

Aperçu des compétences professionnelles Employé-e de commerce CFC, Administration publique (ovap) (page 1)

Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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 Obligatoire Acheter du matériel/des marchandises sans appel d'offres Sont capables d'acheter du matériel et des marchandises selon les règles internes et légales.	1.1.1.2 Obligatoire Stocker le matériel/les marchandises Sont capables de stocker correctement du matériel et des marchandises en prenant en compte les règles de sécurité de travail et d'exploitation, ainsi que de la protection de la santé.								
1.1.2 Conseiller les clients	1.1.2.1 Obligatoire Mettre en œuvre les connaissances relatives aux produits et aux prestations de service Sont capables, à l'aide de documents ou d'échantillons pertinents, d'expliquer les caractéristiques, particularités et points forts des produits et des prestations de leur entreprise formatrice. Sont capables, dans leur travail avec différents groupes d'intérêt, dans les processus de travail et dans les tâches administratives, d'utiliser ces connaissances de manière ciblée et convaincante.	1.1.2.2 Obligatoire Servir de manière appropriée les clients / groupes d'intérêt internes et externes Sont capables de reconnaître leurs interlocuteurs dans leur rôle, de se comporter en conséquence et d'agir de manière adaptée aux destinataires et aux situations.	1.1.2.3 Obligatoire Mener et conclure des entretiens de conseil et/ou de vente Sont capables de mener des entretiens de clientèle et de conseil de manière aimable, convaincante et ciblée, tout en utilisant de manière ciblée leurs connaissances des produits et des prestations.	1.1.2.4 Obligatoire Traiter les réclamations clients (retour négatif) Sont capables de prendre en compte les réclamations de clients et de groupes d'intérêt de manière aimable et correcte, puis d'expliquer la suite des démarches.						
1.1.3 S'occuper du traitement des commandes	1.1.3.1 Obligatoire Expliquer la mission de l'entreprise formatrice Sont capables d'expliquer de manière compréhensible la mission et les tâches de l'entreprise formatrice ainsi que les liens avec d'autres services ou offices.	1.1.3.2 Obligatoire Traiter les demandes des clients en tenant compte des principes administratifs Sont capables de traiter correctement les demandes des clients selon les règles internes et légales tout en tenant compte des principes administratifs.	1.1.3.3 Obligatoire Indiquer les principes légaux Sont capables de se procurer la réglementation nécessaire par des moyens adéquats, afin d'expliquer à leurs clients / interlocuteurs les conditions-cadres légales sur lesquelles se fonde le processus de prestation.	1.1.3.4 Obligatoire Réaliser les tâches d'exécution Sont capables de fournir les prestations aux clients et aux groupes d'intérêt, de manière correcte et autonome, en respectant et appliquant la réglementation, les délais, le secret professionnel, la protection des données en utilisant correctement et en expliquant les expressions du jargon technique.	1.1.3.5 Obligatoire Appliquer le barème de taxation Sont capables d'appliquer correctement le barème de taxation pour les prestations payantes.	1.1.3.6 Obligatoire Tenir une base de données (Fichier, registre...) Sont capables de tenir les bases de données (officielles) dans leur domaine de travail de façon autonome et correcte et de procéder à des mutations.	1.1.3.7 Obligatoire Participer aux publications Sont capables, pour des publications dans leur domaine de travail, d'exécuter les tâches qui leur sont confiées.	1.1.3.8 Obligatoire Connaissances relatives à l'influence politique sur l'administration Sont capables, à l'aide d'exemples choisis par eux-mêmes, de caractériser l'influence de la politique sur leur niveau administratif et l'exécution des missions par celui-ci.		
1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques	1.1.4.1 Obligatoire Mettre en évidence les mesures de relations publiques Sont capables, à partir de leur domaine de travail, d'expliquer les mesures de relations publiques pour les différents groupes-cibles et d'utiliser, de manière adaptée aux destinataires, les moyens à leur disposition provenant des mesures de relations publiques. Sont capables de comprendre leur présentation personnelle comme une partie des relations publiques et de la mettre en œuvre de manière authentique.	1.1.4.2 Obligatoire Montrer des mesures de marketing pour le site Sont capables, de manière adaptée aux destinataires, de renseigner sur les avantages d'une implantation dans leur canton / commune de résidence et sur ceux des communes qu'ils / elles connaissent.								
1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel	1.1.5.1 Obligatoire Traiter les entrées et sorties de personnel Sont capables d'exécuter les principales tâches lors d'arrivées et de départs du personnel, selon les règles internes et légales.	1.1.5.2 Obligatoire Traiter les données relatives à l'administration du personnel Sont capables de réaliser un suivi précis des horaires de travail, des absences et des données du personnel et d'administrer les charges sociales et salariales ainsi que								
1.1.6 Exécuter des processus financiers	1.1.6.1 Obligatoire Participer aux factures entrantes et sortantes Sont capables de traiter correctement les factures entrantes et sortantes et d'utiliser les documents correspondants et outils informatiques selon les directives.	1.1.6.2 Obligatoire Participer aux travaux de clôture des comptes/aux prévisions budgétaires Sont capables, selon les directives, de préparer des chiffres et des statistiques ainsi que de tenir et de préparer des registres auxiliaires pour le bilan.	1.1.6.3 Obligatoire Expliquer les charges et les produits Sont capables d'expliquer de manière compréhensible le contenu et la signification des principaux produits et charges de leur domaine de compétences.	1.1.6.4 Obligatoire Comptabiliser et enregistrer des cas d'affaires simples Sont capables de comptabiliser et / ou d'inscrire, de manière autonome, des transactions simples.						
1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	1.1.7.1 Obligatoire Traiter la correspondance Sont capables, de manière autonome ou selon les instructions / modèles et dans le respect des règles internes, de traiter correctement puis de transmettre aux destinataires des e-mails, des lettres, des messages succincts et des fax.	1.1.7.2 Obligatoire Prendre des documents Sont capables, de manière autonome ou selon les instructions / modèles, de rédiger des documents adaptés aux destinataires en utilisant les outils adéquats.	1.1.7.3 Obligatoire Concevoir de la documentation Sont capables, à l'aide d'outils adéquats, de mettre en page des documentations correctes et convaincantes.	1.1.7.4 Obligatoire Gérer les données et les documents Sont capables, de manière autonome, de gérer des données et des documents en respectant les règles de la sauvegarde de données, du système de classement, du système d'archivage, de l'entreprise et du droit.	1.1.7.5 Obligatoire Préparer et assurer le suivi des réunions et des manifestations Sont capables de préparer et d'assurer correctement des réunions et des manifestations en respectant les règles et prescriptions de l'entreprise.	1.1.7.6 Obligatoire Montrer la structure de l'administration et ses compétences / responsabilités Sont capables d'expliquer correctement la structure de l'administration et ses compétences / responsabilités dans leur domaine de travail.	1.1.7.7 Obligatoire Traiter les lettres et les colis Sont capables de traiter les entrées et sorties de courriers tout en exécutant de manière fiable les tâches liées aux lettres et aux colis.			
1.1.8 Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise	Les connaissances de la propre branche et de la propre entreprise sont intégrées dans les domaines de compétences professionnelles 1.1.1 à 1.1.7.									

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	9	10	
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.	1.3.3 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.	1.4.9 Est capable d'exploiter les possibilités d'automatisation modernes pour gagner du temps et rationaliser le travail, élaborer des documents de manière efficace, les adapter et les échanger avec d'autres personnes.	1.4.10 Est capable d'évaluer l'utilité des nouvelles technologies pour le travail quotidien et l'apprentissage personnel. Est capable d'utiliser un logiciel de groupe moderne ainsi que l'internet de manière sûre et aisée afin de planifier et d'organiser efficacement son travail.	
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 exclusivement pour profil B

Compétences opérationnelles exclusivement pour profil E