

s'k'k'a'b'

c's'b'f'c'

c's'r'f'c'

Profil de qualification pour employée / employé de commerce CFC

68500 Employée / Employé de commerce CFC – formation initiale de base

68600 Employée / Employé de commerce CFC – formation initiale élargie

**Ordonnance de l'OFFT du 26 septembre 2011 sur la formation professionnelle initiale
d'employée / employé de commerce CFC**

Le présent profil de qualification de référence poursuit trois objectifs : (1) Il englobe l'ensemble des compétences opérationnelles pour la profession d'employée/employé de commerce CFC. (2) Il constitue la base du plan de formation ainsi que des profils de qualification et des catalogues d'objectifs évaluateurs spécifiques aux branches. (3) Il permet la comparaison avec des professions apparentées à d'autres niveaux de formation et avec des formations semblables à l'étranger.

Pour la validation des acquis de l'expérience, les profils de qualification spécifiques aux branches sont applicables.

Contenu :

- I. Profil de la profession**
- II. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles**
- III. Niveau d'exigences de la profession**

I. Profil de la profession

**Le profil de la profession des employées / employés de commerce, formation de base (profil B),
et des employées / employés de commerce, formation élargie (profil E)**

1. Champ professionnel

Les employés de commerce exercent une profession centrée sur les prestations de services qui s'inscrivent dans des contextes d'économie d'entreprise. Leur activité professionnelle s'étend du conseil à la clientèle externe et interne au traitement de dossiers spécifiques à la branche en passant par l'exécution de tâches administratives.

Se basant sur des compétences communes, l'activité professionnelle des employés de commerce se fonde sur des axes prioritaires différents suivant la branche dans laquelle ils évoluent, la stratégie de leur entreprise et leurs aptitudes personnelles.

Leur comportement est guidé par la satisfaction des besoins de la clientèle, l'autonomie, l'initiative individuelle et l'apprentissage tout au long de la vie.

2. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Les compétences opérationnelles peuvent être détaillées comme suit :

Domaines de compétences opérationnelles (structurés selon 1. Compétences professionnelles)				
1.2	1.3	1.1 « Branche et entreprise »	1.4	1.5
Langue standard langue nationale de la région (LS)	Langue(s) étrangère(s) (LE) 2e langue nationale et/ou anglais	1. Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service	Information/communication/administration (ICA)	Economie et société (E&S)
		2. Conseiller les clients		
		3. S'occuper du traitement des commandes		
		4. Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques		
		5. Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel		
		6. Exécuter des processus financiers		
		7. Exécuter des tâches administratives et organisationnelles		
		8. Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		

Au centre se trouvent huit compétences opérationnelles de la partie entreprise (« Branche et entreprise ») qui permettent d'acquérir le savoir-faire spécifique à la branche. Elles sont complétées par des compétences opérationnelles scolaires dans les domaines d'enseignement « Langues », « Information/communication/administration » (ICA) et « Economie et société » (E&S).

Les compétences opérationnelles pour les deux profils « formation initiale de base » (profil B) et « formation initiale élargie » (profil E) sont transmises de manière identique dans le cadre de la formation pratique. Les compétences opérationnelles scolaires dans le profil B consistent à faire acquérir aux personnes en formation de vastes connaissances en ICA, un peu moins en E&S et une seule langue étrangère (voir également le plan de formation Plan de formation Employée/Employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 pour la formation initiale en entreprise, partie B, chap. 3 Exigences posées aux deux profils en termes de contenus).

Les compétences opérationnelles peuvent être résumées comme suit:

- 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.

- Conseiller les clients

L'employé de commerce est conscient du fait que les clients sont les groupes d'intérêts les plus importants 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. En outre, il a une approche professionnelle de la qualité du service auquel il accorde beaucoup d'importance.

- Gérer les informations des clients

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. Ce faisant, il travaille de manière autonome et efficace en utilisant les outils appropriés.

- 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.

- 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.

- Exécuter des processus financiers

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

- 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.

3. Apport de la profession à la société et à l'économie

La formation commerciale occupe une place centrale dans l'économie suisse. Elle représente, pour la grande majorité des entreprises privées (plus de 370 000) et des institutions étatiques de la Suisse, la principale source de relève de professionnels dans le domaine économique. Les employés de commerce sont formés dans 21 branches au total. La formation commerciale initiale est une formation transversale typique présentant toutefois en partie des différences considérables d'une branche à l'autre. En termes de nombre de personnes en formation, elle occupe, avec quelque 30 000 apprentis, la première place, loin devant les autres formations. La formation commerciale initiale attire autant de jeunes femmes que de jeunes hommes et constitue une base significative en vue de la formation continue professionnelle et de la poursuite des études dans une école supérieure ou une haute école spécialisée.

Elle revêt donc une importance toute particulière pour l'économie suisse, qui est constamment marquée par les changements structurels. Les évolutions technologiques, en particulier dans le domaine des applications informatiques, le développement continu des processus d'entreprise et de travail, ainsi que les nouvelles formes de collaboration avec les clients, les partenaires, etc. modifient fortement les exigences posées aux employés de commerce, qui doivent de ce fait faire preuve d'autonomie, de créativité, d'esprit d'initiative, être disposés à apprendre tout au long de la vie et à inscrire leur action dans une optique de développement durable.

La formation commerciale initiale est divisée en deux professions distinctes : la formation de deux ans d'assistant de bureau AFP et la formation de trois ans d'employé de commerce CFC (avec ou sans maturité professionnelle). Les deux professions sont harmonisées entre elles.

II. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Pages 5 et 6.

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles de référence Employée de commerce / Employé de commerce (Page 1)

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1.1 Branche et entreprise Domaines de compétences opérationnelles (objectifs particuliers) avec compétences opérationnelles (objectifs évaluateurs)									
1.1.1	Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service	1.1.1.1 Est capable d'acheter du matériel et des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.	1.1.1.2 Est capable de stocker le matériel et les marchandises dans les règles de l'art conformément aux exigences et aux directives.	1.1.1.3 Est capable d'organiser les livraisons de matériel/de marchandises de manière appropriée.					
1.1.2	Conseiller les clients	1.1.2.1 Est capable de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise.	1.1.2.2 Est capable de mener des entretiens de vente et de conseil avec des clients avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.	1.1.2.3 Est capable de gérer de façon claire et transparente des informations et des données relatives aux clients à l'aide des systèmes et instruments de l'entreprise.	1.1.2.4 Est capable d'utiliser ses connaissances des produits et services de manière convaincante dans ses activités de conseil à la clientèle.				
1.1.3	S'occuper du traitement des commandes	1.1.3.1 Est capable d'exécuter les tâches relatives aux commandes de clients et aux rapports avec les partenaires commerciaux externes de manière autonome et appropriée.	1.1.3.2 Est capable de comparer les résultats avec les objectifs visés selon des directives, de documenter l'état d'avancement de commandes et de projets et d'effectuer correctement des statistiques.	1.1.3.3 Est capable de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations, de présenter des solutions adaptées et de les mettre en œuvre.	1.1.3.4 Est capable d'utiliser ses connaissances des produits et services de manière convaincante dans les processus de travail.				
1.1.4	Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques	1.1.4.1 Est capable d'analyser le marché et l'environnement de marché d'une entreprise dans des domaines centraux.	1.1.4.2 Est capable d'observer le marché et de chercher des informations concernant des produits ou services.	1.1.4.3 Est capable d'utiliser les instruments de marketing (4P) de manière ciblée afin de gagner et de fidéliser des clients.	1.1.4.4 Est capable d'établir des statistiques pertinentes relatives à l'impact des mesures d'acquisition et de fidélisation des clients.	1.1.4.5 Est capable de calculer les coûts de fabrication, le prix de vente et la marge de produits donnés.			
1.1.5	Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel	1.1.5.1 Est capable de traiter les tâches principales liées à l'engagement et au départ de personnel.	1.1.5.2 Est capable de gérer de manière précise les données relatives aux heures de travail, aux absences, au personnel ainsi que les tâches relatives aux prestations sociales et prestations salariales accessoires.						
1.1.6	Exécuter des processus financiers	1.1.6.1 Est capable de traiter les factures entrantes et sortantes de manière appropriée.	1.1.6.2 Est capable d'ouvrir la caisse, de la gérer, de la contrôler et de la fermer et de tenir le journal de caisse de manière consciencieuse et avec exactitude.	1.1.6.3 Est capable d'effectuer des clôtures de compte trimestrielles ou annuelles et de préparer les coefficients économiques clés pour l'analyse et l'évaluation.	1.1.6.4 Est capable de comparer les résultats avec les objectifs visés et de tenir le carnet de commandes et de projets.				
1.1.7	Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	1.1.7.1 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.	1.1.7.2 Est capable de gérer les données et les documents avec un système de sauvegarde et d'archivage de manière sûre et transparente en respectant les directives.	1.1.7.3 Est capable de préparer, de la planification jusqu'au déroulement, des séances et des manifestations de manière ciblée et efficace.	1.1.7.4 Est capable de s'occuper de manière consciencieuse du courrier entrant et sortant ainsi que des colis.	1.1.7.5 Est capable d'exécuter les tâches et les exigences de la communication interne relatives aux lettres/bulletins d'informations, au panneau d'affichage, à l'intranet ou au journal d'entreprise.	1.1.7.6 Est capable d'acquérir, d'entretenir et de gérer du mobilier, du matériel et des équipements de bureau.		
1.1.8	Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise	1.1.8.1 Est capable, à l'aide de documents et de modèles clairs, d'expliquer les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services d'une entreprise.	1.1.8.2 Est capable de présenter, à l'aide de comparaisons pertinentes, les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services des principales entreprises concurrentes.	1.1.8.3 Est capable de présenter à un profane les principaux aspects et particularités d'une entreprise.	1.1.8.4 Est capable de présenter, à l'aide de documents et d'outils appropriés, les caractéristiques et les développements centraux de la branche dans laquelle l'entreprise est active.	1.1.8.5 Est capable de présenter, à l'aide de documents et d'outils appropriés, les principaux facteurs environnementaux qui influent sur l'activité de l'entreprise et sur la branche.			

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles Employée de commerce / Employé de commerce (page 2, partie école)

↓ Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles →							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1.2 Langue standard (langue nationale de la région)	1.2.1 Est capable de s'exprimer sans faute, de manière compréhensible, appropriée et adaptée au destinataire.	1.2.2 Est capable de traiter des contenus ainsi que le message de textes, d'informations présentées de façon imagée et de déclarations orales et de les présenter de manière compréhensible.	1.2.3 Est capable d'analyser et d'interpréter des textes et des contenus de textes de manière différenciée et pertinente. Il saisit exactement les messages et emploie la langue avec aisance et routine.	1.2.4 Est capable d'élaborer des textes adaptés au destinataire, répondant à l'objectif d'information, corrects et agréables à lire. Il les structure de manière logique et compréhensible en suivant un plan clair et utilise ses connaissances linguistiques et stylistiques de manière appropriée.	1.2.5 Est capable d'utiliser de manière judicieuse et efficace des méthodes de recherche adaptées et des médias pour la récolte d'informations et de présenter les résultats de manière convaincante. Il veille à la fiabilité des sources et respecte la propriété intellectuelle étrangère.	1.2.6 Est capable de défendre son opinion de manière compétente en s'appuyant sur des arguments solides. Lors de la prise de décision, il tient compte des divers aspects d'une problématique et formule ses motifs par écrit de manière différenciée.	1.2.7 Est capable de communiquer à l'oral de manière claire, compréhensible et adaptée au destinataire, tant dans son quotidien professionnel que privé. Il répond à ses interlocuteurs de manière adéquate, sur plan verbal et non verbal.	
1.3 Langue(s) étrangère(s)	1.3.1 Est capable d'écouter de manière attentive et active, de poser des questions en cas de problèmes de compréhension et de réagir de manière adaptée à la situation et au destinataire.	1.3.2 Est capable, grâce à une lecture attentive, de comprendre un texte adapté à son niveau. Pour ce faire, il utilise des outils d'aide appropriés et des stratégies de compréhension de texte.	1.3.3 Est capable, dans le contexte professionnel et social, de rédiger des textes corrects du point de vue formel et stylistique. Il utilise de manière sûre les structures grammaticales de base et le vocabulaire approprié.	1.3.4 Est capable de reconnaître les difficultés linguistiques et de les surmonter à l'aide de moyens auxiliaires adéquats. Il identifie les particularités linguistiques et culturelles et les gère de manière consciente, adaptée au destinataires et à la situation.				
1.4 Information/communication/administration (ICA)	1.4.1 Est capable d'utiliser des instruments d'information et de communication de manière ciblée et efficace. Il assure ainsi le flux d'information et la communication dans son domaine d'activité.	1.4.2 Est capable d'utiliser ses connaissances de base en informatique de manière appropriée et sûre pour effectuer ses tâches administratives et pour comprendre les processus d'entreprise.	1.4.3 Est capable d'élaborer, à l'aide d'un logiciel courant, des documents pour la communication écrite interne et externe de manière appropriée, adaptée à la situation et au destinataire.	1.4.4 Est capable de présenter, à l'aide d'un logiciel approprié, les informations et les rapports de manière adaptée à la situation et au destinataire.	1.4.5 Est capable d'utiliser les fonctions et les possibilités offertes par le tableur de manière appropriée, tant pour ses tâches professionnelles que privées, et de présenter les résultats sous une forme pertinente.	1.4.6 Est capable d'utiliser les fonctions et les possibilités offertes par le traitement de texte de manière appropriée, tant pour ses tâches professionnelles que privées, et de rédiger des textes et des documents clairs et pertinents.	1.4.7 Est capable d'utiliser le système d'exploitation pour son travail quotidien et de gérer les données et les dossiers de manière professionnelle.	1.4.8 Est capable de créer des images visuellement parlantes, de les présenter et de les utiliser dans des documents et présentations en appliquant les principales règles en la matière.
1.5 Economie et société (E&S), profil E	1.5.1 Est capable de traiter des informations financières de manière correcte dans le cadre de la comptabilité, d'établir et de juger le bilan et le compte de résultat. Il utilise ses connaissances pour comprendre les processus et relations d'entreprise.	1.5.2 Est capable de reconnaître l'importance de l'orientation client pour le succès d'une entreprise. Il comprend les concepts de base de l'économie d'entreprise et les utilise de manière ciblée pour effectuer ses tâches et remplir ses exigences.	1.5.3 Est capable, sur la base des principaux domaines juridiques et des réglementations centrales du Code des obligations et du Code civil, de classer des problèmes juridiques et de les résoudre.	1.5.4 Est capable de comprendre les rapports fondamentaux au sein de questions économiques, politiques et sociales ainsi que les conflits d'intérêts afférents.				
1.5 Economie et société (E&S), profil B	1.5.1 Est capable de traiter des informations financières de manière correcte dans le cadre de la comptabilité, et d'établir le bilan et le compte de résultat.	1.5.2 Est capable de reconnaître l'importance de l'orientation client pour le succès d'une entreprise. Il comprend les concepts de base de l'économie d'entreprise et les utilise de manière ciblée pour effectuer ses tâches et remplir ses exigences.	1.5.3 Est capable, sur la base des principaux domaines juridiques et des réglementations centrales du Code des obligations et du Code civil, de classer des problèmes juridiques et de les résoudre.	1.5.4 Est capable de comprendre les rapports fondamentaux au sein de questions économiques, politiques et sociales.				

Compétences opérationnelles Profil B uniquement
Compétences opérationnelles Profil E uniquement

III. Niveau d'exigences de la profession

Le niveau d'exigences de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation (partie A, compétences opérationnelles) sous la forme d'objectifs évaluateurs dans le cadre des niveaux taxonomiques (C1 à C6).

Approbation et entrée en vigueur :

Le présent profil de qualification entre en vigueur le 1^{er} 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

Le profil de qualification pour employée/employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 est approuvé par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie.

Berne, le 26 septembre 2011

OFFICE FÉDÉRAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA TECHNOLOGIE
La responsable du centre de prestations Formation professionnelle

Belinda Walther Weger