

CFC pour la profession

Employé/e de commerce CFC

Rapport d'évaluation pour

Nom :	Prénom :
Rue :	
NPA, lieu :	

Le dossier du candidat / de la candidate a été examiné par

Expert 1 Nom : _____ Prénom : _____ Téléphone : _____
Expert 2 Nom : _____ Prénom : _____ Téléphone : _____
Remarques : _____ _____ _____

L'entretien a eu lieu le

--

Conclusion

	Oui	Non
Conditions de réussite du CFC remplies : Toutes les compétences obligatoires + 6 parmi les 14 compétences optionnelles sont acquises	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maîtrise une deuxième langue étrangère (sel. 1.3.2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vue d'ensemble

Compétences opérationnelles (comp. op.)		Compétences obligatoires		Compétences optionnelles		Compétence facultative	
		Acquises		Acquises		Acquise	
		Oui *	Non	Oui *	Non	Oui *	Non
1.1.1 Gérer le matériel / les marchandises et les prestations de services							
1.1.1.1	Gestion du matériel / de la marchandise			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.1.1.2	Stockage du matériel / de la marchandise			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.1.1.3	Livraison de matériel / de la marchandise			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.1.2 Conseiller les clients							
1.1.2.1	Traiter les demandes de clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.1.2.2	Mener un entretien avec un client / conseil à la clientèle en appliquant les connaissances des produits et services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.1.2.3	Traiter les données relatives aux clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.1.3 S'occuper du traitement des commandes							
1.1.3.1	Traiter et exécuter les commandes en appliquant les connaissances des produits et services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.1.3.2	Suivi des commandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.1.3.3	Traiter les réclamations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques							
1.1.4.1	Analyse de marché et de la situation conjoncturelle			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.1.4.2	Utilisation d'instruments de marketing			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.1.4.3	Evaluation des mesures de marketing			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.1.4.4	Calcul de prix relatifs aux produits et aux prestations de service			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

* Les comp. op. validées par une dispense doivent être marquées **en couleur** et par un astérisque * dans la colonne „oui“ correspondante, p. ex. :

1.5.4	Rapports d'économie générale et de la société	<input checked="" type="checkbox"/> *	<input type="checkbox"/>				
-------	---	---------------------------------------	--------------------------	--	--	--	--

Vue d'ensemble (suite)

Compétences opérationnelles		Compétences obligatoires		Compétences optionnelles		Compétence facultative	
		Acquises		Acquises		Acquise	
		Oui *	Non	Oui *	Non	Oui *	Non
1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel							
1.1.5.1	Gestion des entrées et sorties du personnel			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.1.5.2	Gestion des données des ressources humaines			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.1.6 Exécuter des processus financiers							
1.1.6.1	Gestion des factures entrantes et sortantes			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.1.6.2	Tenir la caisse			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.1.6.3	Collaborer à l'élaboration de clôture des comptes			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles							
1.1.7.1	Correspondance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.1.7.2	Gestion de données et de documents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.1.7.3	Gestion de séances et de manifestations depuis leur planification jusqu'à leur clôture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.1.7.4	Gestion du courrier et des colis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.1.7.5	Exécution de tâches relatives à la communication interne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.1.7.6	Gestion du matériel et de l'équipement de bureau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.2 Compétences dans la langue standard (langue nationale de la région)							
1.2.1	Expression écrite dans la langue nationale locale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.2.2	Expression orale dans la langue nationale locale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.3 Compétences en langues étrangères							
1.3.1	Expression orale et écrite en allemand, italien ou anglais au niveau B1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.3.2	<i>Expression orale et écrite dans une seconde langue étrangère (anglais, allemand, italien) au niveau B1</i> Si une deuxième langue étrangère est maîtrisée, celle-ci sera attestée dans l'attestation des acquis.					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vue d'ensemble (suite et fin)

Compétences opérationnelles		Compétences obligatoires		Compétences optionnelles		Compétence facultative	
		Acquises		Acquises		Acquise	
		Oui *	Non	Oui *	Non	Oui *	Non
1.4 Information / communication / administration (ICA)							
1.4	Maîtrise des applications informatiques courantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.5 Economie & société / branche et entreprise							
1.5.1	Rapports financiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.5.2	Rapports d'économie d'entreprise			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.5.3	Droit et Etat			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.5.4	Rapports d'économie générale et de la société	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Nombre de compétences opérationnelles acquises							
Nombre de compétences à acquérir pour l'obtention du CFC		18		6		--	

Remarques :

Formation complémentaire : (recommandation)

1.1.1 Gérer le matériel / les marchandises et les prestations de services

1.1.1.1 Gestion du matériel / de la marchandise

Compétence opérationnelle optionnelle

Est capable d'acquérir des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.

Je décris comment je procède ou j'ai procédé lors de l'achat de matériel ou de marchandises. J'en démontre le cheminement à l'aide d'un **processus détaillé** (en utilisant les symboles habituels dans la branche). Lors des différentes étapes, j'explique ce qui est important et ce qui requiert une vigilance particulière. J'explique également quelles phases importantes peuvent s'avérer critiques et j'argumente.

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s), j'ai réalisé les tâches/activités mentionnées ci-après :

- 1) Demander des offres et les comparer
- 2) Clarifier les conditions et les délais de livraison
- 3) Commander du matériel / des marchandises
- 4) Contrôler les livraisons
- 5) Réclamer si la livraison n'est pas correcte
- 6) Contrôler les factures des fournisseurs et les comptabiliser

Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Le processus est décrit selon un cheminement détaillé tout en utilisant les symboles habituels dans la branche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les différentes étapes de travail et les phases importantes sont décrites de manière détaillée et, <i>dans la mesure du possible, documentées à l'aide de justificatifs pertinents.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'importance des étapes et les phases potentiellement critiques sont expliquées et justifiées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
			acquise	non acquise
1.1.1.1 Gestion du matériel / de la marchandise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.1.1.2 Stockage du matériel / de la marchandise**Compétence opérationnelle optionnelle**

Est capable de stocker le matériel dans les règles de l'art en respectant les directives de l'entreprise.

Je décris comment je procède ou j'ai procédé lors du stockage du matériel ou de marchandises. Je démontre le cheminement et, lors des différentes étapes, j'explique ce qui est important et ce qui requiert une vigilance particulière. J'explique également quelles phases importantes peuvent s'avérer critiques et j'argumente.

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s), j'ai réalisé les tâches/activités mentionnées ci-après :

- 1) Contrôler les livraisons et le cas échéant, réclamer
- 2) Stocker du matériel et des marchandises livrés
- 3) Pointer le stock disponible
- 4) Gérer le stock
- 5) Réaliser et comptabiliser l'inventaire

Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Les différentes étapes de travail et les phases importantes sont décrites de manière détaillée et, <i>dans la mesure du possible, documentées à l'aide de justificatifs pertinents.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'importance des étapes et les phases potentiellement critiques sont expliquées et justifiées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
			acquise	non acquise
1.1.1.2 Stockage du matériel / de la marchandise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.1.1.3 Livraison de matériel / de la marchandise**Compétence opérationnelle optionnelle**

Est capable d'organiser les livraisons de matériel / marchandises à la satisfaction de la clientèle.

Je décris comment je procède ou j'ai procédé lors de la livraison de matériel ou de marchandises. Je démontre le cheminement des livraisons et, lors des différentes étapes, j'explique ce qui est important et ce qui requiert une vigilance particulière. J'explique également quelles phases importantes peuvent s'avérer critiques et j'argumente.

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s), j'ai réalisé les tâches/activités mentionnées ci-après :

1. Générer la confirmation de commande
2. Préparer le matériel / les marchandises
3. Générer les documents de livraison

Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Les différentes étapes de travail et les phases importantes sont décrites de manière détaillée et, dans la mesure du possible, documentées à l'aide de justificatifs pertinents.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'importance des étapes et les phases potentiellement critiques sont expliquées et justifiées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
			acquise	non acquise
1.1.1.3 Livraison de matériel / de la marchandise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.1.2 Conseiller les clients

1.1.2.1 Traiter les demandes de clients

Compétence opérationnelle obligatoire

Est capable de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise.

Je décris comment je procède ou j'ai procédé au traitement des demandes écrites ou téléphoniques des clients. Je démontre le cheminement du traitement des demandes et, lors des différentes étapes, j'explique quels sont les points importants à respecter afin que les clients soient satisfaits:

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s), j'ai réalisé les tâches/activités mentionnées ci-après :

- 1) Prendre en charge les demandes personnelles et/ou écrites des clients
- 2) Traiter les demandes des clients, y répondre ou les transmettre à la personne responsable
- 3) Documenter le suivi des contacts avec la clientèle

Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Les différentes étapes de travail et les phases importantes sont décrites de manière détaillée et, <i>dans la mesure du possible, documentées à l'aide de justificatifs pertinents.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les points importants permettant la satisfaction du client sont expliqués et justifiés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
1.1.2.1 Traiter les demandes de clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	acquise <input type="checkbox"/>	non acquise <input type="checkbox"/>

1.1.2.2 Mener un entretien avec un client / conseil à la clientèle en appliquant les connaissances des produits et services**Compétence opérationnelle obligatoire**

Est capable de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis, ainsi qu'en appliquant les connaissances des produits et services.

En m'appuyant sur un exemple concret et à l'aide des documents correspondants, j'explique de quelle manière j'ai utilisé mes connaissances relatives aux produits et/ou prestations de service dans le cadre d'entretiens avec des clients. Je présente l'assortiment des produits/prestations de services existants, leurs caractéristiques principales, leurs avantages et inconvénients ainsi que leur positionnement sur le marché et face à la concurrence.

Je décris de quelle manière je mène un entretien de conseil ou de vente avec un client tout en poursuivant un objectif clairement défini. J'explique quels sont les points importants à respecter afin que le client soit satisfait. J'explique comment j'assure le suivi documentaire de l'entretien et j'analyse les résultats obtenus.

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s), j'ai réalisé les tâches/activités mentionnées ci-après :

- 1) Préparer le rendez-vous avec le client
- 2) Mener l'entretien avec le client (identifier les besoins, proposer des variantes, en montrer la plus-value, réfuter les objections, planifier le suivi)
- 3) Etablir le suivi documentaire de l'entretien, analyser et faire bon usage des résultats obtenus

Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Les différentes étapes de travail sont décrites de manière détaillée et, dans la mesure du possible, documentées à l'aide de justificatifs pertinents.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les connaissances relatives aux produits et prestations de service sont utilisées lors d'entretiens avec des clients. Elles sont documentées à l'aide d'un exemple concret et pertinent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les points importants permettant la satisfaction du client sont clairement identifiés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
			acquise	non acquise
1.1.2.2 Mener un entretien avec un client / conseil à la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.1.2.3 Traiter les données relatives aux clients**Compétence opérationnelle obligatoire**

Est capable d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise.

Je décris de quelle manière je traite et j'utilise les données relatives aux clients. J'explique en quoi ces données sont sensibles et je connais les directives légales et internes à l'entreprise.

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s), j'ai réalisé les tâches/activités mentionnées ci-après :

- 1) Faire l'analyse de la clientèle et des groupes de clientèle
- 2) Saisir, structurer, classer et assurer le suivi des données des clients
- 3) Evaluer les contacts avec la clientèle

Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Les différentes étapes de travail sont décrites de manière détaillée et, dans la mesure du possible, documentées à l'aide de justificatifs pertinents.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La sensibilité des données ainsi que les directives légales et internes à l'entreprise sont expliquées et justifiées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
1.1.2.3 Traiter les données relatives aux clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	acquise <input type="checkbox"/>	non acquise <input type="checkbox"/>

1.1.3 S'occuper du traitement des commandes

1.1.3.1 Traiter et exécuter les commandes en appliquant les connaissances des produits et services

Compétence opérationnelle obligatoire

Est capable d'effectuer les travaux de manière appropriée et autonome lors de l'exécution des commandes et dans ses rapports avec les partenaires commerciaux, tout en appliquant les connaissances des produits et des services.

J'explique comment j'ai utilisé de manière adéquate mes connaissances relatives aux produits et prestations de service dans les différents processus de travail. Je décris quel type d'offres et de confirmations de commande j'ai eu à générer et à traiter. Je démontre le cheminement à l'aide d'un **processus détaillé** (en utilisant les symboles habituels dans la branche) et j'explique à quelles exigences de qualité les différentes étapes doivent répondre. J'explique également quelles phases importantes peuvent s'avérer critiques et pourquoi.

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s), j'ai réalisé les activités mentionnées ci-après :

- 1) Prendre en charge les demandes des clients
- 2) Etablir des offres
- 3) Saisir les données des clients et des commandes
- 4) Créer des confirmations de commandes
- 5) Traiter les commandes
- 6) Assurer le déroulement correct des commandes

Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Le processus est décrit selon un cheminement détaillé tout en utilisant les symboles habituels dans la branche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les différentes étapes de travail sont décrites de manière détaillée et, <i>dans la mesure du possible, documentées à l'aide de justificatifs pertinents.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les exigences qualité relatives aux processus, l'utilisation des connaissances relatives aux produits et prestations de service ainsi que les phases critiques sont expliquées de manière judicieuse et sont justifiées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles. (60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)*

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
1.1.3.1 Traiter et exécuter les commandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	acquise <input type="checkbox"/>	non acquise <input type="checkbox"/>

1.1.3.2 Suivi des commandes**Compétence opérationnelle obligatoire**

Est capable de comparer les résultats avec les objectifs visés, de tenir les carnets de commandes et de projets en cours et de mettre à jour les statistiques.

Je décris à l'aide d'un exemple concret et de **documents de travail et statistiques** (documents et statistiques obligatoires) comment je gère les commandes ouvertes et/ou projets en cours. J'explique les points importants pour un contrôle ciblé et efficace des commandes/projets et j'en explique les raisons.

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s), j'ai réalisé les activités mentionnées ci-après :

- 1) Comparer les résultats et les objectifs visés (analyse des écarts) selon les données disponibles.
- 2) Documenter l'état des commandes ouvertes ou projets en cours
- 3) Gérer correctement les statistiques

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Chaque étape de travail lors du suivi des commandes ouvertes et des projets en cours est détaillée et justifiée à l'aide d'un exemple concret et de documents pertinents (documents obligatoires).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les statistiques sont disponibles (documents obligatoires) et sont expliquées de manière cohérente et claire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La démarche est efficace et les objectifs sont judicieux et justifiés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
1.1.3.2 Suivi des commandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	acquise <input type="checkbox"/>	non acquise <input type="checkbox"/>

1.1.3.3 Traiter les réclamations**Compétence opérationnelle obligatoire**

Est capable de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients et de présenter et de réaliser des solutions appropriées.

Je décris à l'aide d'exemples concrets, provenant de situations avec les clients, supérieurs ou collègues, comment je traite efficacement les réclamations. Pour ce faire, je justifie de manière détaillée les raisons, les solutions et les résultats obtenus.

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s), j'ai traité des réclamations.

Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Le processus de traitement des réclamations est décrit de manière appropriée et, <i>dans la mesure du possible, justifié à l'aide de documents pertinents.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les réclamations sont reconnues comme telles et sont traitées de manière à être réglées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
			acquise	non acquise
1.1.3.3 Traiter les réclamations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques

1.1.4.1 Analyse de marché et de la situation conjoncturelle

Compétence opérationnelle optionnelle

Est capable d'analyser le marché et la situation conjoncturelle de son entreprise dans des domaines centraux.

J'établis un **dossier** ou une **présentation**, dans lequel/laquelle je fais une analyse de marché dans le cadre de mon entreprise. Je présente mes résultats de manière cohérente et claire à l'aide d'un exemple concret. Pour ce faire, je me réfère aux points suivants :

- 1) Situation conjoncturelle
- 2) Acteurs
- 3) Fournisseurs / producteurs
- 4) Concurrents
- 5) Ma propre entreprise
- 6) Eléments internes / externes exerçant une influence
- 7) Clients / utilisateurs
- 8) Canaux de distribution
- 9) Relations / partenariats / collaborations

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s), j'ai analysé le marché et la situation conjoncturelle d'une entreprise.

Critère d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Chaque point est traité correctement et présenté de manière convaincante à l'aide d'un exemple concret.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

La compétence doit être remplie **dans son ensemble à 60%**. (60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
			acquise	non acquise
1.1.4.1 Analyse de marché et de la situation conjoncturelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.1.4.2 Utilisation d'instruments de marketing**Compétence opérationnelle optionnelle**

Est capable d'utiliser de manière ciblée des instruments de marketing (4P) afin d'acquérir et de fidéliser des clients.

Je décris à l'aide d'un exemple concret comment j'utilise de manière ciblée les instruments de marketing. Je décris le mandat ainsi que la situation. J'explique et je justifie l'utilisation de ces instruments. Je présente **mes objectifs et mes résultats à l'aide de documents pertinents** (obligatoires).

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s), j'ai utilisé les instruments de marketing (4P) suivants afin d'acquérir une nouvelle clientèle et de la fidéliser :

- 1) Product (produit)
- 2) Price (prix)
- 3) Promotion (promotion)
- 4) Place (distribution/vente)

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
La situation ainsi que l'objectif sont décrits de manière claire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les instruments utilisés sont décrits et leur utilisation justifiée à l'aide d'un exemple concret.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les objectifs ainsi que les résultats sont décrits à l'aide de documents pertinents (obligatoires).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
1.1.4.2 Utilisation d'instruments de marketing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	acquise <input type="checkbox"/>	non acquise <input type="checkbox"/>

1.1.4.3 Evaluation des mesures de marketing**Compétence opérationnelle optionnelle**

Est capable d'établir des statistiques permettant d'évaluer les programmes d'acquisition et de fidélisation de la clientèle.

Je décris à l'aide d'un exemple concret comment je procède afin d'évaluer de manière ciblée les mesures de marketing. Je décris la situation et je présente **les résultats de mon évaluation à l'aide de données chiffrées** (documents obligatoires), par exemple dans les domaines suivants :

- 1) Nombre de nouveaux clients
- 2) Augmentation du chiffre d'affaire liée aux clients déjà existants
- 3) Bénéfice
- 4) Croissance

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s), j'ai analysé les répercussions des mesures entreprises en vue d'acquérir et de fidéliser la nouvelle clientèle et ce, à l'aide de statistiques appropriées. J'explique également comment je les ai mises en application.

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
La situation de départ ainsi que l'objectif sont décrits de manière claire. Un exemple concret est utilisé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les résultats de l'évaluation sont expliqués à l'aide de données détaillées (documents obligatoires).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
1.1.4.3 Evaluation des mesures de marketing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	acquise <input type="checkbox"/>	non acquise <input type="checkbox"/>

1.1.4.4 Calcul des prix relatifs aux produits et aux prestations de service**Compétence opérationnelle optionnelle**

Est capable de calculer les coûts de fabrication, le prix de revient et la marge de produits choisis en suivant des indications détaillées.

J'explique sur quelle base le prix pour différents produits ou prestations de service a été calculé. A l'aide d'un exemple, je montre comment se calcule les coûts de fabrication, le prix de revient, le bénéfice brut et le bénéfice.

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s), j'ai calculé les coûts de fabrication, le prix de revient, le prix de vente et la marge des produits sélectionnés.

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Les calculs sont corrects.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les coûts et les bénéfices sont clairement différenciés et exposés de manière claire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
			acquise	non acquise
1.1.4.4 Calcul de prix relatifs aux produits et aux prestations de service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel

1.1.5.1 Gestion des entrées et sorties du personnel

Compétence opérationnelle optionnelle

Est capable de traiter les formalités d'engagement et de départ du personnel.

Je décris le cheminement lors d'arrivées et départs du personnel à l'aide de **deux processus détaillés** (en utilisant les symboles habituels dans la branche). Lors des différentes étapes, j'explique ce qui est important et ce qui requiert une vigilance particulière. J'explique également quelles phases importantes peuvent s'avérer critiques et j'argumente.

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s), j'ai réalisé les activités suivantes :

- 1) Préparer, rédiger et éditer des annonces
- 2) Rédiger des contrats de travail selon les directives
- 3) Finaliser des certificats de travail selon les informations reçues
- 4) Gérer les documents relatifs aux assurances sociales (les exiger, compléter ou faire compléter)
- 5) Gérer l'accueil de nouveaux collaborateurs

Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Les deux processus sont décrits selon un cheminement détaillé tout en utilisant les symboles habituels dans la branche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Chaque étape de travail et chaque phase importante sont décrits de manière détaillée et, dans la mesure du possible, à l'aide de justificatifs adéquats.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'importance des étapes et les phases potentiellement critiques sont expliquées et justifiées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles. (60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
			acquise	non acquise
1.1.5.1 Gestion des entrées et sorties du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.1.5.2 Gestion des données des ressources humaines**Compétence opérationnelle optionnelle**

Est capable de tenir à jour les données relatives aux heures de travail, aux absences, au personnel et à la gestion des prestations sociales et des prestations salariales accessoires.

Je décris comment je gère ou ai géré les heures de travail et les absences ainsi que les différentes données du personnel (prestations sociales, prestations salariales accessoires, etc.) liées au versement des salaires.

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s), j'ai réalisé ces activités.

Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.

Critère d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Les tâches ainsi que les différents processus de travail sont décrits de manière complète et structurée et, <i>dans la mesure du possible, à l'aide de justificatifs adéquats.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

La compétence doit être remplie **dans son ensemble à 60%**. (60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
			acquise	non acquise
1.1.5.2 Gestion des données des ressources humaines	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.1.6 Exécuter des processus financiers
--

1.1.6.1 Gestion des factures entrantes et sortantes
--

Compétence opérationnelle optionnelle
--

Est capable de traiter de manière appropriée les factures entrantes et sortantes.

A l'aide de **documents correspondants** (documents obligatoires), j'explique comment je traite ou ai traité les factures, les rappels et les poursuites et comment je gère ou ai géré les comptes débiteurs et créditeurs.

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure, dans quelle(s) situation(s) et à l'aide de quels outils informatiques, j'ai réalisé les activités suivantes :

- 1) Traiter les factures reçues (comptabilité débiteurs)
- 2) Emettre les factures et les traiter (comptabilité créanciers)
- 3) Traiter les erreurs de facturation et de comptabilisation
- 4) Gérer les rappels et poursuites

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Les documents présentés (obligatoires) et la description détaillée permettent de comprendre clairement les activités exécutées et les exigences y afférentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les tâches expliquées et exécutées correspondent au niveau d'exigence requis dans ce domaine.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
1.1.6.1 Gestion des factures entrantes et sortantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	acquise <input type="checkbox"/>	non acquise <input type="checkbox"/>

1.1.6.2 Tenir la caisse**Compétence opérationnelle optionnelle**

Est capable d'ouvrir, d'administrer, de contrôler et de fermer la caisse consciencieusement et avec exactitude et de tenir le journal de caisse.

A l'aide de **documents correspondants** (obligatoires), je justifie et je décris comment je tiens la caisse conformément aux pratiques commerciales et aux directives et comment je gère l'argent en caisse.

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure, dans quelle(s) situation(s) et à l'aide de quels outils, j'ai réalisé les activités suivantes :

1. Ouvrir, tenir, contrôler et boucler la caisse de manière consciencieuse
2. Tenir un livre de caisse
3. Faire le lien avec le bouclage de la comptabilité et procéder au bouclage de la caisse

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
A l'aide de documents (obligatoires) et d'une description détaillée, les activités ainsi que les exigences sont présentées clairement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le lien avec le bouclage des comptes est clairement décrit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
1.1.6.2 Tenir la caisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	acquise <input type="checkbox"/>	non acquise <input type="checkbox"/>

1.1.6.3 Collaborer à l'élaboration de clôture des comptes**Compétence opérationnelle optionnelle**

Est capable d'exécuter la clôture annuelle ou trimestrielle des comptes et de préparer les ratios financiers en vue de leur analyse et de leur évaluation.

A l'aide de **documents correspondants** (obligatoires), j'explique les tâches que j'ai dû exécuter lors de la clôture trimestrielle et/ou annuelle des comptes.

Je cite et je décris les ratios financiers qui sont nécessaires en vue de leur analyse et leur estimation.

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s), j'ai réalisé ces activités dans le cadre de la clôture trimestrielle et/ou annuelle des comptes.

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
A l'aide de documents (obligatoires) et d'une description détaillée, les activités ainsi que les exigences sont présentées clairement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les tâches expliquées et exécutées correspondent au niveau d'exigence requis dans ce domaine.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
			acquise	non acquise
1.1.6.3 Collaborer à l'élaboration de clôture des comptes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles

1.1.7.1 Correspondance

Compétence opérationnelle obligatoire

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.

J'explique combien de fois, dans quelle mesure, de quelle manière, avec quels objectifs en matière de communication et à l'aide de quels outils informatiques, j'ai rédigé des :

- 1) E-mails
- 2) Notices jointes à un dossier
- 3) Lettres
- 4) Rapports
- 5) Textes pour sites Internet
- 6) Procès-verbaux

Je joins les **documents originaux que j'ai réalisés moi-même** (pièces justificatives obligatoires) et je les rattache à la catégorie de documents demandés ci-dessus.

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
A l'aide de documents (obligatoires) et d'une description détaillée, les activités ainsi que les exigences sont présentées clairement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les objectifs de communication à atteindre ainsi que les outils/programmes utilisés sont appropriés et variés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
1.1.7.1 Correspondance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	acquise <input type="checkbox"/>	non acquise <input type="checkbox"/>

1.1.7.2 Gestion de données et de documents**Compétence opérationnelle obligatoire**

Est capable de gérer correctement les données et les documents en utilisant un système de sauvegarde et d'archivage et en respectant les dispositions légales.

A l'aide de **documents correspondants** (obligatoires), je justifie comment je procède afin d'assurer une gestion compréhensible et sécurisée des données ainsi que des documents (classement, archivage, sauvegarde des données). J'expose la marche à suivre et je précise comment doivent être gérées les données sensibles des clients.

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure, dans quelle(s) situation(s) et à l'aide de quels outils informatiques, j'ai réalisé ces activités.

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
A l'aide de documents (obligatoires) et d'une description détaillée, les activités ainsi que les exigences sont présentées clairement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La gestion de données sensibles est appropriée, effectuée correctement et justifiée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
			acquise	non acquise
1.1.7.2 Gestion de données et de documents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.1.7.3 Gestion de séances et de manifestations depuis leur planification jusqu'à leur clôture**Compétence opérationnelle obligatoire**

Est capable de préparer de manière appropriée et efficace des séances et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture.

J'explique à l'aide d'un exemple concret, pièces justificatives à l'appui (documents obligatoires), comment je prépare, je gère et j'assure le suivi documentaire de séances ou de manifestations. Je décris la situation et le cheminement de mes réflexions lors de leur planification, de leur mise en application concrète jusqu'à l'évaluation.

Je démontre le cheminement à l'aide d'un **processus détaillé** (en utilisant les symboles habituels dans la branche). Lors des différentes étapes, j'explique ce qui est important et ce qui requiert une vigilance particulière. J'explique également quelles phases importantes peuvent s'avérer critiques et j'argumente.

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure, dans quelle(s) situation(s) et à l'aide de quels outils, j'ai réalisé les activités suivantes :

- 1) Planifier des séances et des manifestations
- 2) Inviter les participants
- 3) Prendre en charge les participants
- 4) Rédiger les procès-verbaux et préparer des questionnaires d'évaluation
- 5) Transmettre aux participants les documents correspondants
- 6) **Analyser les résultats** des évaluations (document obligatoire)

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Les activités ainsi que les exigences sont présentées clairement à l'aide d'un exemple concret (documents obligatoires et description détaillée).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les étapes de planification sont décrites à l'aide d'un processus détaillé en utilisant les symboles habituels dans la branche et sont expliquées et justifiées de manière judicieuse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'analyse des résultats est documentée de manière appropriée (document obligatoire) et évaluée de manière critique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
1.1.7.3 Gestion de séances et de manifestations depuis leur planification jusqu'à leur clôture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	acquise <input type="checkbox"/>	non acquise <input type="checkbox"/>

1.1.7.4 Gestion du courrier et des colis**Compétence opérationnelle obligatoire****Est capable de gérer de manière appropriée le courrier entrant et sortant (lettres et paquets).**

J'explique combien de fois, dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s) je me suis occupé du courrier entrant et sortant, notamment des activités suivantes :

- 1) Réception de courrier et de colis
- 2) Tri de courrier et de colis
- 3) Distribution de courrier et de colis
- 4) Préparation et envoi de courrier et de colis

Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
La description détaillée, dans la mesure du possible, à l'aide de justificatifs adéquats, permet de comprendre clairement les activités exécutées et les exigences y afférentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
			acquise	non acquise
1.1.7.4 Gestion du courrier et des colis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.1.7.5 Exécution de tâches relatives à la communication interne**Compétence opérationnelle obligatoire**

Est capable d'exécuter des tâches de communication interne (lettres/bulletins d'information, panneau d'affichage, Intranet, journal d'entreprise).

A l'aide de **documents correspondants** (obligatoires), j'explique quelles tâches relatives à la communication interne j'ai dû effectuer. Je décris la situation, le cheminement de mes réflexions lors de la planification ainsi que lors de leur mise en application concrète.

J'explique combien de fois, dans quelle mesure, dans quelle(s) situation(s) et à l'aide de quels outils, j'ai réalisé les activités suivantes :

- 1) Rédiger une Newsletter / lettre d'information
- 2) Actualiser le panneau d'affichage
- 3) Gérer l'Intranet
- 4) Etablir un journal d'entreprise

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
A l'aide de documents (obligatoires) et d'une description détaillée, les activités ainsi que les exigences sont présentées clairement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
			acquise	non acquise
1.1.7.5 Exécution de tâches relatives à la communication interne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.1.7.6 Gestion du matériel et de l'équipement de bureau**Compétence opérationnelle obligatoire**

Est capable d'acquérir, d'entretenir et de gérer le mobilier, le matériel de bureau et les équipements de bureau.

Je décris comment je procède lors de l'approvisionnement en matériel de bureau et en mobilier et de quelle manière je le gère. Je démontre le cheminement à l'aide d'un **processus détaillé** (en utilisant les symboles habituels dans la branche) et j'explique à quelles exigences de qualité les différentes étapes doivent répondre. J'explique également quelles phases importantes peuvent s'avérer critiques et j'en donne les raisons.

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure, dans quelle(s) situation(s) et à l'aide de quels outils, j'ai réalisé ces activités.

Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.

Critères d'évaluation pour compétence attestée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Le processus est décrit (document obligatoire) selon un cheminement détaillé tout en utilisant les symboles habituels dans la branche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les différentes étapes de travail et les phases importantes sont décrites de manière détaillée et, <i>dans la mesure du possible, documentées à l'aide de justificatifs pertinents.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les exigences de qualité des différentes étapes sont expliquées et justifiées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
1.1.7.6 Gestion du matériel et de l'équipement de bureau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	acquise <input type="checkbox"/>	non acquise <input type="checkbox"/>

1.2 Compétences dans la langue standard (langue nationale de la région)

1.2.1 Expression écrite dans la langue nationale locale

Compétence opérationnelle obligatoire

Est capable de créer de manière différenciée des documents, notamment son dossier, tout en tenant compte de la situation et du public visé. S'exprime dans une langue correcte et compréhensible et utilise de manière convaincante les différents moyens de communication et documents. On visera le niveau C1/C2 (cf. plan de formation LS-profil B/E, page 1, note de bas de page 2)

Je rédige de manière correcte et consciencieuse dans la langue nationale locale. Je formule les textes de mon dossier de telle manière qu'ils soient construits de manière logique, rédigés de manière compréhensible tout en respectant une syntaxe adaptée.

Je présente le document de manière claire et j'utilise différentes techniques de présentation.

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques <i>Evaluation du dossier</i>
	Oui	Non	
Le dossier est rédigé correctement, tant au niveau de la grammaire, de l'orthographe que de la construction des phrases et de la ponctuation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les textes sont construits de manière logique. La façon de s'exprimer est variée et compréhensible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La présentation des textes est claire et plaisante.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles. (60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence acquise	Compétence non acquise
1.2.1 Expression écrite dans la langue nationale locale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.2.2 Expression orale dans la langue nationale locale**Compétence opérationnelle obligatoire**

Est capable d'argumenter de manière sûre, convaincante et pertinente lors de l'entretien de validation. Maîtrise la communication verbale et non verbale. Est capable de structurer et de présenter ses idées et ses développements en tenant compte de la situation et du public visé. On visera le niveau C1/C2 (cf. plan de formation LS-profil B/E, page 1, note de bas de page 2)

Lors de l'entretien de validation de mon dossier, je réponds aux questions posées dans la langue nationale locale. Je mets ainsi clairement en évidence mes compétences opérationnelles.

En m'exprimant à l'oral, j'argumente de manière convaincante.

Mes idées sont exposées correctement et sont adaptées à la situation.

Critères d'évaluation lors de l'entretien de validation	Rempli		Remarques <i>Evaluation de l'entretien de validation</i>
	Oui	Non	
Les affirmations importantes du dossier sont confirmées et restituées de manière logique et compréhensible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les arguments sont compréhensibles, structurés et différenciés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'expression orale est conforme à la situation, compréhensible et correcte. La communication verbale et non-verbale est cohérente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence acquise	Compétence non acquise
1.2.2 Expression orale dans la langue nationale locale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.3 Compétences en langues étrangères**1.3.1 Expression orale et écrite en allemand, italien ou anglais****Compétence opérationnelle obligatoire**

Apporte la preuve que les compétences linguistiques dans une deuxième langue nationale (allemand, italien) ou en anglais correspondent au niveau B1.
Je maîtrise la langue étrangère choisie au niveau B1 selon le portfolio européen des langues (certificat accrédité ou test de niveau de langue).

Critère d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Certificat accrédité ou examen de niveau de langue réussi moyennant un outil reconnu et validé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Le critère est rempli à condition qu'il atteigne 60% (60% correspondant à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
1.3.1 Expression orale et écrite en allemand, italien ou anglais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	acquise <input type="checkbox"/>	non acquise <input type="checkbox"/>

1.3.2 Expression orale et écrite dans une seconde langue étrangère**Compétence opérationnelle facultative**

Dans la mesure qu'une deuxième langue étrangère est maîtrisée, celle-ci sera attestée dans l'attestation des acquis. La maîtrise d'une seconde langue étrangère n'est cependant pas une condition pour l'obtention du CFC.

Apporte la preuve que les compétences linguistiques dans une deuxième langue étrangère (anglais, allemand, italien) correspondent au niveau B1.
Je maîtrise une deuxième langue étrangère au niveau B1 selon le portfolio européen des langues (certificat accrédité ou test de niveau de langue).

Critère d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Atteint		Remarques
	Oui	Non	
Certificat accrédité ou examen de niveau de langue réussi moyennant un outil reconnu et validé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Le critère est rempli à condition qu'il atteigne 60% (60% correspondant à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
1.3.2 Expression orale et écrite dans une seconde langue étrangère	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	acquise <input type="checkbox"/>	non acquise <input type="checkbox"/>

1.4 Information / communication / administration (ICA)

1.4.0 Maîtrise des applications informatiques courantes

Compétence opérationnelle obligatoire

La maîtrise des technologies de l'information et de la communication est une condition importante pour organiser les processus de travail et le contact avec la clientèle de manière ciblée et efficace.

L'employé de commerce dispose de bases approfondies dans les domaines de l'informatique et de la bureautique et sait les utiliser de manière appropriée. Il applique ses connaissances en matière de traitement de texte, de tableur, de présentation et de gestion des données de manière ciblée et compétente. Dans la communication écrite, il fait preuve d'un comportement orienté vers le client et adapté à la situation. Il traite les informations et les données de manière sûre et conformément aux dispositions légales et aux directives de l'entreprise.

Les compétences opérationnelles du domaine ICA vont être évaluées dans le présent dossier. Pour ce faire, des documents originaux électroniques (non convertis en format pdf) créés par vos soins sont à joindre au dossier. Ceux-ci peuvent être élaborés en vous appuyant sur les différents mandats à réaliser pour votre dossier et seront considérés comme pièces justificatives (à lister dans le cadre du présent mandat 1.4.0) :

- Minimum 4 diapositives Powerpoint réalisées par vous-même : Une diapositive au moins doit contenir un diagramme, une autre une animation (en utilisant par exemple le mandat 1.1.4.1 – Analyse de marché et de la situation conjoncturelle ou le mandat 1.1.7.3 – Gestion de séances et de manifestations depuis leur planification jusqu'à leur clôture).
- Fichiers Excel réalisés par vous-même : Ces fichiers doivent contenir des formules/fonctions appropriées (en utilisant par exemple le mandat 1.1.3.2 – Suivi des commandes ou le mandat 1.1.6.1 – Gestion des factures entrantes et sortantes ou le mandat 1.1.6.2 – Tenir la caisse).

Les documents d'attestation de compétences mentionnés dans les dispositions d'exécution au chapitre 5.3 ainsi que l'annexe 9.3 servent également de pièces justificatives qui complètent ou, le cas échéant, peuvent remplacer le présent mandat 1.4.0.

Critère d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Les diapositives Powerpoint proposées répondent aux exigences du métier.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les fichiers Excel répondent aux exigences du métier.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'utilisation de Windows, Word, Outlook et Internet répond aux exigences du métier.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
			acquise	non acquise
1.4.0 Maîtrise des applications informatiques courantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.5 Economie & société, branche et entreprise

1.5.1 Rapports financiers

Compétence opérationnelle obligatoire

Est capable de traiter de manière correcte des informations financières d'une entreprise (en termes de liquidités, rentabilité et sécurité).

a) Expérience vécue (description)

A l'aide d'un ou de plusieurs exemple/s concret/s que j'avais à traiter dans le cadre d'une activité professionnelle ou d'un engagement privé (p.ex. dans une association), j'explique :

- 1) dans quelle(s) circonstance(s) j'ai été confronté à un bilan et à un compte de résultat ;
- 2) dans quelle(s) circonstance(s) j'ai tenu une comptabilité double, où j'ai été amené à comptabiliser des opérations simples, gérer un journal et un grand-livre, clôturer des comptes, etc. ;
- 3) de quelle manière j'ai été amené à structurer ou à utiliser un bilan.

Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure et à l'aide de quels outils, j'ai réalisé ces activités. Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.

b) Compétences acquises (tâche à résoudre)

Je présente et j'explique, pièces justificatives à l'appui, à l'aide d'un exemple concret choisi dans mon environnement de travail actuel / ancien ou privé, un compte de résultats à deux niveaux ainsi que le bilan structuré y associé. Je fais l'analyse et l'évaluation du bilan et du compte de résultats. Pour ce faire, j'utilise les étapes suivantes :

- Justification du choix des principaux ratios financiers.
- Analyse du bilan et du compte de résultats à l'aide d'un support faisant référence aux 2 dernières années d'exercice.
- Décrire et évaluer les états financiers sur les 2 dernières années d'exercice et en tirer des conclusions, notamment du point de vue des liquidités, de la rentabilité et de la sécurité de l'entreprise.

Je décris tous les éléments extérieurs importants qui peuvent avoir une influence à court et moyen terme sur l'activité commerciale de l'entreprise et de la branche en question. Pour ce faire, j'utilise des documents et des instruments de travail pertinents.

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Les ratios financiers choisis sont pertinents pour l'entreprise et la branche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'analyse du bilan et le compte de résultats sont présentés de manière pertinente et compréhensible. Deux exercices sont comparés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les conclusions tirées des états financiers et les liens entre liquidités, rentabilité et sécurité sont pertinents et expliqués de façon compréhensible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
1.5.1 Rapports financiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	acquise <input type="checkbox"/>	non acquise <input type="checkbox"/>

1.5.2 Rapports d'économie d'entreprise**Compétence opérationnelle optionnelle**

Est capable de comprendre les concepts de base de l'économie d'entreprise et de montrer les aspects centraux et les particularités d'une entreprise (employeur actuel ou ancien employeur).

Dans mon dossier, j'indique les aspects centraux et particularités mentionnés ci-dessous de l'entreprise d'un ancien ou actuel employeur. Dans ma description, j'explique combien de fois et dans quelles circonstances j'ai été confronté aux différents éléments ci-après. Pour ce faire, j'utilise des documents et des instruments de travail pertinents en me référant aux points suivants :

- Groupes d'intérêts et leurs attentes
- Charte / philosophie / stratégie
- Historique, grandeur et structure de l'entreprise
- Forme juridique / propriété
- Organigramme
- Fonctionnement / processus
- Positionnement sur le marché, influence au niveau économique, régional et social, concurrence
- Points forts essentiels, évolutions, tendances
- Gestion de qualité et standards qualité

Ce mandat doit contenir au max. 10 pages (graphiques et autres annexes selon propre appréciation).

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Les aspects centraux et les particularités de l'entreprise sont présentés de manière complète, compréhensible et claire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les documents et les instruments de travail présentés sont pertinents et compréhensibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
1.5.2 Rapports d'économie d'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	acquise <input type="checkbox"/>	non acquise <input type="checkbox"/>

1.5.3 Droit et Etat

Compétence opérationnelle optionnelle

Est capable, sur la base des principaux domaines juridiques et des réglementations centrales du Code des obligations et du Code civil, de reconnaître et de classer des problèmes juridiques.

Je présente et j'explique à l'aide d'exemples concrets choisis dans mon environnement professionnel, non professionnel ou privé dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s) j'ai été confronté à des questions :

1) de droit public, par exemple les thèmes suivants :

- Etat de droit et institutions juridiques
Droits fondamentaux (sens fondamental du droit : signification à l'exemple de la garantie de la propriété et de la liberté d'expression)
- Principe de la séparation des pouvoirs
- Démocratie directe / indirecte
- Droits et obligations des citoyens

2) de droit privé, par exemple les thèmes suivants :

- Principes juridiques (bonne foi, devoirs généraux, fardeau de la preuve)
- Sujet de droit et objet de droit
- Jouissance des droits civils et exercice des droits civils
- Droits réels (propriété, réserve de propriété et possession)

3) de procédures civiles, pénales et administratives :

- quel en était l'objet ?
- quelles étaient les parties de la procédure en question ?

4) liées à la création d'un rapport d'obligation, en expliquant les principales conséquences juridiques par exemple sur le contrat, l'acte illicite ou l'enrichissement illégitime - et à la création et à l'exécution conformes au droit d'un contrat simple, en évoquant par exemple les aspects suivants :

- formation (capacité des parties ; prescriptions de la forme ; consentement : offre / acceptation / retrait ; contenu du contrat)
- vice du consentement (lésion, erreur essentielle, dol, crainte fondée)
- causes de nullité
- exécution (objet, lieu, époque)
- non exécution/exécution imparfaite
- prescription et délais de prescription

5) liées à l'établissement d'un contrat de vente ainsi que les droits et obligations des parties contractantes, en évoquant par exemple les aspects suivants :

- retards de livraison
- défaut de la chose
- retard de paiement
- conséquences juridiques de la non exécution du contrat de vente

6) des impôts directs, notamment :

- l'impôt sur le revenu
 - l'impôt sur le bénéfice
 - l'impôt sur la fortune
 - l'impôt sur le capital
- et des impôts indirects, notamment :
- la taxe sur la valeur ajoutée (TVA)
 - l'impôt anticipé

en expliquant la fonction et les liens qui existent entre les différents impôts cités ci-dessus.

Dans le cadre de ce mandat, **je traite au moins 4** des 6 points ci-dessus, en justifiant mes indications au possible à l'aide de documents pertinents.

Ce mandat doit contenir au max. 10 pages (annexes selon propre appréciation)

Validation des acquis

Document d'évaluation par les expert/es pour les volées **DÈS JANV 2017**

Critères d'évaluation pour compétence documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Quatre des six thèmes proposés sont présentés de manière étayée, pertinente et compréhensible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le niveau d'implication dans les différents thèmes juridiques évoqués et les liens établis entre eux prouvent la connaissance des exigences dans ce domaine.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
			acquise	non acquise
1.5.3 Droit et Etat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.5.4 Rapports d'économie générale et de la société**Compétence opérationnelle obligatoire****Est capable de comprendre les rapports fondamentaux régissant les développements économiques, sociaux et politiques.**Dans le cadre du présent mandat, je résous une des tâches suivantes, soit **A** ou **B** :**Variante A : Faire une analyse montrant l'influence du développement économique actuel sur les entreprises en général et spécifiquement sur ma profession et mon entreprise.**

A l'aide de documents pertinents, d'une analyse et d'une présentation personnelle, je montre quelle est l'influence du développement économique actuel sur les entreprises en général et spécifiquement sur ma profession et mon entreprise. Partant de la situation économique actuelle, j'énonce et j'élabore les points suivants :

- Produit intérieur brut PIB (croissance, chômage, inflation, endettement de l'Etat) ;
- Evolution conjoncturelle future et influence sur les entreprises et sur la profession : niveau des taux d'intérêt, évolution des prix, tendances ;
- Défis actuels ou futurs au niveau de la politique économique : causes, acteurs et influence sur les entreprises et la profession ;
- Propositions des partis politiques suisses. Explication du rôle de l'Etat dans cette situation.

Ces 4 points sont présentés sur max. 10 pages (graphiques et autres annexes selon propre appréciation). J'établis le lien vers ma branche d'activité, les produits et les prestations de service de mon entreprise (employeur actuel ou ancien employeur).

Critères d'évaluation pour « Variante A » documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Chacun des 4 points est traité de façon pertinente. Les règles fixées sont respectées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le lien vers la branche d'activité, les produits et prestations de l'entreprise du candidat /de la candidate est effectué.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les sources des contenus sont annoncées dans le dossier, s'ils sont issus de publications. La réflexion personnelle est présente dans le dossier.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Variante B : Faire une analyse évoquant deux problématiques ou défis sociaux actuels ou futurs au niveau national et international ayant une influence sur ma branche d'activité.

A l'aide de documents pertinents, d'une analyse et d'une présentation personnelle, j'évoque deux problématiques ou défis sociaux actuels ou futurs au niveau national et international. Pour ce faire, j'élabore les points suivants :

- Un grand problème/défi social suisse avec influence sur la branche d'activité dans laquelle je suis actif/active – en argumentant (causes, champs de tension) ;
- Un problème/défi majeur à l'étranger avec influence sur la profession – en argumentant (causes, champs de tension) ;
- Analyse de l'argumentation de plusieurs partis politiques ou d'associations / groupes d'intérêts concernant ces problèmes/défis à relever (leur position, leur motivation et les conflits) ;
- Prendre position personnellement par rapport aux deux défis évoqués en argumentant et en montrant les chances et risques ;
- Présenter les possibilités qui existent au niveau politique et qui permettent au citoyen de gérer le problème ou bien de se mesurer au défi.

Ces 5 points sont présentés sur max. 10 pages (graphiques et autres annexes selon propre appréciation). J'établis le lien vers ma branche d'activité, les produits et les prestations de service de mon entreprise (employeur actuel ou ancien employeur).

Critères d'évaluation pour « Variante B » documentée dans le dossier	Rempli		Remarques
	Oui	Non	
Chacun des 5 points est traité de façon pertinente. Les règles fixées sont respectées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le lien vers la branche d'activité, les produits et prestations de l'entreprise du candidat est effectué.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les sources des contenus sont annoncées dans le dossier, s'ils sont issus de publications. La réflexion personnelle est présente dans le dossier.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Les critères doivent être remplis **dans leur ensemble à 60%**. Des compensations entre critères sont possibles.
(60% correspond à la notation 4, c'est-à-dire à « suffisant »)

Evaluation globale	Compétence non documentée	Compétence validée par dispense	Compétence documentée	
1.5.4 Rapports d'économie générale et de la société (variante A ou variante B)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	acquise <input type="checkbox"/>	non acquise <input type="checkbox"/>