

Instructions

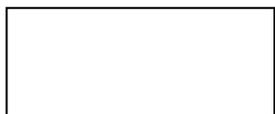
Avant de vous inscrire dans une démarche de validation d'acquis, nous vous conseillons de vous préparer en utilisant le formulaire d'auto-évaluation. Vous pourrez ainsi traverser sommairement l'ensemble des compétences qui vous seront demandées de documenter lors de votre démarche de validation des acquis et vous rendre compte du bagage déjà acquis ou manquant et ainsi faire le bon choix (formation continue ou validation d'acquis). Si vous estimez pouvoir apporter les preuves d'un bon nombre de compétences, la démarche de validation des acquis a du sens et la suite de ce document vous aidera à réaliser votre dossier.

Le document que vous allez être appelé à constituer justifiera l'acquisition des compétences qui sont les vôtres et servira de base à la validation de celles-ci. Pour constituer votre dossier, vous vous baserez sur le présent descriptif. Il dresse la liste des compétences exigées dans les divers domaines de la profession d'employé/e de commerce et décrit les informations et documents que vous devrez fournir.

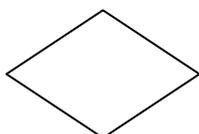
Il est fait mention dans ce document, pour certains points, de "**processus détaillé**" (chaque fois surligné en gris). Il faut entendre par ce terme une représentation graphique sous la forme d'un diagramme (ordino-gramme) utilisant les symboles suivants:



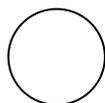
Début/Fin



Activité



Décision (oui – non)



Liaison (en cas de report sur une nouvelle page, par ex.)

La réalisation de votre dossier se fait sous forme d'un document que vous mettez vous-même en page. Le dossier fera partie de l'évaluation des compétences en bureautique et de la langue locale et il vaut donc la peine de veiller à la qualité. Ce dossier sera fourni en **deux exemplaires reliés** (annexes en fin de dossier ou dans un document séparé) **ainsi qu'en format électronique (CD ou clé USB, avec des formats Word, Excel, PowerPoint non transformés en pdf)**. Il respectera l'ordre et la numérotation du présent document pour toutes les compétences pour lesquelles vous aurez choisi d'en apporter les preuves, et sera fourni dans les délais pour être évalué selon la planification prévue.

Vous serez ensuite invité/e pour un entretien de validation avec deux expert/es afin de clarifier les compétences qui nécessitent encore des explications.

1.1.1	Gérer le matériel / les marchandises et les prestations de services	3
1.1.1.1	Gestion du matériel / de la marchandise	3
1.1.1.2	Stockage du matériel / de la marchandise	3
1.1.1.3	Livraison de matériel / de la marchandise	3
1.1.2	Conseiller les clients	4
1.1.2.1	Traiter les demandes de clients	4
1.1.2.2	Mener un entretien avec un client / conseil à la clientèle	4
1.1.2.3	Traiter les données relatives aux clients	4
1.1.3	S'occuper du traitement des commandes	5
1.1.3.1	Traiter et exécuter les commandes	5
1.1.3.2	Suivi des commandes	5
1.1.3.3	Traiter les réclamations	5
1.1.4	Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques	6
1.1.4.1	Analyse de marché et de la situation conjoncturelle	6
1.1.4.2	Utilisation d'instruments de marketing	6
1.1.4.3	Evaluation des mesures de marketing	6
1.1.4.4	Calcul de prix relatifs aux produits et aux prestations de service	7
1.1.5	Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel	7
1.1.5.1	Gestion des entrées et sorties du personnel	7
1.1.5.2	Gestion des données des ressources humaines	7
1.1.6	Exécuter des processus financiers	8
1.1.6.1	Gestion des factures entrantes et sortantes	8
1.1.6.2	Tenir la caisse	8
1.1.6.3	Collaborer à l'élaboration de clôture des comptes	8
1.1.7	Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	9
1.1.7.1	Correspondance	9
1.1.7.2	Gestion de données et de documents	9
1.1.7.3	Gestion de séances et de manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture	9
1.1.7.4	Gestion du courrier et des colis	10
1.1.7.5	Exécution des tâches relatives à la communication interne	10
1.1.7.6	Gestion du matériel et de l'équipement de bureau	10
1.2	Compétences dans la langue standard (langue nationale de la région)	11
1.2.1	Expression écrite dans la langue nationale locale	11
1.2.2	Expression orale dans la langue nationale locale	11
1.3	Compétences en langues étrangères	11
1.3.1	Expression orale et écrite en allemand, italien ou anglais	11
1.3.2	Expression orale et écrite dans une seconde langue étrangère	11
1.4	Information / communication / administration (ICA)	12
1.4.0	Maîtrise des applications informatiques courantes	12
1.5	Economie & société, branche et entreprise	13
1.5.1	Rapports financiers	13
1.5.2	Rapports d'économie d'entreprise	13
1.5.3	Droit et Etat	14
1.5.4	Rapports d'économie générale et de la société	15

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

Compétence op. optionnelle	1.1.1.1 Gestion du matériel / de la marchandise
	<p>Est capable d'acquérir des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.</p> <p>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.</p> <p>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 :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Demander des offres et les comparer2) Clarifier les conditions et les délais de livraison3) Commander du matériel / des marchandises4) Contrôler les livraisons5) Réclamer si la livraison n'est pas correcte6) Contrôler les factures des fournisseurs et les comptabiliser <p><i>Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.</i></p>
Compétence op. optionnelle	1.1.1.2 Stockage du matériel / de la marchandise
	<p>Est capable de stocker le matériel dans les règles de l'art en respectant les directives de l'entreprise.</p> <p>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.</p> <p>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 :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Contrôler les livraisons et le cas échéant, réclamer2) Stocker du matériel et des marchandises livrés3) Pointer le stock disponible4) Gérer le stock5) Réaliser et comptabiliser l'inventaire <p><i>Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.</i></p>
Compétence op. optionnelle	1.1.1.3 Livraison de matériel / de la marchandise
	<p>Est capable d'organiser les livraisons de matériel / marchandises à la satisfaction de la clientèle.</p> <p>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.</p> <p>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 :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Générer la confirmation de commande2. Préparer le matériel / les marchandises3. Générer les documents de livraison <p><i>Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.</i></p>

1.1.2 Conseiller les clients

1.1.2.1 Traiter les demandes de clients

Compétence op. 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.

1.1.2.2 Mener un entretien avec un client / conseil à la clientèle

Compétence op. 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.

1.1.2.3 Traiter les données relatives aux clients

Compétence op. 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.

1.1.3 S'occuper du traitement des commandes

Compétence op. obligatoire	1.1.3.1 Traiter et exécuter les commandes
	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.
	<p>J'explique comment j'ai utilisé de manière adéquate mes connaissances relatives aux produits et prestations de service dans les différents processus de travail.</p> <p>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.</p> <p>J'explique également quelles phases importantes peuvent s'avérer critiques et pourquoi.</p> <p>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 :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Prendre en charge les demandes des clients2) Etablir des offres3) Saisir les données des clients et des commandes4) Créer des confirmations de commandes5) Traiter les commandes6) Assurer le déroulement correct des commandes <p><i>Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.</i></p>
Compétence op. obligatoire	1.1.3.2 Suivi des commandes
	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.
	<p>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.</p> <p>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 :</p> <ol style="list-style-type: none">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 cours3) Gérer correctement les statistiques
Compétence op. obligatoire	1.1.3.3 Traiter les réclamations
	Est capable de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients et de présenter et de réaliser des solutions appropriées.
	<p>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.</p> <p>Dans ma description, j'explique combien de fois, dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s), j'ai traité des réclamations.</p> <p><i>Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.</i></p>

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

Compétence op. optionnelle	1.1.4.1 Analyse de marché et de la situation conjoncturelle
	Est capable d'analyser le marché et la situation conjoncturelle de son entreprise dans des domaines centraux.
	<p>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 :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Situation conjoncturelle2) Acteurs3) Fournisseurs / producteurs4) Concurrents5) Ma propre entreprise6) Eléments internes / externes exerçant une influence7) Clients / utilisateurs8) Canaux de distribution9) Relations / partenariats / collaborations <p>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.</p>
Compétence op. optionnelle	1.1.4.2 Utilisation d'instruments de marketing
	Est capable d'utiliser de manière ciblée des instruments de marketing (4P) afin d'acquérir et de fidéliser des clients.
	<p>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).</p> <p>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 :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Product (produit)2) Price (prix)3) Promotion (promotion)4) Place (distribution/vente)
Compétence op. optionnelle	1.1.4.3 Evaluation des mesures de marketing
	Est capable d'établir des statistiques permettant d'évaluer les programmes d'acquisition et de fidélisation de la clientèle.
	<p>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 :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Nombre de nouveaux clients2) Augmentation du chiffre d'affaire liée aux clients déjà existants3) Bénéfice4) Croissance <p>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.</p>

Compétence op. optionnelle	1.1.4.4 Calcul de prix relatifs aux produits et aux prestations de service
	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.

1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel

Compétence op. optionnelle	1.1.5.1 Gestion des entrées et sorties du personnel
	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 : <ol style="list-style-type: none">1) Préparer, rédiger et éditer des annonces2) Rédiger des contrats de travail selon les directives3) Finaliser des certificats de travail selon les informations reçues4) Gérer les documents relatifs aux assurances sociales (les exiger, compléter ou faire compléter)5) Gérer l'accueil de nouveaux collaborateurs <i>Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.</i>

Compétence op. optionnelle	1.1.5.2 Gestion des données des ressources humaines
	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. <i>Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.</i>

1.1.6 Exécuter des processus financiers

Compétence op. optionnelle	1.1.6.1 Gestion des factures entrantes et sortantes
	Est capable de traiter de manière appropriée les factures entrantes et sortantes.
	<p>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.</p> <p>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 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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
Compétence op. optionnelle	1.1.6.2 Tenir la caisse
	Est capable d'ouvrir, d'administrer, de contrôler et de fermer la caisse consciencieusement et avec exactitude et de tenir le journal de caisse.
	<p>A l'aide de documents correspondants (documents 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.</p> <p>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 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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
Compétence op. optionnelle	1.1.6.3 Collaborer à l'élaboration de clôture des comptes
	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.
	<p>A l'aide de documents correspondants (documents obligatoires), j'explique les tâches que j'ai dû exécuter lors de la clôture trimestrielle et/ou annuelle des comptes.</p> <p>Je cite et je décris les ratios financiers qui sont nécessaires en vue de leur analyse et leur estimation.</p> <p>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.</p>

1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles

1.1.7.1 Correspondance

Compétence op. 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.

1.1.7.2 Gestion de données et de documents

Compétence 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.

1.1.7.3 Gestion de séances et de manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture

Compétence op. 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

Compétence oblig.	1.1.7.4 Gestion du courrier et des colis
	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 : <ol style="list-style-type: none">1) Réception de courrier et de colis2) Tri de courrier et de colis3) Distribution de courrier et de colis4) Préparation et envoi de courrier et de colis <i>Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.</i>
Compétence op. obligatoire	1.1.7.5 Exécution des tâches relatives à la communication interne
	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 : <ol style="list-style-type: none">1) Rédiger une Newsletter / lettre d'information2) Actualiser le panneau d'affichage3) Gérer l'Intranet4) Etablir un journal d'entreprise
Compétence op. obligatoire	1.1.7.6 Gestion du matériel et de l'équipement de bureau
	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. <i>Dans la mesure du possible, je justifie mes indications à l'aide de documents pertinents.</i>

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

Compétence op. obligatoire	1.2.1 Expression écrite dans la langue nationale locale
	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.

Compétence op. obligatoire	1.2.2 Expression orale dans la langue nationale locale
	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.

1.3 Compétences en langues étrangères

Compétence op. obligatoire	1.3.1 Expression orale et écrite en allemand, italien ou anglais
	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).

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

* 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.

1.4 Information / communication / administration (ICA)

1.4.0 Maîtrise des applications informatiques courantes

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.

Compétence opérationnelle obligatoire

1.5 Economie & société, branche et entreprise

1.5.1 Rapports financiers

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.

Compétence opérationnelle obligatoire

1.5.2 Rapports d'économie d'entreprise

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).

Compétences acquises (tâche à résoudre)

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).

Compétence opérationnelle optionnelle

Compétence opérationnelle optionnelle	1.5.3 Droit et Etat
	<p>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.</p> <p><u>Compétences acquises (tâche à résoudre)</u></p> <p>Je présente et j'explique à l'aide d'exemples concrets choisis dans mon environnement de travail ou privé dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s) j'ai été confronté à des questions :</p> <ol style="list-style-type: none">1) de <u>droit public</u>, par exemple les thèmes suivants :<ul style="list-style-type: none">- 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 citoyens2) de <u>droit privé</u>, par exemple les thèmes suivants :<ul style="list-style-type: none">- 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 <u>procédures civiles, pénales et administratives</u> :<ul style="list-style-type: none">- quel en était l'objet ?- quelles étaient les parties de la procédure en question ?4) liées à la <u>création d'un rapport d'obligation</u>, en expliquant les principales conséquences juridiques par exemple sur le contrat, l'acte illicite ou l'enrichissement illégitime - et à la <u>création et à l'exécution conformes au droit d'un contrat simple</u>, en évoquant par exemple les aspects suivants :<ul style="list-style-type: none">- 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 prescription5) liées à <u>l'établissement d'un contrat de vente ainsi que les droits et obligations des parties contractantes</u>, en évoquant par exemple les aspects suivants :<ul style="list-style-type: none">- retards de livraison- défaut de la chose- retard de paiement- conséquences juridiques de la non exécution du contrat de vente6) des <u>impôts directs</u>, notamment :<ul style="list-style-type: none">- l'impôt sur le revenu- l'impôt sur le bénéfice- l'impôt sur la fortune- l'impôt sur le capitalet des <u>impôts indirects</u>, notamment :<ul style="list-style-type: none">- la taxe sur la valeur ajoutée (TVA)- l'impôt anticipéen expliquant la fonction et les liens qui existent entre les différents impôts cités ci-dessus. <p>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).</p>

Compétence opérationnelle obligatoire	1.5.4 Rapports d'économie générale et de la société
	Est capable de comprendre les rapports fondamentaux régissant les développements économiques, sociaux et politiques.
	<p>Dans le cadre du présent mandat, je résous une des tâches suivantes, soit A ou B :</p> <p>A) 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 :</p> <ul style="list-style-type: none">– 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. <p>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).</p> <p>B) A l'aide de documents pertinents, d'une analyse et d'une présentation personnelle, j'évoque <u>deux</u> problématiques ou défis sociaux actuels ou futurs au niveau national et international. Pour ce faire, j'élabore les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">– <u>Un grand problème/défi social suisse</u> avec influence sur la branche d'activité dans laquelle je suis actif/active – en argumentant (causes, champs de tension) ;– <u>Un problème/défi majeur à l'étranger</u> 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. <p>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).</p>