaluer les demandes des clients</li> <li>– Établir les offres</li> <li>– Saisir les données des clients et des commandes</li> <li>– Établir les confirmations de commandes</li> <li>– Traiter et exécuter les commandes</li> <li>– Vérifier le bon déroulement des commandes</li> </ul> <p>Je garantis que les clients bénéficient à leur pleine et entière satisfaction de tous les produits et services fournis par mon entreprise (que ce soient les siens propres ou ceux qu’elle a acquis auprès d’une entreprise tierce). Je traite les données sensibles en toute confidentialité, conformément aux dispositions légales et aux directives de l’entreprise (protection des données).</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>
<p><b>1.1.3.2 Évaluer les résultats (C4)</b>                      Je compare les résultats avec les objectifs visés, je tiens les carnets de commandes et projets en cours et je mets à jour les statistiques.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>
<p><b>1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients (C4)</b>                      Je réagis de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients. Je présente des solutions et examine avec eux et avec mon supérieur les mesures à prendre.                      En cas de besoin, je mets en œuvre des solutions appropriées, vérifie l’effet des mesures prises et me renseigne si les clients sont satisfaits.</p>	<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>

#### 1.1.4 Objectif particulier – **Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques**

L'employé de commerce sait que le marketing et les relations publiques sont très importants et qu'ils contribuent au succès de l'entreprise. Il utilise les instruments appropriés dans ce domaine en tenant compte de la situation et du public visé.

Objectifs évaluateurs parties entreprise et interentreprises (CI)	Compétences MSP
<b>1.1.4.1 Utiliser des moyens publicitaires (C5)</b> Je peux informer les clients en fonction de leurs besoins avec les moyens publicitaires applicables de la banque. Pour ce faire, j'utilise de manière appropriée les différents moyens publicitaires (prospectus, annonces, affiches, etc.) et canaux de distribution (guichet, Internet, vente par téléphone, etc.) portant sur les services concernés et je peux mettre en relation de manière efficace leur contenu avec celui de mes entretiens avec les clients.	2.3 Aptitude à la négociation et au conseil  2.4 Présentation efficace  3.2 Capacité à communiquer  3.4 Civilité

#### 1.1.5 Objectif particulier – **Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel**

L'employé de commerce perçoit l'importance et l'utilité d'une administration du personnel efficace. Il exécute discrètement et correctement les tâches qui lui sont confiées en suivant des instructions. Ce faisant, il utilise de manière ciblée les documents et les instruments appropriés à cet effet.

**Branche Banque : pas d'objectifs évaluateurs**

#### 1.1.6 Objectif particulier – **Exécuter des processus financiers**

L'employé de commerce perçoit l'importance d'un traitement correct des informations financières. Il exécute consciencieusement les tâches relevant du domaine financier en suivant les instructions.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie interentreprises (CI)	Compétences MSP
<b>1.1.6.1 Gérer la caisse (C4)</b> Je gère la caisse consciencieusement et avec exactitude. Je suis chargé de l'ouvrir, de l'administrer, de la contrôler et de la fermer (boucler). Je tiens le journal de caisse. En cas d'irrégularité, je prends les mesures appropriées et en informe mon supérieur.		2.1 Travail efficace et systématique  3.1 Disposition à la performance

**1.1.7 Objectif particulier – Exécuter des tâches administratives et organisationnelles**

L'employé de commerce est conscient du fait que les tâches administratives et organisationnelles doivent être exécutées avec efficacité et précision. Il effectue ces activités avec le soin et la diligence qui s'imposent. Il s'en tient aux prescriptions et utilise les outils de manière appropriée, efficace et dans le respect de l'environnement.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie interentreprises (CI)	Compétences MSP
<p><b>1.1.7.1 Effectuer la correspondance (C5)</b>                      Je rédige correctement et de manière autonome les documents énumérés ci-dessous en suivant des instructions, puis je les fais parvenir aux destinataires prévus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Courriels</li> <li>– Notes</li> <li>– Lettres</li> <li>– Rapports</li> <li>– Textes pour Internet</li> <li>– Procès-verbaux</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>
<p><b>1.1.7.2 Administrer les données et les documents (C3)</b>                      Je gère correctement les données et les documents. J'utilise à cet effet le système de sauvegarde et d'archivage de mon entreprise en respectant ses directives et les dispositions légales.</p>	<p><b>1.1.7.2 Administrer les données et les documents (C3)</b>                      Je gère correctement les données et les documents. J'utilise à cet effet le système de sauvegarde et d'archivage de mon entreprise en respectant ses directives et les dispositions légales.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie interentreprises (CI)	Compétences MSP
<p><b>1.1.7.3 Préparer des séances et des manifestations et en assurer le suivi (C5)</b>                      Je prépare des séances et des manifestations. À cette fin, j'exécute les travaux ci-dessous de manière appropriée et efficace :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Planifier les séances et les manifestations</li> <li>– Lancer les invitations</li> <li>– Fournir l'infrastructure</li> <li>– Encadrer les participants</li> <li>– Établir les procès-verbaux/évaluations</li> <li>– Fournir une documentation appropriée</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>
<p><b>1.1.7.4 S'occuper du courrier et des colis (C3)</b>                      Je m'occupe du courrier entrant et sortant en suivant rigoureusement les procédures applicables aux courriers et aux colis. J'effectue consciencieusement les travaux suivants : réception, tri, distribution, emballage, affranchissement et envoi.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>
<p><b>1.1.7.5 Exécuter des tâches de communication interne (C3)</b>                      Sur la base d'instructions, je m'occupe de la communication interne notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lettres/bulletins d'information</li> <li>– Panneau d'affichage</li> <li>– Intranet, journal d'entreprise</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>
<p><b>1.1.7.6 Acquérir et gérer le matériel et les équipements de bureau (C3)</b>                      Je m'occupe de l'acquisition du mobilier, du matériel et des équipements de bureau conformément aux directives de l'entreprise. Je les entretiens et les gère de manière appropriée en suivant des instructions.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>

**1.1.8 Objectif particulier – Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise**

L'employé de commerce est conscient du fait qu'il est important de connaître son entreprise, la concurrence et sa branche. Il utilise ses connaissances dans ce domaine pour exécuter de manière compétente et autonome les processus de travail, le conseil à la clientèle et les tâches administratives.

<b>Objectifs évaluateurs parties entreprise et interentreprises (CI)</b>	<b>Compétences MSP</b>
<p><b>1.1.8.1 Décrire, analyser et évaluer les produits et les services (C6)</b>                      À l'aide de documents et de modèles clairs, je décris, j'analyse et j'évalue les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services de mon entreprise. Je suis en mesure d'expliquer au client les formules mathématiques et les graphiques nécessaires à la compréhension des produits présentés.                      J'utilise ces connaissances de manière convaincante et ciblée dans le cadre des processus de travail, du conseil à la clientèle et des tâches administratives.</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>
<p><b>1.1.8.2 Expliquer les produits et les services de la concurrence (C4)</b>                      Je montre à l'aide de comparaisons pertinentes les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services des principales entreprises concurrentes.</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>



Objectifs évaluateurs parties entreprise et interentreprises (CI)	Compétences MSP
<p><b>1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)</b>                      J'explique à un profane les aspects suivants de mon entreprise de formation :                      – ses groupes d'intérêt et leurs besoins                      – ses lignes directrices / sa philosophie / sa stratégie                      – le contexte historique                      – sa forme juridique / les rapports de propriété                      – son organisation structurelle                      – son organisation fonctionnelle                      – sa position sur le marché                      – ses coefficients opérationnels et financiers                      – ses points forts                      – ses standards en matière de gestion de la qualité                      Je présente ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs en utilisant des outils appropriés.</p>	<p>2.4 Présentation efficace                       3.2 Capacité à communiquer                       3.4 Civilité</p>
<p><b>1.1.8.4 Avoir recours aux connaissances de la branche (C2)</b>                      Je décris, en utilisant des documents et des outils appropriés, les caractéristiques et les développements importants de la branche dans laquelle mon entreprise est active.                      Je les répartis comme suit :                      – Tailles et structures des entreprises                      – Coefficients opérationnels et financiers                      – Structure de l'emploi                      – Poids économique / régional / social                      – Concurrence                      – Conditions-cadres juridiques                      – Développements / Tendances</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires                       2.4 Présentation efficace                       3.2 Capacité à communiquer</p>
<p><b>1.1.8.5 Comprendre l'environnement dans lequel évolue l'entreprise (C5)</b>                      À l'aide de documents et d'outils pertinents, je décris les facteurs environnementaux les plus importants qui influent sur l'activité de mon entreprise et de la branche.                      Je les répartis selon des critères et des développements                      – économiques                      – sociaux                      – technologiques                      – écologiques                      sur la base desquels je déduis les chances et les risques pour mon entreprise.</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires                       2.4 Présentation efficace                       3.2 Capacité à communiquer                       3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

**Le présent catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Banque* entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2012.**

---

Berne, le 23 septembre 2011

Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC)

Christine Davatz  
Présidente

Roland Hohl  
Secrétaire exécutif

Ce catalogue d'objectifs évaluateurs est approuvé par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie conformément à l'art. 12, al. 1, de l'ordonnance du 26 septembre 2011 sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC.

Berne, le 26 septembre 2011

**OFFICE FÉDÉRAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA TECHNOLOGIE (OFFT)**

La directrice

Prof. Ursula Renold