



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

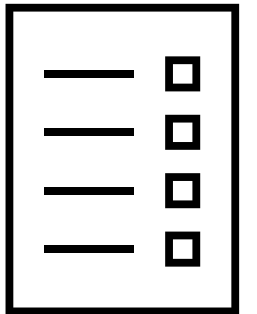


Bienvenue au webinaire « Recrutement de nouveaux employés de commerce CFC »

15. November 2022

3 Plan de la présentation

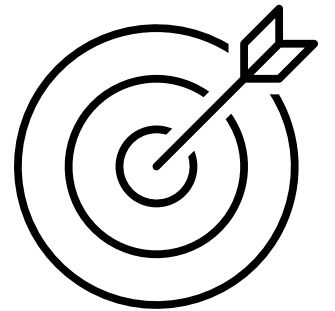
- Objectifs
- Remarques préliminaires
- Intervenants et intervenantes
- La nouvelle formation commerciale initiale
- École professionnelle
- Formation en entreprise
- Principaux enseignements et conclusion pour le recrutement
- Session de questions-réponses



Objectifs

5 Objectifs

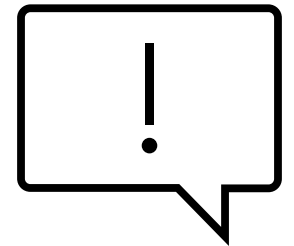
- Vous connaissez le profil de qualification des employés et employées de commerce CFC à partir de 2023.
- Vous connaissez les exigences posées aux personnes en formation.
- Vous connaissez les nouveaux éléments de la formation en entreprise.
- Vous savez à quoi vous devez faire attention lors du recrutement des nouveaux apprenti-e-s.
- Vous avez la possibilité de clarifier les questions en suspens.



Remarques préliminaires

7 Remarques préliminaires

- Le webinaire s'adresse aux spécialistes RH et aux formateurs et formatrices en entreprise de la branche S&A en Suisse romande.
- Le contenu est centré sur la formation initiale en entreprise (FIEn).
- Il existe des webinaires spécifiques au CFC et des webinaires spécifiques à l'AFP (cf. annonces).
- Le webinaire sera enregistré et publié sur le site internet de la CIFIC Suisse à la fin de la série de webinaires.
- Nous mettrons également cette présentation à disposition pour le téléchargement.
- Vous avez la possibilité de poser des questions via le chat – nous y répondrons volontiers à la fin du webinaire.



Intervenants et intervenantes

9 Intervenants et intervenantes

Laurent Comte	Yvonne Hubacher	Antoine Oberholzer	Olivier Clerc
			
Directeur Helvartis / CIFC-NE	Responsable CIE CIFC-VD	Directeur EPCA Aigle	Directeur EPCL Lausanne



La nouvelle formation commerciale initiale

11 Un monde du travail en mutation

Mégatendances

- Numérisation
- Automation/Robotique
- Changement démographique
- Mondialisation

Compétences d'avenir

- État d'esprit (apprentissage tout au long de la vie, disposition au changement, capacité d'adaptation, etc.)
- Travail numérique
- Collaboration interpersonnelle
- Approche centrée sur le client
- Compétence en résolution de problèmes
- Compétences sociales et personnelles (accent plus fort)

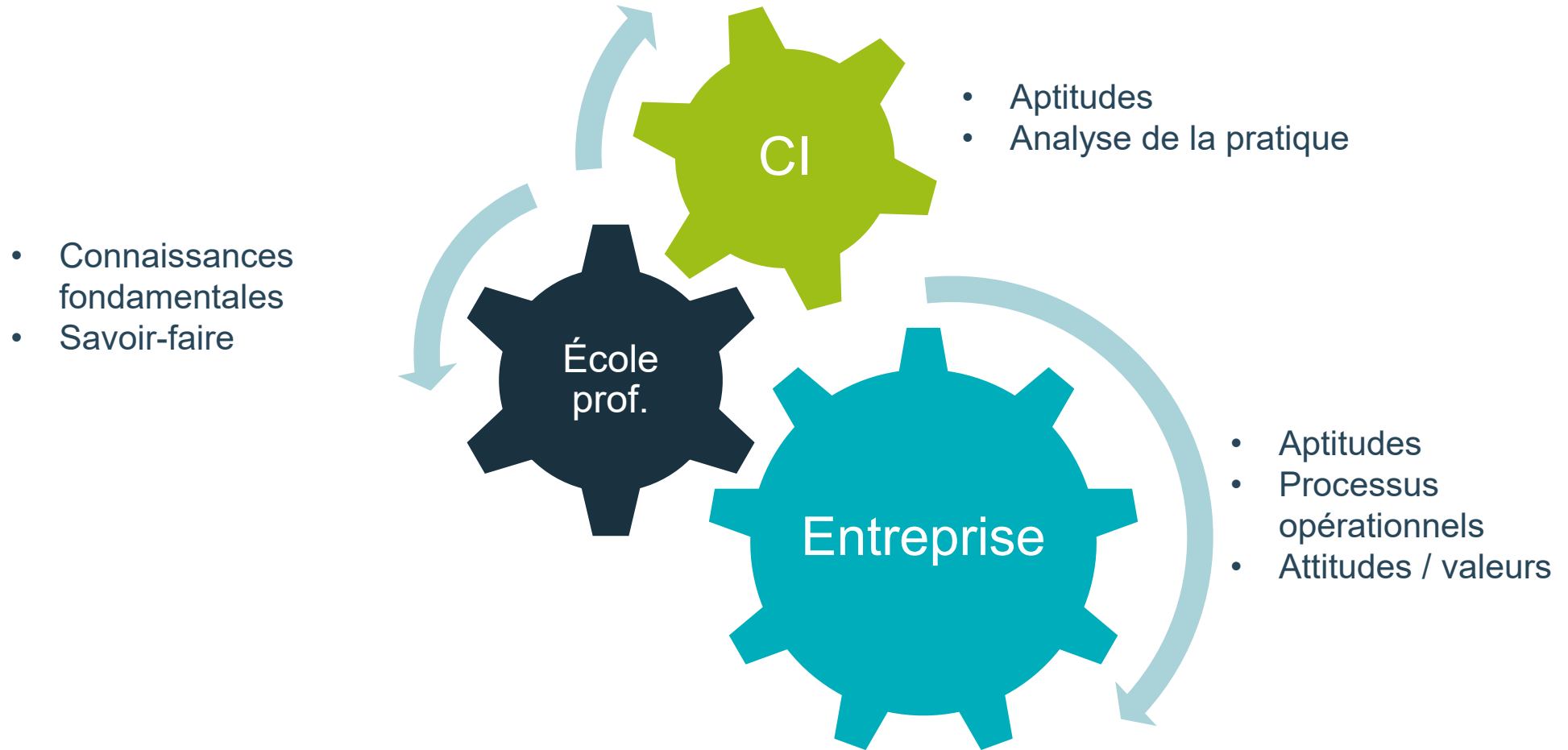


Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des employées et employés de commerce CFC

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles					
a	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	a1 : Examiner et développer des compétences commerciales	a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial	a4 : Agir de manière responsable dans la société	a5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	
b	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise	b3 : Participer aux discussions économiques	b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels	b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	
c	Coordination des processus de travail en entreprise	c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial	c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise	c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	c6 : Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)
d	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	d5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)	d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)
e	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial	e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise	e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédia	e5 : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie »)	e6 : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)



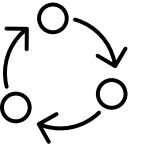
13 Le poste de travail comme lieu de formation central



14 Les principales nouveautés en bref (1/2)

Coopération entre les lieux de formation

- Compétences opérationnelles communes à toutes les branches
- Planification de la formation coordonnée entre tous les lieux de formation
- Instruments de mise en œuvre identiques (mandats pratiques)
- Médias d'apprentissage scolaires pour les connaissances professionnelles
- Dossier de formation numérique
- Portfolio personnel



Formes et cadres d'apprentissage

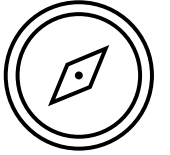
- Apprentissage autonome et individualisé = apprenti-e-s responsables
- Accompagnement et coaching
- Les apprenti-e-s acquièrent une première expérience dans la gestion de projet
- Cadres d'apprentissage hybrides
- Outils numériques



15 Les principales nouveautés en bref (2/2)

Orientation vers les compétences opérationnelles

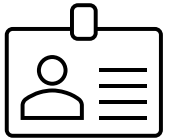
- Orientation systématique vers les compétences opérationnelles dans les trois lieux de formation
- À la fin de leur formation, les apprenti-e-s sont opérationnels
- L'accent est mis sur les situations de travail centrales, abandon des « branches typiques »



Individualisation & flexibilisation de la formation

Intérêts et forces des apprenti-e-s et besoins des entreprises formatrices :

- Domaines à choix
- Options
- Maturité professionnelle en cours d'apprentissage
- Portfolio personnel
- Champ professionnel coordonné avec les niveaux AFP et CFC



Instruments de mise en œuvre pour la pratique

- Normes minimales pour les 19 branches de formation et d'examens
- Développement des compétences : mandats pratiques et grilles de compétences
- Évaluation des compétences : entretien de qualification et rapport de formation, note d'expérience
(instrument d'évaluation - Contrôle des compétences par l'entreprise)



16 Exigences posées aux apprenti-e-s (1/2)

	Employée/Employé de commerce AFP	Employée/Employé de commerce CFC	Employée/Employé de commerce CFC avec MP 1
Diplôme	Attestation fédérale de formation professionnelle	Certificat fédéral de capacité	Certificat fédéral de capacité avec maturité professionnelle
Durée	2 ans	3 ans	3 ans
Exigences scolaires	- Avoir terminé l'école obligatoire - Disposer de bonnes connaissances orales et écrites de la langue nationale de la région - Avoir des prérequis pour apprendre une langue étrangère	- Avoir terminé l'école obligatoire et obtenu des résultats moyens à bons - Disposer de bonnes connaissances orales et écrites de la langue nationale de la région - Avoir des prérequis pour apprendre deux langues étrangères	- Avoir terminé l'école obligatoire et obtenu des résultats bons à très bons au degré secondaire I - Témoigner d'une grande volonté d'apprendre au niveau scolaire et, le cas échéant, réussir un examen d'admission (selon la réglementation cantonale)
Forme de formation	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle (FIEn) ou formation en école à plein temps avec stage intégré (FIEc)	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle (FIEn) ou formation en école à plein temps avec stage intégré (FIEc)
Formation scolaire	1 ^{re} année d'apprentissage : 2 jours par semaine 2 ^e année d'apprentissage : 1 jour par semaine	1 ^{re} année d'apprentissage : 2 jours par semaine 2 ^e année d'apprentissage : 2 jours par semaine 3 ^e année d'apprentissage : 1 jour par semaine	2 jours par semaine pendant toute la durée de la formation Formation générale approfondie en mathématiques, histoire, politique, technique et environnement (cf. plan d'études cadre MP).



17 Exigences posées aux apprenti-e-s (2/2)

	Employée/Employé de commerce AFP	Employée/Employé de commerce CFC	Employée/Employé de commerce CFC avec MP 1
Domaines de compétences opérationnelles	- Gestion du développement professionnel et personnel - Communication avec différents groupes d'intérêts - Collaboration au sein de processus de travail en entreprise - Gestion d'infrastructures et d'applications - Traitement d'informations et de contenus	- Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques - Interaction dans un milieu de travail interconnecté - Coordination des processus de travail en entreprise - Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs - Utilisation des technologies numériques du monde du travail	Les domaines de compétences opérationnelles sont les mêmes que pour les employé-e-s de commerce CFC.
Langues étrangères	Toutes les personnes en formation apprennent une langue étrangère au niveau A2 dans le cadre de leur formation. Celle-ci est fixée par le canton.	Toutes les personnes en formation apprennent deux langues étrangères dans le cadre de leur formation. Dans la première langue étrangère, qui est fixée par le canton, les personnes en formation acquièrent des compétences orales et écrites approfondies (niveau B1). La deuxième langue étrangère est enseignée dans le cadre des domaines à choix.	Deux langues étrangères sont enseignées dans le cadre de l'apprentissage de base du CFC et de la maturité professionnelle. C'est pourquoi les personnes en formation qui suivent la maturité professionnelle ont plus de leçons dans les langues étrangères et atteignent par conséquent le niveau de langue d' au moins B2 dans les deux langues.
Perspectives	- Entrer sur le marché du travail - Passer à la formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce CFC (2 ou 3 ans, selon les conditions personnelles) - Formations continues menant au certificat (sans diplôme fédéral)	- Entrer sur le marché du travail - Suivre une formation professionnelle supérieure (examens professionnels et examens professionnels fédéraux supérieurs, écoles supérieures) - Obtenir ensuite la maturité professionnelle (MP 2)	- Entrer sur le marché du travail - Étudier dans une haute école spécialisée - Étudier dans une haute école pédagogique sous certaines conditions - Emprunter la passerelle vers les hautes écoles universitaires

Lien : [Exigences posées aux personnes en formation à partir de 2023](#)



École professionnelle

19 **Mise en œuvre des réformes du commerce et de la vente
dans le Canton de Vaud**



école
professionnelle
du chablais
aigle



20 Organisation des cours CFC

Domaines de compétences		1ère année	2ème année	3ème année	TOTAL
A	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	40	40	80	160
B	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	40	80	80	200
C	Coordination des processus de travail en entreprise	120	160	40	320
D	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	160	160		320
E	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	160	80		240
	Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix	120	120		240
	Connaissances professionnelles spécifiques à option			120	120
	Sport	80	80	40	200
Total leçons par semaine		18	18	9	1800
Total jours de cours par semaine		2	2	1	

Domaines à choix : Agir dans un monde de travail plurilingue ou 2ème langue étrangère

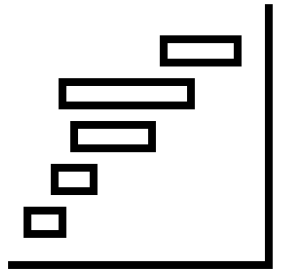
Cours à option : approfondissement français, approfondissement 1ère langue étrangère, Finance ou technologie

Allemand intégré aux
compétences
opérationnelles
Anglais en domaine à
choix



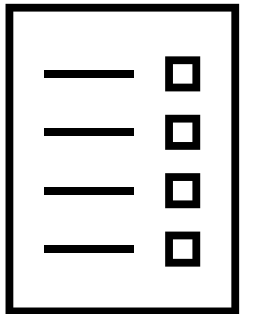
21 Planification des travaux au sein des écoles

- Formation continue
- Mapping de compétences
- Équipes de production



22 Quelles qualités ?

- Fiabilité
- Rigueur
- Capacité d'analyse
- Ouverture d'esprit
- Esprit d'initiative
- Sens de la collaboration
- Sens de l'organisation
- Curiosité
- Autonomie
- Persévérance
- Capacité à communiquer

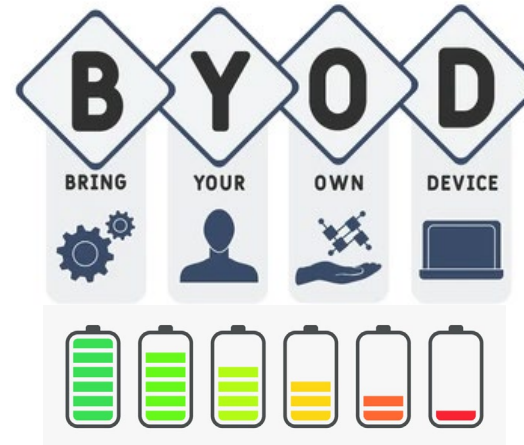


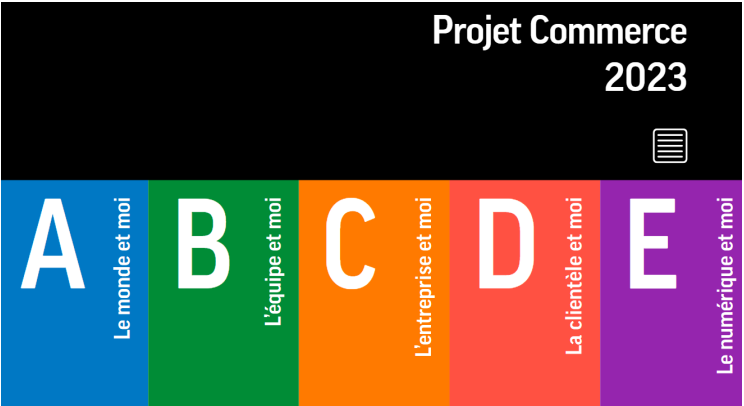
23 Les défis de la maturité intégrée

Dotation horaire matu pro
Examens matupro
+
Examens CFC sans cours CFC (sauf DCO E)
=
Dispositif de préparation aux examens à mettre en place



24 Matériel et Ressources





Chapitre 1 : Comprendre les processus

Compétence travaillée et objectifs de ce chapitre.....	4
Mise en situation	5
Le processus d'entreprise	6-7
Les types de processus	8
Les représentations des processus d'entreprise.....	9-12
Les liens opérationnels.....	13
Les parties prenantes d'un processus.....	14-16
Les besoins et les demandes des groupes d'intérêts.....	17-19
Retour sur la situation initiale	20
Je fais le point	20
Je prends du recul	21



Ma coopération dans les processus

Domaine de compétences B

Sommaire provisoire de l'ouvrage

Partie : Ma maîtrise du français

- Chapitre 1 : Communiquer poliment avec les clients
- Chapitre 2 : Bien réussir un appel téléphonique

Partie : Ma maîtrise de l'allemand

- Chapitre 1 : Telefonieren im Geschäft

Partie : Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe

- Chapitre 1 : Expliquer les différences interculturelles
- Chapitre 2 : Appliquer les techniques d'entretien
- Chapitre 3 : Appliquer des stratégies de résolution de conflits

Partie : Mon travail et mes interactions au sein d'une équipe

- Chapitre 1 : Interagir au sein de l'équipe
- Chapitre 2 : Analyser les valeurs sociales et culturelles
- Chapitre 3 : Gérer des priorités et identifier les facteurs de succès

Partie : Ma coopération dans les processus de travail

- Chapitre 1 : Comprendre les processus
- Chapitre 2 : Identifier les interfaces et améliorer des processus
- Chapitre 3 : Effectuer des tâches d'un processus d'achat

26

Supports de cours: commerce

Je prends du recul

Je réfléchis aux questions ci-dessous puis j'y réponds

Quels sont les contenus, éléments ou actions qui me serviront dans la suite de ma formation ?	
Que puis-je retenir du contenu de ce chapitre pour mon activité professionnelle ?	
Quel est le feedback de mes enseignants sur mon travail et mes activités ?	
Quels sont les éléments que je vais intégrer dans mon Portfolio personnel ?	



Arbre des compétences

J'adapte l'arbre de compétences avec mes nouvelles compétences.

EC1B21a



Portfolio

Je mets à jour mon portfolio.

EC1B21b



Chapitre 1 • Comprendre les processus

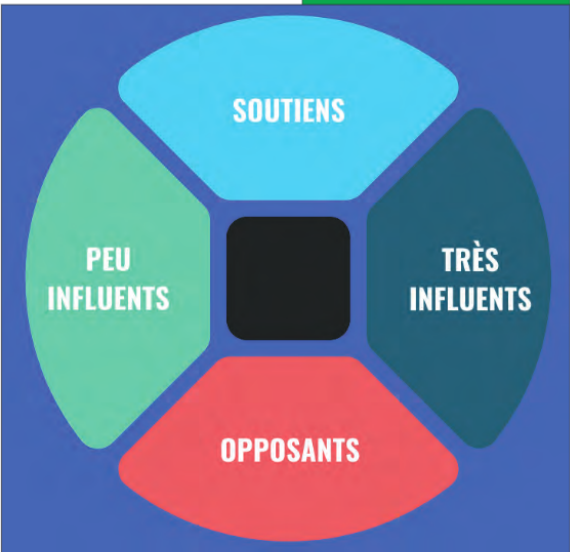
Les parties prenantes d'un processus (suite)

Certaines parties prenantes peuvent être moins influentes et d'autres très influentes. Elles peuvent remettre en cause la réussite des processus, voire l'existence de l'entreprise. C'est pourquoi, bien identifier les parties intéressées permettra de :

- Satisfaire au mieux leurs attentes et leurs besoins et atteindre les résultats visés
- S'engager avec les parties **très influentes**, par exemple en les consultant ou en leur proposant un partenariat.
- Surveiller les **opposants** afin de prévenir de potentiels points de tension.
- Informer ou sonder les parties **peu influentes**.

L'entreprise ne se limite pas à l'identification des parties prenantes, mais elle élabore un **plan de gestion** des parties prenantes en fonction de leur profil. Ce sont essentiellement des **actions de communication**. Ainsi, les processus sont plus performants et les flux de communication mieux maîtrisés.

Catégorisation des influences



Je pratique

EC1B16a



27 Evaluation durant la formation

Bulletin de notes en fin de semestre
+
Recommandation de l'école en fin d'année scolaire



Boussole des compétences



Aperçu du développement de
compétences

Vérification de la disposition



Mes vérifications de la
disposition

Présentation d'œuvre



Mes œuvres!

Instantané des compétences



Mes instantanés des
compétences

Grille de compétences



Mes grilles de compétences

Diplômes et certificats



Mes diplômes et certificats



29 Procédure de qualification

Domaines de compétences		1ère année	2ème année	3ème année	TOTAL	procédure de qualification	pondération
A	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	40	40	80	160	oral 30 minutes	20%
B	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	40	80	80	200	écrit 75 minutes	20%
C	Coordination des processus de travail en entreprise	120	160	40	320	écrit 75 minutes*	20%
D	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	160	160		320	oral 30 minutes*	20%
E	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	160	80		240	écrit 75 minutes	20%
	Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix	120	120		240	pas d'examen	
	Connaissances professionnelles spécifiques à option			120	120	pas d'examen	
	Sport	80	80	40	200	*y compris langue étrangère	
	Total leçons par semaine	18	18	9	1800		
	Total jours de cours par semaine	2	2	1			

Domaines à choix : Agir dans un monde de travail plurilingue ou 2ème langue étrangère

Cours à option : approfondissement français, approfondissement 1ère langue étrangère, Finance ou technologie

Procédure de qualification		
Travail pratique (50 minutes, couvrant les 5 compétences)	30%	éliminatoire
Connaissances professionnelles et culture générale (= examens)	30%	éliminatoire
Note d'expérience	40%	
Note d'expérience		
Evaluations entreprise (moyenne à 0.5 des CC)	25%	
Evaluations CIE (moyenne à 0.5 des 2 CC)	25%	
Formation scolaire (moyenne à 0.5 des 6 notes semestrielles)	50%	



Domaines à choix

Domaine à choix A

- Deuxième langue étrangère (connaissances orales et écrites approfondies)

Domaine à choix B

- Travail de projet individuel (communication orale et acquisition de compétences culturelles dans une deuxième langue étrangère, idem voir ci-dessus)

Le domaine à choix est défini par les parties au contrat d'apprentissage et enseigné **pendant les 4 premiers semestres**. Le domaine à choix **n'est pas inscrit dans le contrat d'apprentissage**. L'école professionnelle soutient la prise de décision « au début de la formation ».



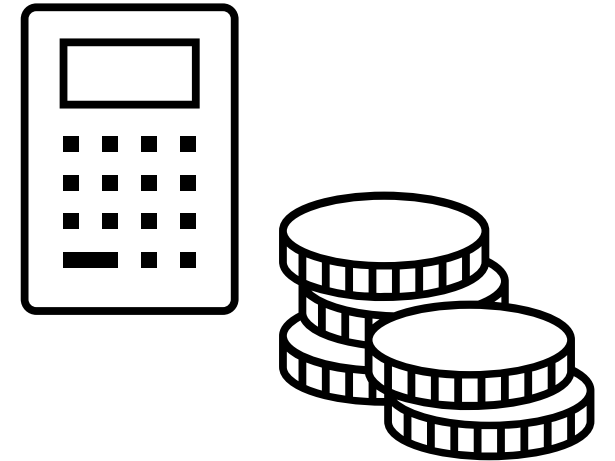
Options

- Sont enseignées en 3^e année d'apprentissage
- Choix par les parties au contrat d'apprentissage
- L'entreprise formatrice soutient les apprentis dans la mise en œuvre de l'option
- **Finances**
 - Tâches comptables, gestion des salaires, établissement des comptes annuels
- **Communication dans la langue nationale**
 - Mener des entretiens de conseil et de vente exigeants dans la langue nationale de la région
- **Communication dans la langue étrangère**
 - Mener des entretiens de conseil et de vente exigeants dans la première langue étrangère
- **Technologie**
 - Mettre en place et gérer des bases de données et des systèmes de gestion de contenu
 - Évaluer de grands ensembles de données et préparer les résultats



32 Comptabilité

- La comptabilité fait toujours partie de la formation ; tous les apprenti-e-s apprennent les bases de la comptabilité
- Des thèmes plus approfondis sont enseignés dans l'option « Finances » en 3^e année d'apprentissage.



Changement de niveau

Employée/employé de commerce CFC avec maturité professionnelle intégrée → Employée/Employé de commerce CFC

- En cas de résultats insuffisants, il est possible de passer à l'apprentissage CFC sans répéter l'année d'apprentissage
- Dans le sens inverse, les conditions varient d'un canton à l'autre

Employée/employé de commerce CFC → Employée/Employé de commerce AFP

- En cas de résultats insuffisants de manière répétée dans l'apprentissage CFC et de chances de réussite compromises, il est possible, avec l'accord de l'office de la formation professionnelle, de répéter l'année d'apprentissage.
- Si une répétition n'est pas indiquée, le contrat d'apprentissage peut être résilié.
- Selon l'entreprise formatrice, il est possible, après une résiliation, de rester dans la même entreprise et d'effectuer un apprentissage AFP à la place d'un CFC.
- En cas de passage d'une formation CFC de trois ans à une formation AFP de deux ans, il est obligatoire de résilier le contrat d'apprentissage et donc de conclure un nouveau contrat d'apprentissage, car la formation AFP est une profession à part entière.



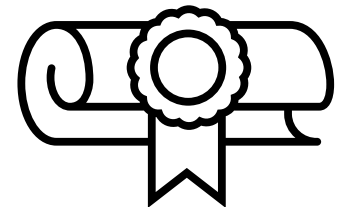
34 **Employée/employé de commerce AFP → Employée/Employé de commerce CFC**

Formation initiale de 2 ans « Employée/Employé de commerce AFP » à partir de 2023

- Accès à bas seuil à la profession d'employée/employé de commerce
- À l'issue de l'apprentissage, accès à la formation initiale CFC raccourcie
- Pas d'orientations spécifiques aux branches

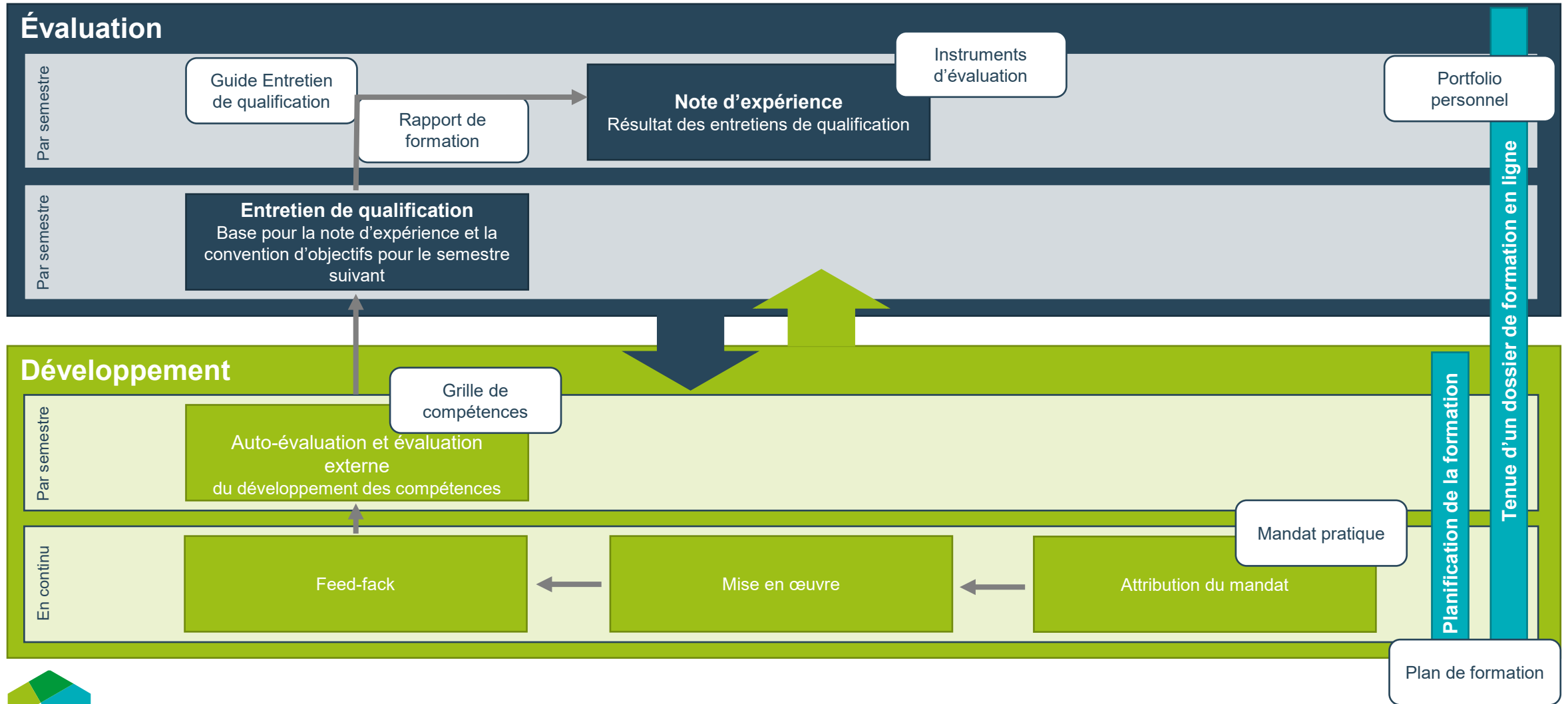
Formation CFC raccourcie en 2 ans

- Les apprenti-e-s dont la formation CFC est raccourcie de 2023 à 2025 suivent encore leur formation selon l'ancienne orfo.



Formation en entreprise

36 Formation en entreprise



Mandats pratiques

- Élément central pour le pilotage de la formation
- Le formateur/La formatrice donne l'impulsion pour la mise en œuvre des mandats pratiques et définit les conditions-cadres
- Les apprenti-e-s documentent leur démarche, leurs résultats et leurs conclusions dans le dossier de formation en ligne
- Au total, 64 mandats pratiques répartis sur les trois années d'apprentissage



Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

Bitte beachten Sie, dass Ihnen die für Ihre Branche relevanten Praxisaufträge von Ihrer Ausbildungs- und Prüfungsbranche zur Verfügung gestellt werden. Dieses Beispiel dient als Anschauungsmaterial branchenübergreifend.

Praxisauftrag

Prozesse optimieren

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

Ausgangslage

Viele Prozesse laufen seit Jahren immer gleich ab, weil sich das Vorgehen bewährt hat. Das heisst aber nicht, dass sie effizient sind. Du als Fachperson kannst in deinem Betrieb immer wieder Optimierungspotenzial aufdecken.

Bist du bereit, in die Rolle eines Detektivs zu schlüpfen? Das solltest du jetzt sein. Dieser Praxisauftrag ermöglicht es dir, Optimierungspotenzial in Prozessen zu erkennen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1	Suche gemeinsam mit der vorgesetzten Person nach einem Prozess, für den du Optimierungslösungen herleiten sollst. Hole alle nötigen Informationen zum Prozess ein und plane, wie du bei der Analyse vorgehen möchtest.
Teilaufgabe 2	Analysiere den Prozess. Überleg dir, was am Prozess gut läuft und wie man ihn verbessern könnte. Erarbeite mindestens einen Verbesserungsvorschlag.
Teilaufgabe 3	Besprich die Ergebnisse deiner Prozessanalyse mit deiner vorgesetzten Person. Überlegt gemeinsam, ob deine Verbesserungsvorschläge umsetzbar sind, und leitet die entsprechenden Schritte ein.
Teilaufgabe 4	Beobachte den Prozess, den du optimiert hast, in den kommenden Wochen genauer und prüfe, ob deine Verbesserungsmaßnahmen erfolgreich waren und der Prozess nun besser funktioniert. Du kannst dazu auch die Personen, die am Prozess beteiligt sind, um ein Feedback bitten.
Teilaufgabe 5	Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation.



Grilles de compétences

- Une auto-évaluation et une évaluation externe par semestre sur la base de questions directrices et de critères de compétence prédéfinis
- Se basent sur les mandats pratiques
- Les résultats sont pris en compte dans les entretiens de qualification



Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Bitte beachten Sie, dass Ihnen die für Ihre Branche relevanten Kompetenzraster von Ihrer Ausbildungs- und Prüfungsbranche zur Verfügung gestellt werden. Dieses Beispiel dient als Anschauungsmaterial branchenübergreifend.

Kompetenzraster

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

Leitfrage 1

Bereite ich alle notwendigen Grundlagen für ein Verkaufsgespräch ausreichend vor?

Kompetenzkriterien

Ich erstelle entsprechend dem Kundenbedürfnis mindestens zwei Lösungsmöglichkeiten für mein Gegenüber anschaulich.

Ich spreche mich in Bezug auf das Vorgehen, die Preisgestaltung und die vertraglichen Daten mit meiner vorgesetzten Person ab.

Ich bereite bei Bedarf eine Skizze für eine Offerte entsprechend dem Anliegen vorausschauend vor.

Ich lege alle notwendigen Unterlagen für das Verkaufsgespräch rechtzeitig bereit.

Leitfrage 2

Gelingt es mir, Verkaufsgespräche erfolgversprechend und dienstleistungsorientiert zu führen?

Kompetenzkriterien

Ich präsentiere meinem Gegenüber verschiedene Lösungen mit allen Vor- und Nachteilen verständlich.

Ich zeige meinem Gegenüber seinen konkreten Nutzen für jede Lösung verständlich auf.

Ich gehe auf alle Fragen und Einwände verständnisvoll und dienstleistungsorientiert ein und entkräfte diese.

Ich setze die Gesprächstechnik des Storytellings bewusst und gekonnt während des Gesprächs ein.

Ich lasse mein Gegenüber am Ende die Entscheidung selbst treffen.



39 Entretien de qualification

- Un entretien de qualification par semestre pour évaluer le niveau de compétences et les prestations
- Accent sur les points forts et le potentiel d'optimisation
- Les résultats sont consignés dans le rapport de formation et sont pris en compte dans la note d'expérience de l'entreprise



Rapport de formation

- Résumé des résultats de l'entretien de qualification semestriel
- Doit être présenté sur demande aux autorités cantonales
- Le modèle est disponible sur Konvink



BILDUNGSBERICHT

In der Bildungsverordnung, Abschnitt 7, ist festgehalten, dass die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner den Bildungsstand der lernenden Person – insbesondere gestützt auf die Lerndokumentation – festhält und mit ihr mindestens einmal pro Semester bespricht.

Lehrbetrieb:

Lernende Person:

Lehrberuf:

Verantwortlich für die Ausbildungsperiode:

Semester:

1 2 3 4 5 6 7 8

Beurteilungsmerkmale

Beurteilung

Begründungen und Ergänzungen

(Hinweis: Die berufsspezifischen Kompetenzen sind im Abschnitt 2 der Bildungsverordnung aufgeführt.)

1. Fachkompetenz

1.1 Ausbildungsstand

Gesamtbeurteilung gemäss den im Bildungsplan aufgeführten Bildungszielen

A B C D

1.2 Arbeitsqualität

Genauigkeit/Sorgfalt

A B C D

1.3 Arbeitsmenge, Arbeitstempo

Zeitaufwand für sachgerechte Ausführung der Arbeiten

A B C D

1.4 Umsetzung der Berufskennntnisse

Verbindung von Theorie und Praxis

A B C D

2. Methodenkompetenz

2.1 Arbeitstechnik

Arbeitsplatzgestaltung/Einsatz der Mittel/Reflexion der Aufträge/Rückfragen

A B C D

2.2 Vernetztes Denken und Handeln

Verstehen und Nachvollziehen von Arbeitsabläufen und -prozessen/Eigene Beiträge/Verbesserungsvorschläge

A B C D

2.3 Umgang mit Mitteln und Betriebs-einrichtungen

Ökologisches Verhalten/Materialverbrauch/Entsorgung/Sorgfalt/Pflege der Einrichtungen

A B C D

2.4 Lern- und Arbeitsstrategie

Bewusste Steuerung der eigenen Lernprozesse/Prozesse und Sachverhalte erklären und präsentieren

A B C D

A

Anforderungen übertroffen

B

Anforderungen erfüllt

C

Anforderungen nur knapp erfüllt, Fördermassnahmen nötig

D

Anforderungen nicht erfüllt, besondere Massnahmen nötig

41 Note d'expérience de l'entreprise



- Une note d'expérience par semestre
- Évaluation des prestations et de l'engagement des apprenti-e-s
- La grille d'évaluation est mise à disposition sur Konvink

Qualifikationsverfahren für Kaufleute EFZ

Betrieblicher Kompetenznachweis – Zusammenfassung der Bewertung

Gelb markierte Inhalte können von der zuständigen Branche konkretisiert werden.

Prüfungsdatum		Name lernende Person*	
---------------	--	-----------------------	--

Qualifikationsgespräch				
Beurteilungskriterium	Punkte		Erreichte Punkte	
Erreichte Handlungskompetenzen	3		x 4	
Stärken und Schwächen reflektieren	3		x 1	
Erkenntnisse ableiten	3		x 1	
Motivation und Eigeninitiative zeigen	3		x 1	
Aktive interne und externe Zusammenarbeit	3		x 1	
Gesamtpunktzahl	15		24	Note**:

**Berechnungsschlüssel: $\text{Note} = \frac{\text{erzielte Punktzahl} \times 5}{\text{max. mögliche Punktzahl}} + 1$

Name Berufsbildner/in				
Unterschrift				
Datum				

Bitte Erfahrungsnote in DBLAP2 eingeben.

* Im Folgenden wird von dem/der Lernenden gesprochen.

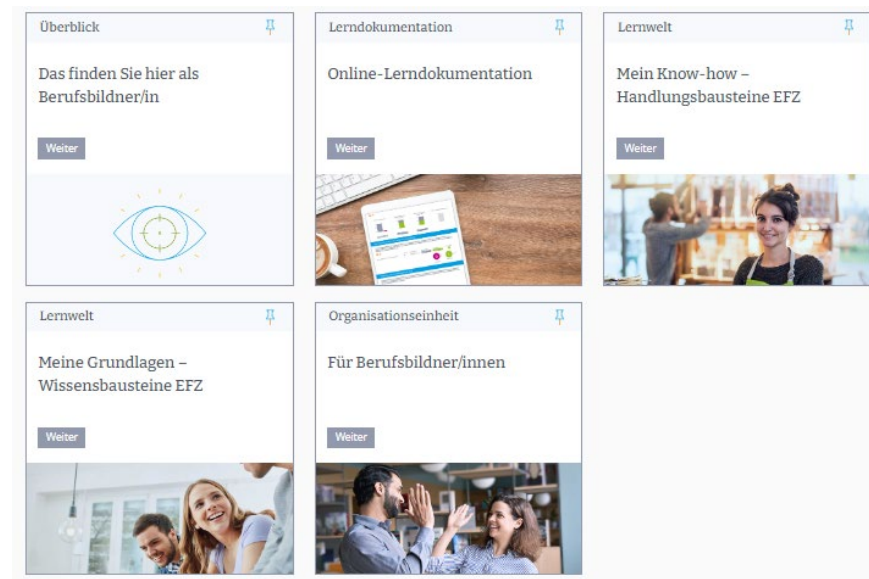
Extrait du modèle de la CSBFC pour toutes les branches – modèle complet : [Instruments d'évaluation à partir de 2023](#)



Environnement de travail et d'apprentissage numérique

Konvink

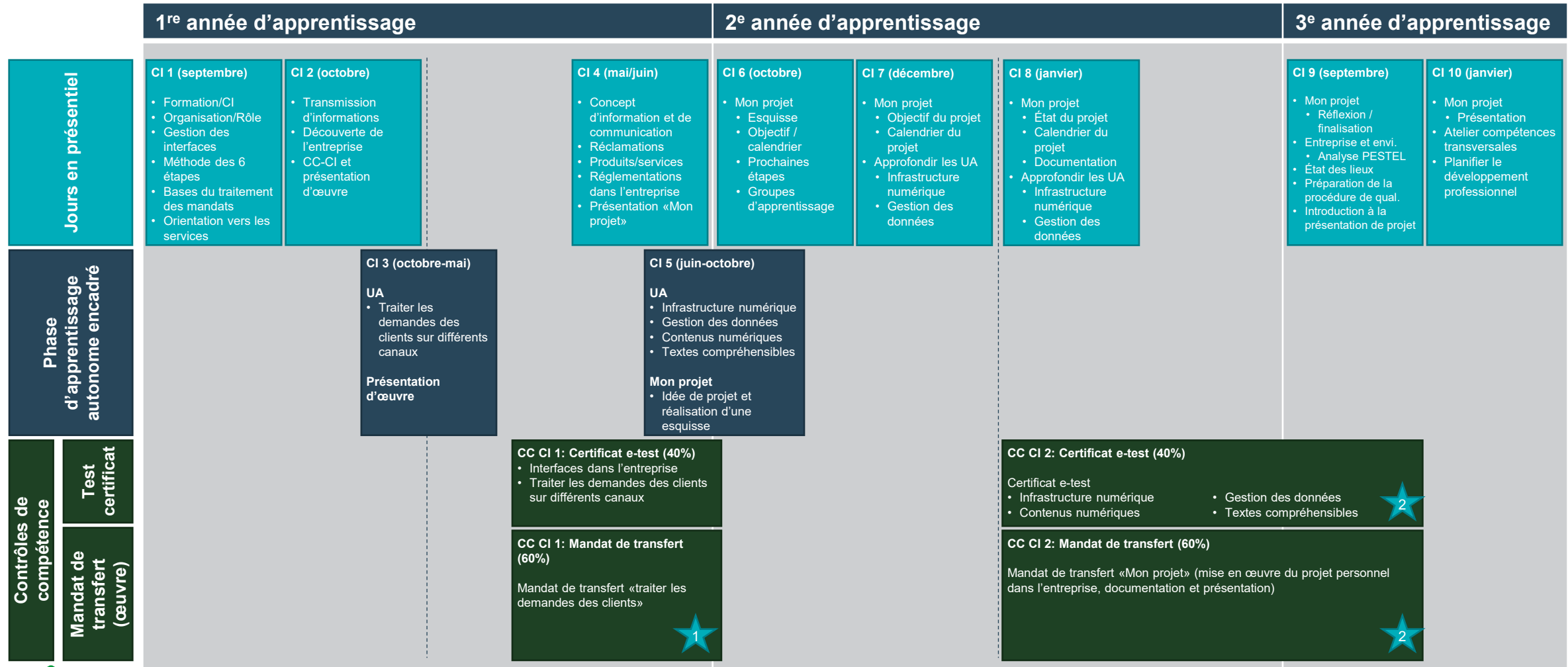
- Soutient les formateurs/trices dans la planification de la formation ainsi que dans les phases de développement et d'évaluation des compétences
- Veille à ce que toutes les compétences opérationnelles centrales soient couvertes par la formation
- Aide les apprenti-e-s à développer leurs compétences de manière ciblée et à s'auto-évaluer
- Transmet des connaissances fondamentales et des éléments opérationnels scolaires liés à la profession
- Pendant leur formation, les apprenti-e-s tiennent un dossier de formation en ligne qui sert de portfolio personnel



Exemple de tableau de bord du dossier de travail et de formation FCS



Programme des CI – Employé-e-s de commerce CFC



Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2^e année

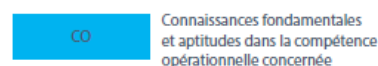
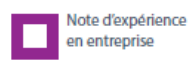
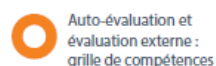


Remise jusqu'au CI 10 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3^e année

44 Vue d'ensemble de la formation en entreprise

Apprentissage auto-organisé : travail avec le dossier de formation en ligne															
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1	CO a1	CO b3	CO c4	CO d5	CO e5
	CO a2	CO b4	CO c2	CO d2	CO e2	CO a2	CO b3	CO c4	CO d3	CO e2	CO a2		CO c6	CO d6	CO e6
	CO a3		CO c5		CO e4	CO a3	CO b4	CO c5	CO d4	CO e3	CO a3				
	CO a4					CO a4	CO b5			CO e4	CO a4				
	CO a5					CO a5					CO a5				
	Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques à l'option choisie				
CI	Jour 1 et 2		Jour 3 et 4		Jour 5 et 6		Jour 7 et 8		Jour 9 et 10						
Entreprise	Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification CO a2 S'informer sur les réseaux professionnels CO c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches CO c1 Planifier une journée de travail CO c1 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée CO c1 Organiser un événement CO c2 Créer un document de soutien CO c2 Gérer un agenda CO c2 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion CO c2 Organiser l'archivage CO c5 Établir un budget et un décompte CO c5 Tenir le livre de caisse CO c5 Contrôler les paiements entrants CO c5 Établir des ordres de paiement	CO c5 Contrôler les factures reçues CO d1 Prendre en compte les besoins CO d1 Instaurer un contact numérique CO d1 Téléphoner de manière professionnelle CO d1 Traiter ou transférer des demandes CO d2 Transmettre des informations CO d2 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil CO d2 Répondre à des objections CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations CO e1 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données CO e1 Travailler avec des logiciels et des bases de données CO e2 Effectuer une recherche CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures CO a3 Clarifier et exécuter un mandat CO b1 Faire preuve d'esprit d'équipe CO b2 Avoir le sens du service CO b2 Recevoir et transmettre des informations CO b2 Analyser les interfaces en entreprise CO b2 Recueillir et traiter des informations sur les mandats CO b4 Planifier des tâches de gestion de projet CO b4 Gérer des environnements de travail dans des projets CO b4 Évaluer des projets CO b5 Contribuer positivement aux changements CO c3 Documenter des processus CO c3 Optimiser des processus CO c3 Créer et superviser un calendrier	CO c4 Définir les caractéristiques du groupe cible CO c5 Établir une facture CO d3 Préparer et mener un entretien de vente CO d3 Préparer et mener un entretien de négociation CO d4 Instaurer des relations CO d4 Entretenir des relations CO d4 Demander des feedback sur les prises de contact et en tirer profit CO e1 Résoudre des problèmes techniques CO e3 Recevoir un mandat d'analyse CO e3 Effectuer des évaluations quantitatives CO e3 Effectuer des évaluations qualitatives CO e3 Interpréter des résultats d'évaluations CO e4 Effectuer un mandat de préparation CO e4 Elaborer un modèle CO e4 Vérifier la qualité de contenus multimédias	CO a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles CO a2 Utiliser et entretenir son réseau professionnel CO a2 Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux CO a3 Recevoir des retours CO b3 Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion CO b3 Participer aux discussions spécialisées CO c4 Créer des contenus de communication et mener à bien des mesures de communication CO c4 Tenir compte de l'évolution multimédia dans les mesures de communication										
1 ^{er} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre		5 ^e semestre		6 ^e semestre					
1		2		3		4		5		6					

Légende



45 Procédure de qualification (1/3)

Pendant l'apprentissage :

Notes d'expérience

- Moyenne des 6 contrôles de compétences de l'entreprise → Note d'expérience de la formation à la pratique professionnelle
- Moyenne des 2 contrôles de compétences des CI → Note d'expérience des cours interentreprises
- Moyenne des 6 notes de bulletin semestriel → Note d'expérience de l'enseignement des connaissances professionnelles et de la culture générale



46 Procédure de qualification (2/3)

Vers la fin de l'apprentissage :

Travail pratique

- Étude de cas dirigée spécifique à la branche sous forme d'un examen oral de 50 min
- Se base sur le dossier de formation en ligne
- Suppression de l'examen écrit

Examens scolaires finaux

Il y a une partie d'examen séparée pour chaque domaine de compétences opérationnelles (DCO) A-E :

- DCO A : 30 min à l'oral sous forme d'une présentation et d'une application active
- DCO B : 75 min par écrit sous forme d'une étude de cas avec des tâches partielles
- DCO C : 75 min écrit sous forme de simulations pratiques et d'une langue étrangère
- DCO D : 30 min à l'oral sous forme d'un jeu de rôles et de traitement de situations déterminantes pour le succès (y compris langue étrangère)
- DCO E : 75 min par écrit sous forme d'une étude de cas avec des tâches partielles

La partie scolaire et la partie entreprise doivent être achevées avec au moins la note 4 (note éliminatoire).



47 Procédure de qualification (3/3)

Conditions de réussite

La procédure de qualification avec examen final est réussie si les conditions suivantes sont réunies :

- a) la note du domaine de qualification « travail pratique » est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire) ;
- b) la note du domaine de qualification « connaissances professionnelles et culture générale » est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire) ;
- c) la note globale est supérieure ou égale à 4.

La procédure de qualification peut être répétée deux fois au maximum.

Qu'est-ce qu'une note éliminatoire ?

Une note éliminatoire signifie que la personne en formation doit obligatoirement obtenir une note suffisante, soit au moins 4, à ce domaine partiel et de qualification. Si ce n'est pas le cas, la procédure de qualification est considérée comme non réussie, même si la moyenne générale est suffisante.



48 Structure de la procédure de qualification avec examen final – Employée/Employé de commerce CFC

			1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage		3 ^e année d'apprentissage		Pondération dans le bulletin de notes			
Examen final	Examen final dans l'entreprise							TP	Note éliminatoire	30%	60%	
	Examen final à l'école							CP / CG	Moyenne des 5 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire, sans DC ni option)	30%		
Notes d'expérience	Note d'expérience Entreprise		CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4	CCE 5	CCE 6	Moyenne des 6 CCE		25%	40%
	Note d'expérience École professionnelle	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5		Moyenne des 6 notes semestrielles globales		50%	
		DCO B	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6				
		DCO C	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6				
		DCO D	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4						
		DCO E	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4						
		DC	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 2				
		Option					NBS 1	NBS 1				
		NSG 1	NSG 2	NSG 3	NSG 4	NSG 5	NSG 6					
	Note d'expérience CI				CC-CI 1		CC-CI 2		Moyenne des 2 CC-CI		25%	

Légende :

CCE = contrôle de compétences de l'entreprise
DCO = domaine de compétences opérationnelles
TP = travail pratique

CP / CG = connaissances prof./culture générale
NBS = note du bulletin semestriel
DC = domaine à choix
NSG = note semestrielle globale



Contrat d'apprentissage

- Le modèle officiel du canton reste valable
- Profil → laisser vide (il n'y a plus de profil)
- Orientation et domaine spécifique → saisir la branche
- Les options sont réglées avec l'école professionnelle et ne font pas partie du contrat d'apprentissage

Die Sprechblasen und Ausrufezeichen werden beim Ausdrucken des Lehrvertrags nicht mitgedruckt.

Lehrvertrag

* Diese Angaben werden von der kantonalen Behörde ergänzt

Lehrvertragsnummer *
Lehrbetriebsnummer(n) * / /

☐ Berufliche Grundbildung mit eidg. Fähigkeitszeugnis
☐ Berufliche Grundbildung mit eidg. Berufsattest
☐ Verkürzte berufliche Grundbildung
☐ andere

Nachgenannte Parteien treffen folgende Vereinbarungen

1. Lehrbetrieb

Firma
Strasse
PLZ/Ort
Tel.-Nr.
E-Mail

2. Lernende Person

Bitte Name aus Pass oder ID übernehmen

Name
Vorname
Geb.-Datum
Strasse
PLZ/Ort
Muttersprache: ☐ d ☐ f ☐ i ☐ rät.
Geschlecht: ☐ m ☐ f
Tel.-Nr.
Heimort
AHV-Nr.
Mobile
Kanton
Ausländerausweis: ☐ Niederlassung C ☐ anderer Status *
E-Mail
Staat
* Zwangslos angegeben (Setzt ein entsprechendes Gesuch bei der Fremdenpolizei bzw. beim Amt für Migration durch den Lehrbetrieb voraus.)

3. Gesetzliche Vertretung (Vater und/oder Mutter oder Kindes- und Erwachsenen-schutzbehörde KESB)

Name
Vorname
Strasse
PLZ/Ort
Tel.-Nr.
E-Mail
Geschlecht: ☐ m ☐ f

4. Berufsbezeichnung, Bildungsdauer, Probezeit

Vorgaben siehe Bildungs-verordnung

Berufsbezeichnung
Fachrichtung/Branche/Schwerpunkt
Profil
Bildungsdauer (Tag/Monat/Jahr): von bis und mit
Dauer der Probezeit (1 bis 3 Monate): Monate
Bitte genaue Bildungsdauer erfassen z. B. 01.08.20XX - 31.07.20XX

5. Angaben zum Lehrbetrieb

Verantwortliche Berufsbildnerin/verantwortlicher Berufsbildner im Lehrbetrieb
Name
Vorname
Geb.-Datum
Beruf
E-Mail
Anzahl Fachleute im Betrieb, die für die Höchstzahl der Lernenden massgeblich ist.
Total Stellenprozent aller Fachleute im Betrieb, die für die Höchstzahl der Lernenden massgeblich ist.
Ausbildungsort (wenn mit Adresse des Lehrbetriebs nicht identisch)
Die Ausbildung findet in einem Lehrbetriebsverband statt: ☐ ja ☐ nein

6. Schulische Bildung und überbetriebliche Kurse (ÜK)

Zu besuchende Berufsfachschule (Änderungen durch die kantonale Behörde vorbehalten)
Berufsfachschule
Unterrichtssprache: ☐ d ☐ f ☐ i
Die lernende Person besucht den Berufsmaturitätsunterricht, falls sie die Aufnahmebedingungen erfüllt: ☐ ja ☐ nein
Setzt das Einverständnis des Lehrbetriebs voraus
Die Kosten aus dem Besuch der schulischen Bildung werden wie folgt übernommen:
Lehrbetrieb
Lernende Person/gesetzliche Vertretung
Reisekosten
Verpflegung
Unterkunft
Schulmaterial
Elektronische Geräte
Besondere Regelung

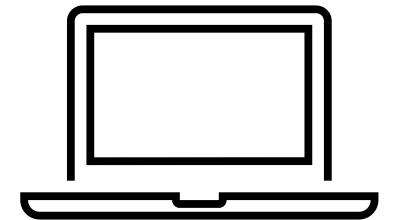
Den Lernenden entstehen für den Besuch der überbetrieblichen Kurse ÜK keine Kosten. (Art. 21, Abs. 3 BBV)



50 Bring your own device (BYOD)

Le BYOD est utilisé aussi bien à l'école professionnelle que dans les cours interentreprises

- Les apprenti-e-s travaillent avec leur propre appareil.
- Respecter les exigences de l'école en matière d'appareils
- Logiciel MS-Office 365 mis à disposition par l'école
- Examiner la prise en charge des coûts ou la mise à disposition d'un ordinateur portable et, le cas échéant, les régler dans le contrat d'apprentissage



Principaux enseignements et conclusion pour le recrutement

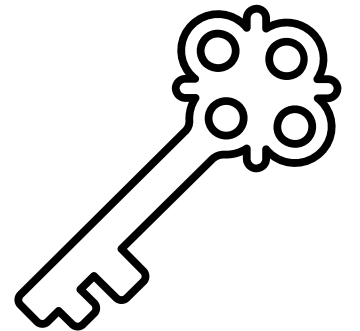
52 Principaux enseignements et conclusion pour le recrutement

Principaux enseignements

- La nouvelle formation commerciale initiale transmet aux jeunes les **compétences qui les rendent aptes** à intégrer un environnement professionnel commercial en mutation.
- **L'entreprise** reste le lieu de formation le plus important, l'orientation vers les compétences opérationnelles renforce cette situation de départ.
- Grâce aux **domaines à choix et aux options**, les **forces et les intérêts des apprenti-e-s** sont encouragés et les **besoins des entreprises** sont pris en compte.
- Ainsi, même les apprenti-e-s moins performants obtiennent de bons résultats à l'école professionnelle en **passant de la logique de disciplines à l'orientation vers les compétences opérationnelles**.

Conclusion

- Malgré une réforme complète de la formation initiale, les **critères de sélection** de vos apprenti-e-s ne changeront **pas de manière significative** à partir de 2023.



53 Exigences générales posées aux nouveaux employés de commerce CFC

Les employés de commerce CFC sont des collaborateurs centrés sur les prestations de services dans des processus de gestion d'entreprise. Ils travaillent au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques et interagissent dans un environnement de travail interconnecté en utilisant des technologies numériques. Leur champ d'activité s'étend de la gestion des relations avec les clients et les fournisseurs à l'exécution de tâches spécifiques à leur branche, en passant par la coordination de processus de travail au sein de l'entreprise. L'orientation client, le travail autonome et réfléchi ainsi que la disposition à apprendre tout au long de la vie caractérisent leur attitude.

Pour que les employés de commerce puissent mener à bien leur travail de manière professionnelle et autonome, ils doivent notamment :

- aimer le contact avec les gens,
- comprendre des contextes et des processus liés à l'entreprise et à l'économie,
- avoir une large compréhension des technologies et des canaux de communication et d'information modernes,
- des capacités d'analyse et de réflexion,
- de bonnes aptitudes à la communication,
- un niveau élevé de sensibilité dans la gestion des différentes attitudes et exigences ainsi que des manières appropriées pour chaque situation,
- de bonnes compétences linguistiques dans la langue nationale du lieu où se trouve l'école ainsi que dans au moins une langue étrangère, et un degré élevé de flexibilité et d'ouverture face au changement.



Perspectives

55 Perspectives

- Formations pour les responsables de formation, les formateurs/trices et les responsables de CI à partir de mars 2023
- Restez informés grâce à la newsletter de la CSBFC et aux sites internet de la CSBFC et de la CIFIC Suisse
- Consultez les informations de l'école professionnelle locale

Liens

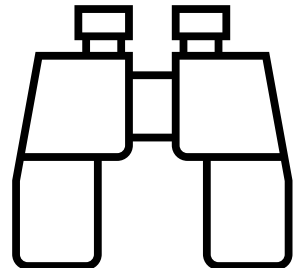
www.cific.ch

www.csbfc.ch

[Exigences posées aux personnes en formation](#)

[Exigences liées aux places d'apprentissage](#)

[Plan de formation Employée/Employé de commerce CFC](#)





kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale