

## 5. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation

Ce chapitre décrit les compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Les instruments servant à promouvoir la qualité, qui sont répertoriés dans l'annexe 1, viennent soutenir la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et encourager la coopération entre les trois lieux de formation.

### Domaine de compétences opérationnelles a : Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques

<b>Compétence opérationnelle a1 : Examiner et développer des compétences commerciales</b>	
Les employés de commerce s'informent sur les possibilités de développement dans leur champ professionnel. Ils procèdent régulièrement à un bilan personnel et, en concertation avec leur supérieur hiérarchique, définissent des mesures pour continuer à développer leurs compétences professionnelles.	
<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs École professionnelle</b>
a1.ef1 Ils s'informent sur le marché du travail au sujet des tendances et des possibilités de développement dans leur champ professionnel. (C3)	a1.ep1a Ils démontrent l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie. (C2)
a1.ef2 Ils analysent et documentent leurs capacités, leurs forces et leurs faiblesses dans le domaine pertinent pour leur profession et leurs activités. (C4)	a1.ep2a Ils mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3)  a1.ep2b Ils analysent les méthodes courantes de développement de ses propres compétences. (C4)
a1.ef3 Ils élaborent des propositions de mesures pour le développement de leurs compétences professionnelles et les définissent avec leurs supérieurs hiérarchiques et/ou leurs formateurs. (C4)	a1.ep3a Ils mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement. (C3)  a1.ep3b Ils formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences. (C3)  a1.ep3c Ils choisissent des offres de formation continue appropriées. (C4)

**Compétence opérationnelle a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial**

Les employés de commerce développent un réseau spécifique à leur profession et entretiennent leurs contacts avec d'autres professionnels par le biais de divers canaux. Ils utilisent leurs contacts pour se présenter lors de mandats, obtenir des informations pertinentes et échanger sur leurs expériences.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
<p>a2.ef1 Ils se présentent dans leur réseau de contacts professionnels en fonction de la situation. (C3)</p>	<p>a2.ep1a Ils expliquent l'importance des réseaux professionnels courants. (C2)</p> <p>a2.ep1b Ils expliquent les opportunités et les risques qu'il y a à apparaître dans les réseaux analogiques et numériques. (C2)</p> <p>a2.ep1c Ils comparent les profils de professionnels dans les réseaux professionnels. (C3)</p>
<p>a2.ef2 Ils utilisent différents canaux pour entretenir leur réseau. (C3)</p> <p>a2.ef3 Ils utilisent le réseau spécifique à leur profession en fonction de la situation ou du mandat. (C3)</p> <p>a2.ef4 Ils utilisent le réseau spécifique à leur profession pour l'échange d'informations et d'expériences. (C3)</p>	<p>a2.ep2a Ils développent et présentent une stratégie pour construire et entretenir leur réseau personnel. (C3)</p>

**Compétence opérationnelle a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial**

Les employés de commerce vendent leur profil de compétence dans des situations de concurrence interne et externe pour des mandats propres au domaine commercial. Ils fournissent des services conformément aux mandats qui leur ont été confiés et vérifient la bonne exécution du mandat à la satisfaction du client. Les employés de commerce réfléchissent à leur réussite, analysent leurs actions et en déduisent des mesures d'amélioration.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
<p>a3.ef1 Ils s'engagent à effectuer des mandats propres au domaine commercial qui correspondent à leur profil de compétence. (C3)</p>	<p>a3.ep1a Ils appliquent les facteurs centraux de l'auto-marketing. (C3)</p> <p>a3.ep1b Ils présentent leurs compétences de manière ciblée en fonction du mandat. (C3)</p> <p>a3.ep1c Ils postulent de manière adéquate à un nouveau poste. (C5)</p>
<p>a3.ef2 Ils traitent les mandats et les tâches propres au</p>	

domaine commercial dans une optique de service. (C3)	
a3.ef3 Ils demandent des feed-back sur l'exécution des mandats. (C3)	a3.ep3a Ils utilisent des instruments courants pour mesurer la satisfaction des clients. (C3)
a3.ef4 Ils analysent la qualité de leur travail et leur approche de l'exécution du mandat ou de la tâche ainsi que les feed-back reçus et proposent des mesures d'amélioration. (C4)	a3.ep4a Ils évaluent la perception externe de leurs prestations et donnent à leur environnement un feed-back adéquat sur les apports. (C4)

#### Compétence opérationnelle a4 : Agir de manière responsable dans la société

Les employés de commerce agissent de manière responsable sur le plan personnel et dans la société. Ils planifient leurs actions consciemment et en tirent des conclusions pour eux-mêmes et leurs activités en tant qu'employés de commerce. En outre, les employés de commerce construisent leur identité de manière réfléchie et analysent son impact sur la société et l'entreprise.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
---	<p>a4.ep1 Ils décrivent le principe de base d'auto-responsabilité et de responsabilité. (C2)</p> <p>a4.ep2 Ils réfléchissent à leurs propres attentes quant à leurs relations sociales. (C4)</p> <p>a4.ep3 Dans leurs relations sociales, ils appliquent des méthodes de résolution des conflits respectueuses et constructives. (C3)</p> <p>a4.ep4 Ils évaluent les différentes offres de logement en fonction de leurs besoins et de leurs possibilités financières. (C3)</p> <p>a4.ep5 Ils réfléchissent à leur gestion personnelle de l'argent et établissent un budget mensuel basé sur leur décompte de salaire et sur leur comportement d'achat et de loisirs. (C4)</p> <p>a4.ep6 Ils évaluent les mesures visant à éviter et à réduire l'endettement privé. (C4)</p> <p>a4.ep7 Ils analysent le choix d'une assurance appropriée sur la base de critères donnés. (C3)</p> <p>a4.ep8 Ils expliquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse et le lien entre les types de prévoyance et les déductions dans le décompte de salaire. (C2)</p>

	<p>a4.ep9 Ils remplissent leur propre déclaration d'impôts. (C3)</p> <p>a4.ep10 Ils expliquent les évolutions de la mobilité régionale, nationale et mondiale, leurs principales causes et les influences de la mobilité sur la nature, les individus et l'économie. (C2)</p> <p>a4.ep11 Ils analysent l'influence de leur mode de vie sur la nature, l'économie et la société et élaborent des mesures pour que leurs actions personnelles soient durables. (C4)</p> <p>a4.ep12 Ils développent un scénario futur pour leur propre vie. (C5)</p>
--	---

**Compétence opérationnelle a5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions**

Les employés de commerce analysent les questions politiques actuelles ainsi que les intérêts et les valeurs des parties prenantes. Ils développent leurs attitudes et leurs valeurs pour créer leur propre cadre de référence éthique. Ils exercent leurs droits politiques et incluent les questions politiques pertinentes dans leurs actions en tant qu'employés de commerce.

En outre, les employés de commerce développent et élargissent leurs propres formes de création et d'expression. Ils en tirent des conclusions pour eux-mêmes et pour leurs actions en tant qu'employés de commerce.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
---	<p>a5.ep1 Ils décrivent la structure et l'organisation du système juridique ainsi que l'importance de la Constitution fédérale et des lois fédérales dans le système juridique. (C2)</p> <p>a5.ep2 Ils expliquent les principes fondamentaux de la démocratie suisse ainsi que la séparation des pouvoirs avec les tâches des pouvoirs législatif, exécutif et judiciaire au niveau fédéral. (C2)</p> <p>a5.ep3 Ils expliquent les possibilités de participation active à la vie politique. (C2)</p> <p>a5.ep4 Ils se penchent sur des événements politiques actuels et distinguent les groupes d'intérêts les plus importants et les zones de tension qui en résultent. (C4)</p> <p>a5.ep5 Ils analysent l'influence des décideurs politiques sur leur propre opinion. (C4)</p> <p>a5.ep6 Ils se font leur propre opinion sur des questions politiques et la justifient par des arguments. (C3)</p> <p>a5.ep7 Ils analysent le fonctionnement des médias et l'influence de ces derniers sur la formation de l'opinion. (C4)</p> <p>a5.ep8 Ils s'informent sur les questions actuelles en matière de migration et d'asile (C3)</p> <p>a5.ep9 Ils décrivent les effets des différentes formes d'art sur eux. (C3)</p>

## Domaine de compétences opérationnelles b : Interaction dans un milieu de travail interconnecté

### Compétence opérationnelle b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial

Les employés de commerce exercent leurs activités dans des constellations d'équipes changeantes. Ils communiquent dans la langue nationale de la région, en anglais ou dans une deuxième langue nationale. Les employés de commerce s'informent des coutumes propres à d'autres cultures et en tiennent compte dans leurs activités de coopération et de communication. Ils respectent à tout moment les directives, les accords et les délais et prennent des mesures en temps utile en cas d'écarts.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
b1.ef1 Ils travaillent avec tous les membres de l'équipe en fonction de la situation. (C3)	b1.ep1a Ils expliquent les différences interculturelles importantes qui jouent un rôle dans la communication et la collaboration au sein de l'équipe. (C2)
b1.ef2 Ils communiquent avec tous les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région, en anglais ou dans une deuxième langue nationale. (C3)	b1.ep2a Ils communiquent avec les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)
b1.ef3 Ils communiquent avec tous les membres de l'équipe de manière adaptée au destinataire. (C3)	b1.ep3a Dans les situations d'équipe propres au domaine commercial, ils appliquent les techniques d'entretien de manière adaptée au destinataire. (C3)  b1.ep3b Dans des situations de communication propres au domaine commercial avec des différences interculturelles, ils interagissent au sein de l'équipe de manière adaptée au destinataire. (C3)
b1.ef4 Ils abordent des situations conflictuelles et cherchent des solutions pertinentes. (C3)	b1.ep4a Ils appliquent des stratégies de résolution des conflits au sein de l'équipe. (C3)
b1.ef5 Ils réfléchissent à leur communication et à leur interaction avec les membres de l'équipe et en déduisent des mesures d'optimisation pour l'avenir. (C4)	b1.ep5a Ils analysent leurs propres valeurs sociales, culturelles et générationnelles qui influencent leurs actions. (C4)
b1.ef6 Ils mettent en œuvre des directives, des accords et des délais dans leurs mandats et prennent des mesures en temps utile en cas d'écarts. (C4)	b1.ep6a Ils identifient les conséquences des écarts par rapport aux délais pour des mandats propres au domaine commercial et en déduisent les mesures appropriées. (C4)

**Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise**

Les employés de commerce font le lien au niveau des interfaces entre divers domaines de fonctions et groupes d'intérêts et intègrent les différents intérêts des acteurs impliqués dans leur travail. Ils coordonnent les interfaces avec des outils propres au domaine commercial, traduisent des contenus techniques et spécialisés exigeants en informations adaptées au public cible et documentent les activités correspondantes. Ils font des suggestions d'amélioration aux services compétents.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
<p>b2.ef1 Ils font le lien aux interfaces entre les différents partenaires et groupes d'intérêts via différents canaux. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>b2.ef2 Ils évaluent les besoins et les demandes des différents groupes d'intérêts aux interfaces et en déduisent systématiquement les étapes de travail appropriées. (C4)</p>	<p>b2.ep2a Ils expliquent les demandes des différents groupes d'intérêts dans un processus d'entreprise. (C2)</p> <p>b2.ep2b Ils identifient les interfaces, les dépendances et les possibilités d'amélioration dans un processus d'entreprise. (C4)</p> <p>b2.ep2c Ils déduisent des tâches appropriées à partir des besoins des groupes d'intérêts propres au domaine commercial. (C4)</p>
<p>b2.ef3 Ils assurent la coordination aux interfaces entre tous les participants avec des outils propres au domaine commercial. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>b2.ef4 Dans leur fonction de liaison au niveau des interfaces internes et externes, ils communiquent et documentent des contenus techniques et spécialisés exigeants de manière adaptée au destinataire. (C3)</p>	<p>b2.ep4a Ils communiquent des contenus techniques et spécialisés exigeants sous forme d'informations destinées à différents groupes d'intérêts de manière ciblée, également dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)</p>
<p>b2.ef5 Dans les transactions commerciales, ils appliquent les règles, usages et directives de l'entreprise et de la société. (C3)</p>	<p>b2.ep5a Ils expliquent le rôle des objectifs normatifs et stratégiques pour une entreprise. (C2)</p>
<p>b2.ef6 Ils réfléchissent à leurs activités de coordination au niveau des interfaces et proposent des mesures d'optimisation aux services compétents. (C4)</p>	<p>---</p>
<p>b2.ef7 Ils travaillent de manière constructive avec les spécialistes de domaines. (C3)</p>	<p>---</p>

### Compétence opérationnelle b3 : Participer aux discussions économiques

Les employés de commerce discutent de sujets économiques avec leurs collègues en tenant compte notamment des questions d'éthique, de morale, de technologie, d'écologie, de durabilité et de droit. En cas d'incertitude, ils font des recherches sur Internet et remettent en question le sérieux et la qualité de leurs résultats. Les employés de commerce réfléchissent aux développements actuels de la politique économique et à leur impact sur le secteur économique et sur l'entreprise dans laquelle ils travaillent. Ils expliquent également les intérêts spécifiques de l'entreprise aux différents groupes d'intérêts.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
<p>b3.ef1 Ils participent à des discussions économiques spécialisées avec des collègues sur des sujets d'éthique, de morale, de technologie, d'écologie, de durabilité et de droit. (C3)</p>	<p>b3.ep1a Ils décrivent les rapports d'économie générale et les développements globaux dans la société (contexte économique, principes de l'économie de marché, développement conjoncturel, politique économique, monétaire et financière, politique sociale et du marché du travail). (C2)</p> <p>b3.ep1b Ils identifient les aspects et les thèmes de l'éthique, de la morale, de la technologie, de l'écologie, de la durabilité et du droit dans des thématiques économiques actuelles et les intègrent dans les discussions économiques spécialisées. (C3)</p>
<p>b3.ef2 Ils comblent les lacunes découlant de discussions avec des experts dans différentes sources d'information. (C3)</p> <p>b3.ef3 Ils vérifient de manière critique la qualité et le sérieux des résultats de leurs recherches. (C4)</p>	<p>b3.ep2a Ils recherchent de manière critique des informations sur des sujets économiques actuels et fondamentaux. (C3)</p>
<p>b3.ef4 Sur la base des développements économiques mondiaux actuels, ils tirent des conclusions pour leur entreprise et son secteur industriel. (C5)</p>	<p>b3.ep4a Ils évaluent les effets de l'évolution de l'économie et de la politique économique sur une entreprise. (C4)</p>
<p>b3.ef5 Dans les discussions d'experts, ils défendent les intérêts spécifiques de l'entreprise de manière objective et convaincante auprès des différents groupes d'intérêts. (C4)</p>	<p>---</p>

**Compétence opérationnelle b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels**

Les employés de commerce traitent des petits lots de travail et des projets partiels. Ils créent et gèrent des environnements de travail, élaborent des calendriers et coordonnent la collaboration des acteurs impliqués. Les employés de commerce surveillent le déroulement du projet et informent la direction du projet et les autres personnes concernées en cas d'écarts.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
b4.ef1 Les employés de commerce traitent des petits lots de travail et des projets partiels. (C3)	b4.ep1a Ils expliquent les bases de la planification, de l'organisation, de la mise en œuvre et du contrôle des projets. (C2)
b4.ef2 Ils créent et gèrent des environnements de travail pour projets partiels. (C3)	b4.ep2a Ils définissent un environnement de travail numérique et une structure de documentation adaptés aux projets. (C3)
b4.ef3 Ils créent un projet de calendrier pour les petits projets ou projets partiels. (C3)	b4.ep3a Ils créent des calendriers pour des projets simples ou des projets partiels. (C3)
b4.ef4 Ils contrôlent le déroulement du projet sur la base des spécifications du projet et informent la direction du projet et les personnes impliquées dans le projet en cas d'écarts. (C3)	b4.ep4a Pour les projets simples, ils définissent les instruments de suivi de l'avancement du projet. (C3) b4.ep4b Ils contrôlent le déroulement du projet sur la base des spécifications du projet. (C3) b4.ep4c Ils établissent les procès-verbaux et autres documents liés au projet. (C3)

**Compétence opérationnelle b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise**

Les employés de commerce s'informent sur les processus de changement en entreprise et leur signification pour leur domaine d'activité. Ils analysent les effets sur leur environnement de travail, soumettent des idées de mise en œuvre et mettent en œuvre les changements selon les instructions de leur supérieur.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
b5.ef1 Les employés de commerce s'informent sur les nouveautés et les changements dans leur entreprise ainsi que sur leur signification pour leur domaine d'activité. (C3)	b5.ep1a Ils expliquent les causes, les caractéristiques et les effets fondamentaux des processus de changement liés à l'entreprise. (C2)
b5.ef2 Ils analysent les effets des changements dans l'entreprise sur leur domaine de travail et proposent des mesures de mise en œuvre. (C4)	b5.ep2a Ils effectuent des recherches sur les développements actuels dans le domaine économique et

	<p>social et réfléchissent aux effets sur l'entreprise et leur environnement de travail. (C4)</p> <p>b5.ep2b Ils expliquent de manière critique les possibilités de changement organisationnel dans l'entreprise. (C2)</p> <p>b5.ep2c Sur la base des processus de changement en entreprise, ils déduisent des effets sur les activités propres au domaine commercial. (C4)</p>
<p>b5.ef3 Ils mettent en œuvre de nouvelles mesures, tâches, procédures ou méthodes de travail pour l'entreprise conformément aux directives de leurs supérieurs. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>b5.ef4 En cas de doute concernant les processus de changement en entreprise, ils se tournent vers leur supérieur. (C3)</p>	<p>b5.ep4a Ils réfléchissent à des procédures caractéristiques dans leur gestion personnelle des changements en entreprise. (C4)</p>

## Domaine de compétences opérationnelles c : Coordination des processus de travail en entreprise

### Compétence opérationnelle c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial

Les employés de commerce planifient et coordonnent des tâches et les ressources. Ils recherchent des informations et veillent à ce que les ressources soient utilisées efficacement. Ils participent à l'organisation d'événements internes et externes et mettent en œuvre des mesures respectueuses de l'environnement. Les employés de commerce vérifient leur capacité d'organisation, leur gestion du temps, leurs techniques de travail et l'utilisation de leurs ressources personnelles et de l'entreprise et en déduisent des mesures d'optimisation.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
<p>c1.ef1a Ils planifient et coordonnent des tâches et des ressources dans leur domaine de travail. (C3)</p> <p>c1.ef2 Ils utilisent des outils appropriés pour planifier le travail. (C3)</p> <p>c1.ef3 Ils utilisent efficacement leurs ressources personnelles et celles de l'entreprise. (C3)</p>	<p>c1.ep1a Ils présentent les principes de base de l'organisation du travail. (C2)</p> <p>c1.ep1b Ils utilisent des techniques de travail courantes et des outils numériques pour planifier, prioriser et traiter des tâches et des délais. (C3)</p> <p>c1.ep1c Ils élaborent systématiquement des calendriers et des plans d'utilisation des ressources pour les mandats propres au domaine commercial. (C3)</p> <p>c1.ep1d Ils justifient la manière dont ils fixent les priorités en termes de calendriers et d'utilisation des ressources. (C3)</p> <p>c1.ep1e Ils créent des plans d'organisation appropriés avec des programmes courants. (C3)</p>
<p>c1.ef4 Ils recherchent des informations dans le cadre des tâches de planification et de coordination. (C3)</p>	---
<p>c1.ef5 Ils participent à l'organisation d'événements internes et externes en fonction de leur rôle et de leur domaine de tâches. (C3)</p>	<p>c1.ep4a Ils planifient un petit événement. (C3)</p>
<p>c1.ef6 Ils mettent en œuvre des mesures appropriées pour réduire au maximum l'impact environnemental de l'organisation des événements. (C3)</p>	<p>c1.ep5a Ils analysent l'impact environnemental d'un événement et en déduisent les mesures appropriées pour réduire cet impact. (C4)</p>
<p>c1.ef7 Ils analysent leurs compétences organisationnelles, leur gestion du temps et leurs techniques de travail et en déduisent des mesures appropriées en concertation avec les services compétents. (C4)</p>	<p>c1.ep7a Ils identifient et définissent les possibilités d'économiser du temps et des ressources dans leur organisation et leur planification. (C3)</p> <p>c1.ep7b Ils examinent leur gestion du temps ainsi que</p>

<p>c1.ef8 Ils analysent l'utilisation des ressources personnelles et de l'entreprise. (C4)</p>	<p>leurs techniques de planification et de travail et en déduisent des mesures appropriées. (C4)</p>
--	--

**Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial**

Les employés de commerce créent divers documents pour soutenir les processus administratifs, gèrent les rendez-vous et organisent le classement. Ils interprètent les documents administratifs et liés au personnel et répondent aux demandes de renseignements à ce sujet. Les employés de commerce réfléchissent à leurs activités de soutien et suggèrent les mesures nécessaires.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
<p>c2.ef1 Ils créent des documents tels que des vues d'ensemble, des listes, des tableaux, des procès-verbaux et des notes en concertation avec leur supérieur hiérarchique. (C3)</p>	<p>c2.ep1a Ils décrivent clairement les caractéristiques de base des concepts d'identité de l'entreprise (Corporate Identity et Corporate Design). (C2)</p>
<p>c2.ef2 Ils gèrent les rendez-vous. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>c2.ef3 Ils organisent le classement physique et numérique des documents. (C3)</p>	<p>c2.ep3a Ils conçoivent des structures de classement physiques et numériques. (C3)</p>
<p>c2.ef4 Ils utilisent des systèmes et programmes de documentation de l'entreprise dans le cadre de processus de soutien propres au domaine commercial. (C3)</p>	<p>c2.ep4a Ils élaborent des textes, des tableaux et des documents de présentation adaptés au groupe cible. (C3)</p>
<p>c2.ef5 Ils répondent aux demandes concernant des documents administratifs ou relatifs au personnel rapidement et conformément aux exigences légales. (C3)</p>	<p>c2.ep5a Ils expliquent les éléments du contrat d'apprentissage et les droits et obligations des parties contractantes. (C2)</p> <p>c2.ep5b Ils expliquent les éléments centraux d'autres contrats courants (contrat individuel de travail, contrat de vente mobilière, mandat simple, contrat de location, contrat de prêt, société simple, contrat d'entreprise et leasing) et d'autres bases juridiques. (C2)</p> <p>c2.ep5c Ils expliquent la structure et la langue des documents relatifs au personnel. (C2)</p> <p>c2.ep5d Ils définissent le contenu essentiel des documents administratifs et relatifs au personnel courants. (C3)</p> <p>c2.ep5e Ils vérifient l'exactitude des documents sur les plans formel et linguistique. (C3)</p>

<p>c2.ef6 Les employés de commerce réfléchissent à leurs activités de soutien et suggèrent des mesures appropriées. (C4)</p>	<p>---</p>
--	------------

<p><b>Compétence opérationnelle c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise</b></p> <p>Les employés de commerce élaborent des documents et des calendriers pour des processus en entreprise. Ils exécutent les tâches du processus avec les outils spécifiés, en tenant compte des exigences de la sécurité au travail, de la protection de la santé et de la durabilité, et instruisent les employés. Les employés de commerce analysent les problèmes dans les flux de processus et élaborent des suggestions d'amélioration.</p>	
<p><b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b></p>	<p><b>Objectifs évaluateurs École professionnelle</b></p>
<p>c3.ef1 Ils documentent les processus de travail avec des moyens auxiliaires appropriés. (C3)</p>	<p>c3.ep1a Ils décrivent les processus de prestation de services typiques d'une entreprise. (C2)</p> <p>c3.ep1b Ils montrent les éléments de base et les interfaces d'un processus en entreprise. (C2)</p> <p>c3.ep1c Ils expliquent les bases de la gestion des processus. (C2)</p> <p>c3.ep1d Ils créent des descriptions de processus sous forme graphique et textuelle avec des programmes d'application courants. (C3)</p>
<p>c3.ef2 Ils mettent en œuvre les tâches du processus qui relèvent de leur domaine de responsabilité en utilisant les outils prédéfinis. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>c3.ef3 Ils établissent et surveillent les calendriers des processus en entreprise en utilisant les outils spécifiés. (C3)</p>	<p>c3.ep3a Ils établissent des calendriers pour les processus de travail. (C3)</p>
<p>c3.ef4 Ils présentent les processus en entreprise à des collègues. (C3)</p>	<p>c3.ep4a Ils transmettent des informations et des instructions sur les processus de travail de manière appropriée au destinataire. (C3)</p>
<p>c3.ef5 Ils mettent en œuvre les prescriptions en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de durabilité. (C3)</p>	<p>c3.ep5a Ils montrent l'importance de la sécurité au travail, de la protection de la santé et de la durabilité dans les processus en entreprise au niveau approprié. (C2)</p>

<p>c3.ef6 Ils identifient les problèmes dans les flux de processus et proposent des mesures d'optimisation appropriées. (C4)</p>	<p>c3.ep6a Ils analysent les flux de processus, identifient les problèmes et développent des mesures d'optimisation. (C4)</p>
<p><b>Compétence opérationnelle c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication</b></p> <p>Les employés de commerce communiquent avec des groupes d'intérêts internes et externes conformément au concept d'information et de communication de l'entreprise dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère, réfléchissent à leur comportement en matière de communication et en déduisent des mesures d'amélioration. Ils se tiennent également informés des développements dans le domaine de la communication, en tirent des idées pour des innovations dans l'entreprise et testent de nouveaux moyens et formes de communication. Ils soutiennent également les activités de marketing et de communication.</p>	
<p><b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b></p>	<p><b>Objectifs évaluateurs École professionnelle</b></p>
<p>c4.ef1 Ils communiquent avec tous les groupes d'intérêts internes et externes par tous les canaux, conformément aux directives de l'entreprise en matière d'information et de communication. (C3)</p>	<p>c4.ep1a Ils décrivent les caractéristiques de base des concepts d'information et de communication de l'entreprise. (C2)</p> <p>c4.ep1b Ils présentent les caractéristiques des canaux de communication usuels. (C2)</p> <p>c4.ep1c Ils planifient des procédures et des formes de communication appropriées en matière de communication orale, écrite et numérique avec les groupes d'intérêts internes et externes. (C3)</p> <p>c4.ep1d Ils communiquent de manière appropriée au destinataire via différents canaux (numériques et analogiques). (C3)</p>
<p>c4.ef2 Ils communiquent avec tous les groupes d'intérêts internes et externes, oralement et par écrit, dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3)</p>	<p>c4.ep2a Ils présentent les demandes sous une forme appropriée, par écrit et oralement, de manière adaptée au destinataire. (C3)</p> <p>c4.ep2b Ils communiquent oralement et par écrit dans la langue nationale de la région ainsi que dans une langue étrangère avec des groupes d'intérêts internes et externes (niveau B1). (C3)</p>
<p>c4.ef3 Ils s'interrogent sur leur comportement personnel en matière de communication avec les groupes d'intérêts internes et externes et en déduisent des mesures d'amélioration appropriées. (C4)</p>	<p>c4.ep3a Ils analysent leur communication axée sur le groupe cible et en déduisent des mesures d'amélioration. (C4)</p>
<p>c4.ef4 Ils s'informent des développements dans le domaine de la communication et élaborent des propositions appropriées pour leur entreprise. (C4)</p>	<p>c4.ep4a Ils effectuent des recherches sur les développements dans le domaine de la communication. (C3)</p>

c4.ef5 Ils testent l'utilisation de nouveaux moyens et formes de communication. (C3)	---
c4.ef6 Ils soutiennent la planification et la coordination d'activités de marketing et de communication par le biais de divers canaux dans leur domaine de travail, en fonction des groupes cibles. (C3)	c4.ep6a Ils décrivent les caractéristiques les plus importantes des stratégies et activités de marketing. (C2)  c4.ep6b Ils élaborent des documents de communication et de marketing analogiques et numériques usuels. (C3)

### Compétence opérationnelle c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières

Les employés de commerce préparent des budgets pour des événements, des projets partiels et autres mandats ainsi que des décomptes de frais et recettes effectifs. Ils vérifient les écarts et proposent des mesures en temps opportun au service compétent. Ils établissent des factures et agissent en tenant compte des coûts. Ils vérifient les opérations financières dans leur domaine de travail et les corrigent si nécessaire en concertation avec leur supérieur hiérarchique.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
c5.ef1 Ils préparent des budgets pour des événements, des projets partiels et autres projets ainsi que des décomptes de frais et recettes effectifs. (C3)  c5.ef2 Ils identifient les écarts par rapport au budget et aux coûts et recettes effectifs et proposent des mesures aux services compétents en temps utile. (C4)	c5.ep1a Ils expliquent les fonctions de base de la comptabilité financière et de l'entreprise. (C2)  c5.ep1b Ils présentent la structure d'un compte de résultat et d'un bilan. (C2)  c5.ep1c Ils expliquent la fonction et le déroulement des comptes intermédiaires et annuels. (C2)  c5.ep1d Ils préparent des budgets, des décomptes, des relevés et des calculs de coûts et de recettes et en tirent des recommandations d'action. (C4)  c5.ep1e Ils utilisent des outils numériques et des programmes d'application courants pour traiter les chiffres et les données. (C3)
c5.ef3 Ils traitent les factures et les transmettent aux services responsables. (C3)	c5.ep3a Ils créent des documents de facturation et des ordres de paiement. (C3)
c5.ef4 Ils agissent en fonction des coûts dans le respect du cadre financier. (C3)	
c5.ef5 Ils vérifient les opérations financières dans leur domaine de travail pour détecter les ambiguïtés, les erreurs, les situations critiques et la plausibilité	c5.ep5a Ils vérifient les processus de paiement et en déduisent des mesures d'optimisation. (C4)

et les corrigent après avoir consulté leur supérieur. (C4)	
--	--

**Compétence opérationnelle c6 : Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)**

Les employés de commerce saisissent des transactions commerciales et archivent les justificatifs. Ils tiennent les livres auxiliaires et la comptabilité des salaires et fournissent des informations sur les déclarations de salaires. Les employés de commerce participent à l'établissement des comptes annuels. À tout moment, ils se conforment aux exigences légales, vérifient les résultats de leur travail et prennent des mesures correctives si nécessaire.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
<p>c6.ef1 Ils effectuent des travaux comptables en respectant les dispositions légales. (C3)</p>	<p>c6.ep1a Ils expliquent les éléments de base et les interrelations de la comptabilité (bilan, compte de résultat, liquidité, livres auxiliaires, calcul de la marge contributive et feuille de répartition des coûts), en tenant compte des exigences légales pertinentes. (C2)</p> <p>c6.ep1b Ils appliquent les éléments de base de la comptabilité (compte de résultat, bilan, livres auxiliaires, calcul de la marge contributive). (C3)</p> <p>c6.ep1c Ils comptabilisent les transactions commerciales conformément aux exigences légales applicables. (C3)</p>
<p>c6.ef2 Ils fournissent des informations sur les déclarations de salaires. (C3)</p>	<p>c6.ep2a Ils décrivent correctement les principales caractéristiques d'un système de comptabilité des salaires, y compris les cotisations sociales. (C2)</p> <p>c6.ep2b Ils expliquent la structure d'un système de comptabilité des salaires et d'une déclaration de salaire. (C2)</p>
<p>c6.ef3 Ils accomplissent des tâches et des mandats dans le cadre de l'établissement des comptes annuels. (C3)</p>	<p>c6.ep3a Ils expliquent les principes de base régissant les comptes annuels dans la comptabilité financière. (C2)</p>
<p>c6.ef4 Ils vérifient la plausibilité des résultats de leurs travaux comptables et prennent des mesures correctives. (C4)</p>	<p>c6.ep4a Ils déterminent les écarts entre les chiffres du budget et les chiffres effectifs et les interprètent. (C4)</p>

## Domaine de compétences opérationnelles d : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

### Compétence opérationnelle d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

Les employés de commerce communiquent avec les clients et les fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. Ils répondent à leurs demandes, prennent note de leurs besoins, les transmettent si nécessaire au service compétent et assurent le flux d'informations.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
d1.ef1 Ils répondent via tous les canaux de communication aux demandes des clients ou des fournisseurs concernant les produits et les services de l'entreprise dans les meilleurs délais. (C3)	d1.ep1a Ils mettent en œuvre les principaux facteurs d'une bonne qualité de service (C3)  d1.ep1b Ils montrent les facteurs centraux pour la conception d'une relation client ou fournisseur. (C2)
d1.ef2 Ils répondent aux demandes des clients ou des fournisseurs. (C3)  d1.ef3 Ils prennent note des demandes des clients ou des fournisseurs. (C3)  d1.ef4 Si nécessaire, ils transmettent les demandes des clients ou des fournisseurs au service compétent. (C3)	d1.ep2a Ils notent systématiquement les demandes des clients ou des fournisseurs et assurent le traitement ultérieur nécessaire. (C3)  d1.ep2b Ils fournissent de premières informations complètes et utilisent des techniques de communication courantes. (C3)
d1.ef5 Ils interprètent les signaux verbaux et non verbaux des clients ou des fournisseurs et en déduisent des mesures appropriées. (C4)	d1.ep5a Ils interprètent des signaux non verbaux. (C3)
d1.ef6 Ils procèdent à une première clarification des besoins du client. (C3)	d1.ep6a Ils appliquent des techniques d'interrogation courantes dans le cadre de l'évaluation des besoins. (C3)
d1.ef7 Ils assurent le flux d'informations vers les clients ou les fournisseurs en temps utile. (C3)	---
d1.ef8 Ils communiquent avec les clients et les fournisseurs par oral et par écrit dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3)	d1.ep8a Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)

**Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs**

Les employés de commerce mènent des entretiens de conseil avec des clients et des entretiens d'information avec des fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. Ils créent un climat de confiance, clarifient les besoins et présentent des offres et des solutions adaptées. Les employés de commerce répondent aux objections des clients ou des fournisseurs et argumentent de manière à trouver une solution. Ils analysent les réactions positives et négatives des clients et des fournisseurs et en déduisent des propositions d'amélioration pour leurs futurs entretiens.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
<p>d2.ef1 Ils mènent des entretiens d'information et de conseil structurés avec des clients ou des fournisseurs par différents canaux. (C3)</p>	<p>d2.ep1a Ils expliquent les facteurs de réussite des situations d'entretien par les canaux habituels. (C2)</p> <p>d2.ep1b Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens d'information. (C3)</p> <p>d2.ep1c Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de conseil. (C3)</p>
<p>d2.ef2 Ils clarifient en détail les besoins des clients ou des fournisseurs. (C3)</p>	<p>d2.ep2a Ils mènent des entretiens en utilisant des techniques d'interrogation courantes. (C3)</p> <p>d2.ep2b Ils écoutent activement. (C3)</p> <p>d2.ep2c Ils procèdent à une analyse complète des besoins. (C3)</p>
<p>d2.ef3 Ils créent une atmosphère de confiance pour les entretiens. (C3)</p>	<p>d2.ep3a Ils mettent en œuvre les éléments centraux de la communication appréciative. (C3)</p> <p>d2.ep3b Ils mettent en œuvre des facteurs importants pour établir la confiance. (C3)</p>
<p>d2.ef4 Ils proposent aux clients ou aux fournisseurs des produits et des services appropriés sur la base de l'évaluation des besoins. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>d2.ef5 Ils présentent des propositions de solutions de manière convaincante. (C3)</p>	<p>d2.ep5a Ils utilisent différentes techniques de présentation lors de l'entretien avec le client. (C3)</p>
<p>d2.ef6 Ils prennent au sérieux les objections des clients ou des fournisseurs et argumentent de manière factuelle et orientée vers une solution. (C4)</p>	<p>d2.ep6a Ils utilisent des techniques d'argumentation. (C3)</p>

d2.ef7 Ils mènent des entretiens d'information et de conseil avec les clients ou les fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3)	d2.ep7a Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)
d2.ef8 Ils analysent leurs entretiens d'information et de conseil en tenant compte des réactions des clients ou des fournisseurs et en tirent des optimisations pour leurs futurs entretiens d'information et de conseil. (C4)	

**Compétence opérationnelle d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs**

Les employés de commerce mènent des entretiens de vente et de négociation dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. Ils clarifient les besoins, préparent des offres pour les clients et argumentent lors des entretiens de vente en se concentrant sur les avantages. Si nécessaire, les employés de commerce demandent des offres de fournisseurs potentiels, les vérifient et en tirent des arguments pour les entretiens de vente ou de négociation. Ils les terminent en temps opportun. Les employés de commerce analysent les feed-back des clients et des fournisseurs et en tirent des mesures d'optimisation pour leurs futurs entretiens.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
d3.ef1 Ils mènent des entretiens de vente et de négociation structurés avec des clients ou des fournisseurs par différents canaux. (C3)	d3.ep1a Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de vente. (C3)  d3.ep1b Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de négociation. (C3)  d3.ep1c Ils utilisent des techniques d'entretien de vente et de négociation courantes. (C3)  d3.ep1d Pour un entretien de vente ou de négociation avec des clients ou des fournisseurs, ils choisissent et mettent en œuvre une technique de communication ciblée. (C3)
d3.ef2 Ils clarifient en détail les besoins des clients ou des fournisseurs, notamment quant à l'aspect de durabilité. (C3)	---
d3.ef3 Ils utilisent les instruments de communication appropriés lors des entretiens de vente ou de négociation avec les clients ou les fournisseurs. (C3)	---
d3.ef4 Ils préparent des offres pour les clients sur la base de l'évaluation des besoins. (C3)	d3.ep4a Ils établissent une offre orientée vers le client. (C3)

d3.ef5 Ils défendent les avantages et les aspects de durabilité de leurs produits et services dans les entretiens de vente ou de négociation avec les clients. (C3)	---
d3.ef6 Ils demandent des offres de fournisseurs potentiels. (C3)	---
d3.ef7 Ils vérifient les offres et en tirent des arguments pour l'entretien de négociation ou de vente. (C4)	d3.ep7a Ils appliquent la bonne méthode en cas d'objection de leur interlocuteur. (C3)
d3.ef8 Ils terminent les entretiens de vente et de négociation en temps opportun. (C3)	---
d3.ef9 Ils mènent des entretiens de vente avec les clients dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3)  d3.ef10 Ils mènent des entretiens de négociation dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3)	d3.ep9a Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)
d3.ef11 Ils analysent leurs entretiens de vente ou de négociation en tenant compte des feed-back des clients ou des fournisseurs et en tirent des optimisations pour leurs futurs entretiens de vente et de négociation. (C4)	---

**Compétence opérationnelle d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs**

Les employés de commerce entretiennent les relations avec les clients et les fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère via les canaux de communication appropriés. Ils mettent en œuvre des mesures visant à fidéliser les clients et les fournisseurs et à accroître la satisfaction des clients. Ils vérifient l'efficacité des mesures et proposent des améliorations.

<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs École professionnelle</b>
d4.ef1 Ils soignent leurs relations avec les clients et les fournisseurs. (C3)	d4.ep1a Ils expliquent les facteurs déterminants pour le maintien des relations avec les clients et les fournisseurs. (C2)
d4.ef2 Ils appliquent les mesures de fidélisation des clients et des fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère via les canaux de communication appropriés. (C3)	d4.ep2a Ils développent des mesures de fidélisation des clients. (C3)

d4.ef3 Ils mettent en œuvre des mesures visant à accroître la satisfaction des clients. (C3)	d4.ep3a Ils montrent les aspects permettant d'obtenir la satisfaction du client. (C2)
d4.ef4 Ils vérifient l'efficacité de la mise en œuvre des mesures de fidélisation des clients et proposent des mesures d'optimisation. (C4)	d4.ep4a Ils analysent l'effet des canaux de communication courants sur les clients. (C4)

**Compétence opérationnelle d5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)**

Les employés de commerce mènent des entretiens de conseil et de vente exigeants ainsi que des négociations via différents canaux dans la langue nationale de la région. Ils interagissent avec des clients et des fournisseurs exigeants dans tous les entretiens, y compris les situations conflictuelles et les réclamations, de manière factuelle et orientée vers la recherche de solutions. Les employés de commerce analysent leurs entretiens exigeants et en tirent des mesures d'optimisation pour les entretiens futurs.

<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs École professionnelle</b>
d5.ef1 Lors d'événements, ils interagissent avec différents acteurs de manière éloquente et adaptée à la situation (Small Talk). (C3)	d5.ep1a Ils utilisent les techniques de conversation propres aux discussions informelles. (C3)  d5.ep1b Ils vérifient la pertinence du contenu et la qualité de la discussion informelle (Small Talk). (C3)
d5.ef2 Ils mènent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants avec différents groupes d'intérêts par le biais de divers canaux de communication dans la langue nationale de la région. (C3)	d5.ep2a Ils appliquent les points les plus importants dans la communication écrite avec des clients et des fournisseurs exigeants. (C3)  d5.ep2b Ils mènent des entretiens de conseil et de négociation exigeants. (C3)
d5.ef3 Ils emploient le vocabulaire spécialisé dans la langue nationale choisie lors des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants en fonction du groupe cible. (C3)	---
d5.ef4 Ils utilisent des techniques de résolution des conflits en désescalade lors d'entretiens exigeants. (C3)	d5.ep4a Ils expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit. (C2)  d5.ep4b Ils appliquent des techniques de résolution des conflits. (C3)
d5.ef5 Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits, des réclamations et des négocia-	d5.ep5a Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits et des réclamations. (C3)

tions, ainsi que des entretiens de conseil exigeants, de manière systématique, factuelle et axée sur la recherche de solutions. (C4)	
d5.ef6 Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4)	d5.ep6a Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4)

**Compétence opérationnelle d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)**

Les employés de commerce mènent des entretiens de conseil et de vente exigeants ainsi que des négociations via différents canaux en anglais ou dans une deuxième langue nationale. Ils interagissent avec des clients et des fournisseurs exigeants dans tous les entretiens, y compris les situations conflictuelles et les réclamations, de manière factuelle et orientée vers la recherche de solutions. Les employés de commerce analysent leurs entretiens exigeants et en tirent des mesures d'optimisation pour les entretiens futurs.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
d6.ef1 Lors d'événements, ils interagissent avec différents acteurs de manière éloquente et adaptée à la situation (Small Talk). (C3)	d6.ep1a Ils utilisent les techniques de conversation propres aux discussions informelles. (C3)  d6.ep1b Ils vérifient la pertinence du contenu et la qualité de la discussion informelle (Small Talk). (C3)
d6.ef2 Ils mènent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants avec différents groupes d'intérêts par le biais de divers canaux de communication en anglais ou dans une deuxième langue nationale. (C3)	d6.ep2a Ils appliquent les points les plus importants dans la communication écrite avec des clients et des fournisseurs exigeants. (C3)  d6.ep2b Ils mènent des entretiens de conseil et de négociation exigeants. (C3)  d6.ep2c Ils communiquent aussi bien dans la langue nationale de la régionale qu'en anglais ou dans une deuxième langue nationale. (C3)
d6.ef3 Ils emploient le vocabulaire spécialisé dans la langue choisie lors des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants en fonction du groupe cible. (C3)	---
d6.ef4 Ils utilisent des techniques de résolution des conflits en désescalade lors d'entretiens exigeants. (C3)	d6.ep4a Ils expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit. (C2)  d6.ep4b Ils appliquent des techniques de résolution des conflits. (C3)

<p>d6.ef5 Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits, des réclamations et des négociations, ainsi que des entretiens de conseil exigeants, de manière systématique, factuelle et axée sur la recherche de solutions. (C4)</p>	<p>d6.ep5a Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits et des réclamations. (C3)</p>
<p>d6.ef6 Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4)</p>	<p>d6.ep6a Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4)</p>

## Domaine de compétences opérationnelles e : Utilisation des technologies numériques du monde du travail

### Compétence opérationnelle e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial

Les employés de commerce utilisent les logiciels et les systèmes des technologies de l'information et de la communication de leur domaine de travail et soutiennent les différents groupes d'intérêts dans leur utilisation. Ils mettent à jour les données et le contenu des bases de données et des systèmes de gestion de contenu. Les employés de commerce se conforment aux dispositions légales, identifient les risques en matière de sécurité des données et prennent des mesures. Ils résolvent eux-mêmes les problèmes technologiques ou les transmettent au service compétent. Ils prennent également des mesures pour réduire la consommation d'énergie dans le domaine informatique.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
e1.ef1 Ils utilisent les logiciels et les systèmes des technologies de l'information et de la communication de l'entreprise propres à leur domaine de travail. (C3)	e1.ep1a Ils utilisent des applications propres au domaine commercial courantes. (C3)  e1.ep1b Ils expliquent les aspects essentiels et les défis liés au travail avec le nuage (cloud). (C2)
e1.ef2 Ils soutiennent les différents groupes d'intérêts dans l'utilisation des logiciels et systèmes de l'entreprise. (C3)	e1.ep2a Ils fournissent une assistance spécifique au groupe cible pour l'utilisation des logiciels et des systèmes. (C3)
e1.ef3 Ils mettent à jour les données et le contenu des bases de données et des systèmes de gestion de contenu conformément aux prescriptions légales. (C3)	e1.ep3a Ils expliquent les étapes les plus importantes de la mise à jour des programmes d'application et des systèmes d'exploitation. (C2)  e1.ep3b Ils mettent à jour les programmes d'application ainsi que les données et le contenu des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (content management system). (C3)
e1.ef4 Ils identifient les risques ou les dangers courants en matière de sécurité des données et prennent les mesures appropriées au niveau adéquat. (C4)	e1.ep4a Ils appliquent des mesures et des règlements pour la sécurité et la protection des données. (C3)
e1.ef5 Ils résolvent des problèmes techniques simples qui apparaissent lors de l'utilisation des logiciels et des systèmes d'entreprise. (C3)	e1.ep5a Ils résolvent des problèmes et des tâches qui se présentent régulièrement dans l'utilisation de programmes et d'appareils numériques courants propres au domaine commercial. (C3)
e1.ef6 Ils identifient les problèmes techniques et les transmettent rapidement au service compétent. (C4)	---

e1.ef7 Ils prennent des mesures dans leur domaine de travail pour réduire la consommation d'énergie dans le domaine informatique. (C3)	e1.ep7a Ils déduisent des mesures pour réduire la consommation d'énergie sur le lieu de travail. (C3)
---	--

**Compétence opérationnelle e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique**

Les employés de commerce effectuent des recherches liées à leurs mandats à l'aide de diverses sources d'information. Ils vérifient la qualité et la pertinence pour l'entreprise des résultats de leurs recherches, préparent les informations pertinentes et les documentent pour une utilisation ultérieure dans le respect des prescriptions légales. Les employés de commerce analysent leur approche de la recherche et en déduisent des mesures d'optimisation.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
e2.ef1 Ils cherchent systématiquement des informations dans le cadre d'un mandat en utilisant diverses sources. (C3)	e2.ep1a Ils utilisent diverses méthodes et outils pour rechercher des informations dans le domaine commercial et économique. (C3)
e2.ef2 Ils utilisent les bases de données, les systèmes de gestion de contenu et d'autres infrastructures techniques de l'entreprise pour leurs recherches. (C3)	e2.ep2a Ils appliquent des mesures de sécurité lors de leurs recherches sur Internet. (C3)
e2.ef3 Ils vérifient la qualité des informations recherchées et les classent en fonction de leur pertinence pour l'entreprise. (C4)	e2.ep3a Ils décrivent les principaux moyens de contrôler la qualité des sources d'information. (C2)  e2.ep3b Ils identifient et définissent les données et informations importantes sur la base de simples demandes de recherche. (C3)  e2.ep3c Ils vérifient la plausibilité des résultats de leurs recherches. (C4)
e2.ef4 Ils préparent les informations pertinentes pour le donneur d'ordre. (C3)	e2.ep4a Ils préparent les données et les informations de manière appropriée pour le destinataire. (C3)
e2.ef5 Ils documentent et organisent les informations issues des recherches en vue d'une utilisation ultérieure dans le respect des prescriptions légales. (C3)	e2.ep5a Ils appliquent les règles du droit d'auteur et de la protection des données en toute sécurité lors de la recherche et de l'utilisation d'informations. (C3)
e2.ef6 Ils réfléchissent à leur approche de la recherche en termes de méthodologie et de pertinence et en tirent des optimisations pour leurs futures recherches. (C4)	---

**Compétence opérationnelle e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise**

Les employés de commerce effectuent des analyses de contenus ainsi que des évaluations quantitatives de moindre envergure, préparent les résultats, tirent des conclusions et remettent les informations qu'ils ont préparées au service compétent. Ils vérifient la plausibilité des bases de données et des statistiques et en déduisent des mesures correctives.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
e3.ef1 Ils effectuent des analyses de contenus et des évaluations quantitatives de moindre envergure. (C3)	e3.ep1a Ils expliquent les méthodes communes d'analyse de données et de statistiques. (C2)  e3.ep1b Ils établissent et interprètent des statistiques et des ensembles de données. (C3)  e3.ept1c Ils effectuent des analyses de contenus et des évaluations quantitatives de moindre envergure. (C3)
e3.ef2 Ils présentent les résultats de leurs analyses et évaluations de manière adaptée au groupe cible. (C3)	e3.ep2a Ils préparent des statistiques et des ensembles de données et les présentent de manière adaptée au groupe cible. (C3)
e3.ef3 Ils tirent des conclusions des résultats de leurs analyses et évaluations et les transmettent au service compétent. (C4)	e3.ep3a Ils calculent et interprètent des indicateurs clés de l'entreprise. (C4)
e3.ef4 Ils vérifient la plausibilité des ensembles de données et des statistiques dans leur domaine de travail et en déduisent des mesures correctives. (C4)	---

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

Les employés de commerce préparent des contenus avec des programmes adaptés. Ce faisant, ils tiennent compte de l'objectif, des groupes cibles, de l'information et du canal médiatique. Les employés de commerce créent des modèles pour les supports d'information et les formats des médias. Ils vérifient également la qualité des articles internes et externes et prennent des mesures correctives si nécessaire.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
e4.ef1 Ils préparent des contenus portant sur l'entreprise dans un format multimédia pour des groupes cibles en utilisant des programmes appropriés. (C3)	e4.ep1a Ils mettent en œuvre les aspects les plus importants de la conception visuelle et auditive de l'information (image, son, film) en fonction des groupes cibles. (C3)  e4.ep1b Ils expliquent la structure d'un script pour les productions audio et vidéo. (C2)

	<p>e4.ep1c Ils déterminent les outils numériques spécifiques à la situation pour préparer des documents et des supports d'information. (C3)</p> <p>e4.ep1d Ils créent un projet de conception pour divers documents et supports d'information en utilisant des programmes d'application courants. (C3)</p> <p>e4.ep1e Ils créent et présentent des contenus (textes, images, son, vidéo) dans un format courant. (C3)</p>
<p>e4.ef2 Ils utilisent les modèles de l'entreprise pour préparer des supports d'information et des formats de médias. (C3)</p>	---
<p>e4.ef3 Ils préparent des modèles de supports d'information et de formats de médias en fonction des groupes cibles. (C3)</p>	<p>e4.ep3a Ils élaborent des modèles pour les supports d'information et les formats de médias courants. (C3)</p>
<p>e4.ef4 Ils vérifient la qualité des articles internes et externes et prennent des mesures correctives si nécessaire. (C4)</p>	---

**Compétence opérationnelle e5 : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie »)**

En collaboration avec des spécialistes, les employés de commerce mettent en place des bases de données et des systèmes de gestion de contenu et les gèrent dans leur domaine de travail. Ils instruisent leurs collègues à l'utilisation de ces bases de données et de ces systèmes et logiciels. Les employés de commerce règlent les problèmes de logiciels et de matériel. Ils vérifient également les offres techniques et font des recommandations.

<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs École professionnelle</b>
<p>e5.ef1 Ils mettent en place des structures dans des bases de données ou des systèmes de gestion de contenu en collaboration avec les spécialistes. (C3)</p>	<p>e5.ep1a Ils créent des structures pour les bases de données et les systèmes de gestion de contenu. (C3)</p>
<p>e5.ef2 Ils gèrent des bases de données et des systèmes de gestion de contenu pour leur domaine de travail. (C3)</p>	<p>e5.ep2a Ils mettent en place et gèrent des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (CMS). (C3)</p>
<p>e5.ef3 Ils instruisent leurs collègues à l'utilisation de logiciels, de bases de données et de systèmes de gestion de contenu spécifiques la branche et à l'entreprise. (C3)</p>	<p>e5.ep3a Ils répondent à des questions exigeantes sur l'utilisation de programmes d'application courants ainsi que de bases de données et de systèmes de gestion de contenu dans le cadre du support de premier niveau (C3).</p>

e5.ef4 Ils résolvent les problèmes de logiciels et de matériel dans leur domaine de travail. (C3)	e5.ep4a Ils expliquent la logique de base des langages de programmation. (C2)
e5.ef5 Dans le cas d'adaptations et de nouvelles acquisitions d'infrastructures techniques, ils vérifient la qualité des différentes offres et en tirent des recommandations fondées. (C4)	e5.ep5a Ils expliquent les critères qualitatifs et quantitatifs de sélection des technologies propres au domaine commercial. (C2)  e5.ep5b Ils comparent différentes offres pour l'acquisition et l'adaptation d'infrastructures technologiques dans le domaine commercial et en tirent des recommandations. (C4)

**Compétence opérationnelle e6 : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)**

Les employés de commerce évaluent de grands ensembles de données provenant de diverses sources en lien avec le mandat qu'ils ont reçu et préparent les résultats pertinents. Pour cela, ils utilisent des programmes et des outils appropriés. Ils vérifient l'exhaustivité et l'exactitude des informations pertinentes et en tirent des conclusions pour leur mandat.

<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs École professionnelle</b>
e6.ef1 Ils traitent de grandes quantités de données provenant de différentes sources en lien avec le mandat en utilisant des programmes d'application et des outils appropriés. (C3)	e6.ep1a Ils appliquent les différentes étapes de la collecte, du traitement et de l'analyse des données. (C3)  e6.ep1b Ils évaluent de grandes quantités de données. (C3)  e6.ep1c Ils appliquent des stratégies avancées pour la recherche d'informations sur Internet. (C3)
e6.ef2 Ils identifient les informations pertinentes à partir des grandes quantités de données. (C4)	e6.ep2a Ils cherchent et filtrent des informations pertinentes à partir de grandes quantités de données. (C4)
e6.ef3 Ils préparent les évaluations des données relatives au mandat et à la thématique de manière adaptée au destinataire en utilisant des outils et des programmes appropriés. (C3)	e6.ep3a Ils présentent les évaluations de données de manière adaptée au destinataire en utilisant des outils et des programmes appropriés. (C3)
e6.ef4 Ils vérifient l'exhaustivité et l'exactitude des informations pertinentes et en tirent des conclusions pour le mandat. (C5)	e6.ep4a Ils analysent les résultats de leurs recherches et en tirent des conclusions. (C5)