Profil de formation et des prestations   
**Procédure de qualification pour adultes selon l’art. 32 OFPr et   
l’art. 24 de l’ordonnance du 26 septembre 2011 (état le 1er janvier 2015) sur la formation professionnelle initiale Employée de commerce/Employé de commerce CFC**

Le profil de formation et des prestations est axé de façon systématique sur les compétences professionnelles, méthodologiques, personnelles et sociales. Il forme une base pour l’examen final dans le domaine de qualification « Pratique professionnelle oral ».

L’extrait « Procédure de qualification des adultes, conformément à l’art. 32 OFPr » du dossier de formation et des prestations Employée/Employé de commerce « Services et administration » (ISBN 978-3-0355-0880-2, commande : [www.hep-verlag.ch/efz](http://www.hep-verlag.ch/efz)) contient les informations les plus importantes sur les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles déterminantes pour les examens finaux « pratique professionnelle – oral » et

« Pratique professionnelle – écrit »

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Candidate/e:  Nom / Prénom |  | | |
| Date de naissance: |  | M | F |

|  |
| --- |
| 1. **Activités professionnelles** |

Détaillez votre parcours professionnel (anciens employeurs et employeur actuel).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Entreprise / Lieu / Site internet:** | **de / à:** | **Fonction / Tâche** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2. Compétences professionnelles** | | | | |
| En complétant les 6 à 8 sections ci-après, veuillez tenir compte de l’ensemble des 16 objectifs évaluateurs obligatoires et des 4 objectifs évaluateurs optionnels sélectionnés et atteints. | | | | |
| **Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service** | | | **Expériences professionnelles** | |
| **Nombre de mois** | **Année(s) calendaire(s)** |
| 1.1.1.1. | Acquérir du matériel /des marchandises ainsi que des prestations de tiers (C5) | optionnel |  |  |
| 1.1.1.2. | Stocker le matériel/les marchandises (C5) | optionnel |  |  |
| 1.1.1.3. | Livrer le matériel/les marchandises (C5) | optionnel |  |  |
| *Réfléchissez à vos expériences commerciales et complétez les champs ci-après.* | | | | |
| *Où? Entreprise/Service:* | | | | |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| *Quoi: Tâches/Activités que j’ai exécutées afin d’atteindre les objectifs évaluateurs:* |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| *Comment? Exemples/Processus de travail exécutés (décrire et éventuellement joindre des attestations):* |

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Conseiller les clients** | | | **Expériences professionnelles** | |
| **Nombre de mois** | **Année(s) calendaire(s)** |
| 1.1.2.1. | Traiter les demandes des clients (C3) | obligatoire |  |  |
| 1.1.2.2. | Mener des entretiens client (C5) | obligatoire |  |  |
| 1.1.2.3. | Gérer les informations des clients (C4) | obligatoire |  |  |
| *Réfléchissez à vos expériences commerciales et complétez les champs ci-après.* | | | | |
| *Où? Entreprise/Service:* | | | | |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| *Quoi: Tâches/Activités que j’ai exécutées afin d’atteindre ces objectifs évaluateurs:* |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| *Comment? Exemples/Processus de travail exécutés (décrire et éventuellement joindre des attestations):* |

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **S’occuper du traitement des commandes** | | | **Expériences professionnelles** | |
| **Nombre de mois** | **Année(s) calendaire(s)** |
| 1.1.3.1. | Exécuter les commandes (C3) | obligatoire |  |  |
| 1.1.3.2. | Evaluer les résultats (C4) | obligatoire |  |  |
| 1.1.3.3. | Gérer les réclamations des clients (C5) | obligatoire |  |  |
| *Réfléchissez à vos expériences commerciales et complétez les champs ci-après.* | | | | |
| *Où? Entreprise/Service:* | | | | |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| *Quoi: Tâches/Activités que j’ai exécutées afin d’atteindre ces objectifs évaluateurs:* |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| *Comment? Exemples/Processus de travail exécutés (décrire et éventuellement joindre des attestations):* |

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mettre en oeuvre des mesures de marketing et de relations publiques** | | | **Expériences professionnelles** | |
| **Nombre de mois** | **Année(s) calendaire(s)** |
| 1.1.4.1. | Décrire le marché (C2) | optionnel |  |  |
| 1.1.4.2. | Utiliser des instruments de marketing (C3) | optionnel |  |  |
| 1.1.4.3. | Evaluer des mesures de marketing (C4) | optionnel |  |  |
| 1.1.4.4. | Calculer les prix des produits et des services (C3) | optionnel |  |  |
| *Lorsque vous aurez choisi un objectif évaluateur optionnel dans cette compétence opérationnelle, réfléchissez à vos expériences commerciales et complétez les champs ci-après.* | | | | |
| *Où? Entreprise/Service:* | | | | |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| *Quoi: Tâches/Activités que j’ai exécutées afin d’atteindre ces objectifs évaluateurs:* |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| *Comment? Exemples/Processus de travail exécutés (décrire et éventuellement joindre des attestations):* |

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Exécuter des tâches relatives à l’administration du personnel** | | | **Expériences professionnelles** | |
| **Nombre de mois** | **Année(s) calendaire(s)** |
| 1.1.5.1. | Préparer les formalités d’engagement et de départ du personnel (C3) | optionnel |  |  |
| 1.1.5.2. | Traiter les données de l’administration du personnel (C3) | optionnel |  |  |
| *Lorsque vous aurez choisi un objectif évaluateur optionnel dans cette compétence opérationnelle, réfléchissez à vos expériences commerciales et complétez les champs ci-après.* | | | | |
| *Où? Entreprise/Service:* | | | | |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| *Quoi: Tâches/Activités que j’ai exécutées afin d’atteindre ces objectifs évaluateurs:* |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| *Comment? Exemples/Processus de travail exécutés (décrire et éventuellement joindre des attestations):* |

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Exécuter des processus financiers** | | | **Expériences professionnelles** | |
| **Nombre de mois** | **Année(s) calendaire(s)** |
| 1.1.6.1. | Traiter les factures entrantes et sortantes (C3) | optionnel |  |  |
| 1.1.6.2. | Gérer la caisse (C4) | optionnel |  |  |
| 1.1.6.3. | Participer à la clôture des comptes (C3) | optionnel |  |  |
| *Réfléchissez à vos expériences commerciales et complétez les champs ci-après.* | | | | |
| *Où? Entreprise/Service:* | | | | |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| *Quoi: Tâches/Activités que j’ai exécutées afin d’atteindre ces objectifs évaluateurs:* |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| *Comment? Exemples/Processus de travail exécutés (décrire et éventuellement joindre des attestations):* |

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Exécuter des tâches administratives et organisationnelles** | | | **Expériences professionnelles** | |
| **Nombre de mois** | **Année(s) calendaire(s)** |
| 1.1.7.1. | Traiter des documents (C5) | obligatoire |  |  |
| 1.1.7.2. | Administrer les données et les documents (C3) | obligatoire |  |  |
| 1.1.7.3. | Organiser des séances et des manifestations (C5) | obligatoire |  |  |
| 1.1.7.4. | S’occuper du courrier et des colis (C3) | obligatoire |  |  |
| 1.1.7.5. | Utiliser des instruments communication interne (C3) | obligatoire |  |  |
| 1.1.7.6. | Acquérir et gérer le matériel et les équipements de bureau (C3) | obligatoire |  |  |
| *Réfléchissez à vos expériences commerciales et complétez les champs ci-après.* | | | | |
| *Où? Entreprise/Service:* | | | | |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| *Quoi: Tâches/Activités que j’ai exécutées afin d’atteindre ces objectifs évaluateurs:* |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| *Comment? Exemples/Processus de travail exécutés (décrire et éventuellement joindre des attestations):* |

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise** | | | **Expériences professionnelles** | |
| **Nombre de mois** | **Année(s) calendaire(s)** |
| 1.1.8.1. | Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3) | obligatoire |  |  |
| 1.1.8.2. | Expliquer les produits et les services de la concurrence (C2) | obligatoire |  |  |
| 1.1.8.3. | Utiliser ses connaissances de l’entreprise (C2) | obligatoire |  |  |
| 1.1.8.4. | Avoir recours aux connaissances de la branche (C2) | obligatoire |  |  |
| *Réfléchissez à vos expériences commerciales et complétez les champs ci-après.* | | | | |
| *Où? Entreprise/Service:* | | | | |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| *Quoi: Tâches/Activités que j’ai exécutées afin d’atteindre ces objectifs évaluateurs:* |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| *Comment? Exemples/Processus de travail exécutés (décrire et éventuellement joindre des attestations):* |

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. Compétences interdisciplinaires** | | | | | | | | |
|  | |  | |  | |  | |  |
| **Compétences méthodologiques** | | **Evaluation des compétences** | | | | | | |
| **25 %** | **50 %** | | **75 %** | | **100 %** | |
| 2.1 | Travail efficace et systématique |  |  | |  | |  | |
| 2.2 | Approche et action interdisciplinaires |  |  | |  | |  | |
| 2.3 | Aptitude à la négociation et au conseil |  |  | |  | |  | |
| 2.3 | Présentation efficace |  |  | |  | |  | |
| **Compétences sociales et personelles** | | **Evaluation des compétences** | | | | | | |
| **25 %** | **50 %** | | **75 %** | | **100 %** | |
| 3.1 | Disposition à la performance |  |  | |  | |  | |
| 3.2 | Capacité à communiquer |  |  | |  | |  | |
| 3.3 | Aptitude au travail en équipe |  |  | |  | |  | |
| 3.4 | Civilité |  |  | |  | |  | |
| 3.5 | Aptitude à l’apprentissage |  |  | |  | |  | |
| 3.6 | Conscience écologique |  |  | |  | |  | |

|  |
| --- |
| **4. Situations d’entretien** |
| Veuillez décrire précisément **au moins trois situations** de votre parcours professionnel au cours desquelles vous avez pu utiliser votre aptitude à communiquer. Par exemple: entretiens de vente ou de conseil typiques avec des clients internes ou externes. Dans chaque cas, veuillez tout d’abord décrire le contexte. Par exemple: dans l’entreprise xyz, lors de mon activité...., |

|  |
| --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| Justificatifs joints au présent dossier: |  |
| Date: |  |
| Signature candidat/e: |  |