

# **CERTIFICAT FÉDÉRAL DE CAPACITÉ (CFC) et MATURITÉ PROFESSIONNELLE COMMERCIALE (MPC), modèle intégré (3 ans)**

## **STAGE DE COURTE DURÉE**

**Extraits du  
Plan d'études cantonal  
CFC/MPC modèle i en école à plein  
temps, du 26 janvier 2010**

**et**

**Annexe B du  
Règlement d'apprentissage et  
d'examen de fin d'apprentissage  
d'employé de commerce/employée de  
commerce, du 24 janvier 2003**

## Extraits du Plan d'études cantonal CFC/MPC modèle i en école à plein temps, du 26 janvier 2010

Domaines de savoir		Objectifs détaillés	Description de l'objectif détaillé
A. Gérer le matériel	Evaluer des offres	A.1. Est capable d'acquérir des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales	L'employé de commerce est en mesure d'évaluer différentes offres en se basant sur les critères suivants : qualité, prix, délai de livraison, renom du fournisseur, conditions de livraison et de paiement. Il choisit l'offre optimale et justifie sa décision.
	Gérer un stock ou un économat	A.2. Est capable de stocker le matériel dans les règles de l'art en respectant les directives de l'entreprise	L'employé de commerce est en mesure de gérer de manière autonome un stock ou un économat, p. ex. le matériel de bureau.
	Décrire des processus de travail	A.3. Est capable d'organiser les livraisons de matériel / marchandises à la satisfaction de la clientèle	L'employé de commerce sait présenter intégralement des processus simples de travail à l'aide d'un diagramme des flux.
	Analyser des processus de travail	A.3. Est capable d'organiser les livraisons de matériel / marchandises à la satisfaction de la clientèle	L'employé de commerce décrit les processus de travail importants d'une entreprise et est en mesure d'analyser des processus qu'il a élaborés selon différents points de vue, et d'identifier des points faibles.
B. Conseiller les clients	Préparer un entretien avec un client	B.1. Est capable de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise	L'employé de commerce prépare de manière systématique un entretien simple avec un client au moyen d'un plan qu'il a élaboré lui-même. Le plan tient compte de toutes les étapes et de tous les dossiers nécessaires à un entretien de vente ou de conseils.
	S'enquérir des besoins des clients	B.1. Est capable de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise	L'employé de commerce s'enquiert des besoins des clients au moyen de questions ouvertes et fermées et les résume correctement à la fin de l'entretien pour le client et pour le suivi. Lors d'entretiens avec des clients, l'employé de commerce parle avec aisance et de manière adaptée au destinataire, dont il est à l'écoute.
	Interpréter des organigrammes	B.1. Est capable de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise	L'employé de commerce sait interpréter de manière autonome des organigrammes concrets tels qu'ils figurent p. ex. dans des rapports annuels, et informer sur les voies d'information, sur les postes directement subordonnés à un autre, ainsi que sur d'éventuels postes, qu'ils soient d'état-major ou non.

Domaines de savoir		Objectifs détaillés	Description de l'objectif détaillé
B. Conseiller les clients	Connaître les différentes étapes d'une affaire commerciale	<b>B.1.</b> Est capable de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise	L'employé de commerce est capable de distinguer et de mettre en œuvre les différentes étapes chronologiques d'une affaire commerciale (de la demande de renseignements à la réclamation).
	Conduire un entretien téléphonique	<b>B.1.</b> Est capable de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise	Dans une situation donnée, l'employé de commerce est capable de mener un entretien téléphonique (offre d'emploi, questions-réponses, messages à transmettre). Il sait prendre note des informations. Ses propos sont ciblés et adaptés à son interlocuteur.
	Mener un entretien avec un client, convaincre le client	<b>B.2.</b> Est capable de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis	Un entretien avec un client se compose de questions ouvertes et de questions fermées. Pour appréhender les besoins d'un client, l'employé de commerce pose des questions ouvertes. L'employé de commerce sait présenter les produits et/ou prestations de service au moyen d'arguments pertinents et ciblés selon les besoins des clients. Il est capable de résumer correctement les besoins exprimés par le client à la fin d'un entretien.
	Présenter des arguments et des propositions	<b>B.2.</b> Est capable de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis	L'employé de commerce est capable de répondre aux motifs d'achat des clients au moyen de propositions et d'arguments adéquats.
	Faire preuve de savoir-vivre	<b>B.2.</b> Est capable de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis	L'employé de commerce est en mesure d'adopter un comportement adapté aux différentes situations professionnelles du quotidien.
	Atteindre des objectifs	<b>B.2.</b> Est capable de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis	L'employé de commerce sait comment exécuter des tâches de manière ciblée et pertinente. Il utilise à cet effet des modèles de planification tels que la "méthode des six étapes" : 1) information, 2) planification, 3) décision, 4) réalisation, 5) contrôle et 6) évaluation.
	Classer les clients et les groupes d'intérêts	<b>B.3.</b> 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	L'employé de commerce identifie de manière autonome les clients et les autres groupes d'intérêts et les caractérise avec ses propres mots, de façon qu'une personne de la branche puisse comprendre les différences.

Domaines de savoir		Objectifs détaillés	Description de l'objectif détaillé
B. Conseiller les clients	Expliquer et gérer un fichier-clients	<b>B.3.</b> 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	Sur la base d'une situation réelle, l'employé de commerce explique la pertinence de différentes informations sur les clients pour la qualité des services de son entreprise. Il saisit ces informations de manière correcte et explique à un expert de la branche comment ces informations sont enregistrées et mises à disposition.
	Présenter des produits et des services	<b>C.4</b> Est capable d'utiliser ces connaissances des produits et des services de manière appropriée dans le cadre de processus de travail	L'employé de commerce est capable de présenter des produits et/ou des prestations de services d'une entreprise ou d'un domaine d'affaires librement choisi de manière autonome, correcte et adaptée aux clients.
	Montrer l'utilité des produits ou des services	<b>B.4.</b> Est capable d'utiliser ses connaissances des produits et des services de manière convaincante dans le cadre du conseil à la clientèle	L'employé de commerce sait expliquer avec ses propres termes et de manière adaptée au destinataire l'utilité et les propriétés particulières des produits et/ou des prestations de services d'une entreprise ou d'un domaine d'affaires.
C. S'occuper du traitement des commandes	Connaître les formes de vente	<b>C.1.</b> 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	L'employé de commerce énonce de manière autonome les avantages et les inconvénients d'au moins trois formes de ventes. Il est en outre en mesure de proposer spontanément des solutions contribuant à réduire les inconvénients.
	Etablir des factures	<b>C.1.</b> 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	L'employé de commerce sait établir une facture avec TVA conforme aux exigences et décrire les principales caractéristiques de la facture.
	Répondre aux plaintes	<b>C.3.</b> Est capable de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients et de présenter et de réaliser des solutions appropriées	L'employé de commerce répond de manière compréhensive, calme et pertinente aux plaintes, réclamations, objections et critiques des clients internes et externes et cherche une solution constructive pour toutes les parties prenantes.
	Formuler des plaintes	<b>C.3.</b> Est capable de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients et de présenter et de réaliser des solutions appropriées	L'employé de commerce formule des critiques, des réserves, des problèmes ou des plaintes de manière empathique et pertinente dans une situation concrète.

Domaines de savoir		Objectifs détaillés	Description de l'objectif détaillé
D. Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques	Comparer les identités visuelles des entreprises	<b>D.1.</b> Est capable d'analyser le marché et la situation conjoncturelle de son entreprise dans des domaines centraux	L'employé de commerce est en mesure de comparer le phénotype de deux entreprises et de donner les raisons des différences.
	Connaître l'image de marque de l'entreprise	<b>D.1.</b> Est capable d'analyser le marché et la situation conjoncturelle de son entreprise dans des domaines centraux	L'employé de commerce connaît l'image de marque de son entreprise, est capable de contribuer à une image positive et peut expliquer les conséquences de cette image sur l'environnement de l'entreprise.
	Appliquer le marketing mix	<b>D.2.</b> Est capable d'effectuer des opérations du marché et des recherches pour obtenir des informations sur les produits et/ou les services	L'employé de commerce sait décrire un produit ou une prestation de service à l'aide du marketing mix.
	Décrire le marché	<b>D.2.</b> Est capable d'effectuer des opérations du marché et des recherches pour obtenir des informations sur les produits et/ou les services	Sur la base d'une étude de marché, l'employé de commerce est capable de décrire les composantes du marché (p. ex. consommateurs, concurrents).
E. Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel	Connaître le contenu de différents contrats de travail	<b>E.1.</b> Est capable de traiter les formalités d'engagement et de départ du personnel	L'employé de commerce connaît la différence entre le contrat de travail individuel et la convention collective de travail et est capable de décrire cette différence avec ses propres termes.
	Distinguer les différents contrats de travail	<b>E.1.</b> Est capable de traiter les formalités d'engagement et de départ du personnel	L'employé de commerce est en mesure de caractériser en quelques phrases un contrat d'apprentissage, un contrat de travail individuel et de citer une particularité de chacun de ces contrats.
	Rédiger une description de poste	<b>E.1.</b> Est capable de traiter les formalités d'engagement et de départ du personnel	Sur la base d'une situation donnée, l'employé de commerce est capable de rédiger une description de poste.
	Rédiger une offre d'emploi	<b>E.1.</b> Est capable de traiter les formalités d'engagement et de départ du personnel	A l'aide d'une description de poste existante, l'employé de commerce est capable de rédiger une offre d'emploi pour la recherche d'un collaborateur/d'une collaboratrice.
	Connaître les moyens permettant de rechercher du personnel	<b>E.1.</b> Est capable de traiter les formalités d'engagement et de départ du personnel	L'employé de commerce est capable d'expliquer quels sont les moyens permettant de rechercher du personnel et peut citer les avantages et les inconvénients.

Domaines de savoir		Objectifs détaillés	Description de l'objectif détaillé
E. Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel	Décrire les assurances sociales	<b>E.2.</b> 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	L'employé de commerce est en mesure de citer des assurances sociales importantes et leurs objectifs, ainsi que leur système de financement. Il est capable de citer les problèmes actuels des différentes assurances.
	Expliquer les déductions sociales d'un décompte de salaire	<b>E.2.</b> 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	L'employé de commerce est en mesure d'expliquer un décompte de salaire donné et de définir les termes spécialisés correspondants.
F. Exécuter des processus financiers	Connaître les objectifs financiers	F.1 Est capable de traiter de manière appropriée les factures entrantes et sortantes	Travailler avec des objectifs financiers fait partie de la gestion d'entreprise. Avec les ratios que l'employé de commerce a appris à l'école, il sait décrire deux à trois objectifs financiers d'une entreprise.
	Mettre en œuvre les objectifs financiers	F.1 Est capable de traiter de manière appropriée les factures entrantes et sortantes	En se basant sur les objectifs financiers, l'employé de commerce réfléchit à trois mesures permettant d'atteindre ces mêmes objectifs. Ses propositions sont pertinentes pour une personne expérimentée du domaine commercial.
	Gérer les informations	F.4 Est capable de comparer les résultats avec les objectifs visés et de tenir les carnets de commandes et de projets en cours	L'employé de commerce est en mesure de faire la différence entre des informations professionnelles pertinentes et non pertinentes pour l'entreprise et/ou le travail quotidien. Il parvient à appréhender les contenus importants et à les formuler avec ses propres termes oralement et/ou par écrit.
	Comptabiliser les documents reçus	F.3 Est capable d'exécuter la clôture annuelle ou trimestrielle des comptes et de préparer les coefficients économiques clés en vue de leur analyse et de leur évaluation	L'employé de commerce est capable de comptabiliser des pièces justificatives correctement et de démontrer les étapes successives du travail jusqu'à l'archivage des documents reçus.
	Connaître les différents systèmes de paiement et la marche à suivre pour le paiement dans une entreprise	F.2 Est capable d'ouvrir, d'administrer, de contrôler et de fermer la caisse consciencieusement et avec exactitude et de tenir un journal de caisse	L'employé de commerce sait énumérer différents moyens de paiement et expliquer avec ses propres mots les étapes à respecter dans une entreprise pour le paiement des factures.

Domaines de savoir		Objectifs détaillés	Description de l'objectif détaillé
F. Exécuter des processus financiers	Expliquer les relevés de compte	F.2 Est capable d'ouvrir, d'administrer, de contrôler et de fermer la caisse consciencieusement et avec exactitude et de tenir un journal de caisse	L'employé de commerce explique avec ses propres mots les relevés de compte de la banque ou de Postfinance et en relève les différences.
	Expliquer la notion de plan comptable et être capable de l'adapter à son entreprise	F.1 est capable de traiter de manière appropriée les factures entrantes et sortantes	L'employé de commerce explique la structure et les contenus d'un plan comptable et est capable de l'adapter à son entreprise.
	Décrire les étapes relatives à l'enregistrement des pièces comptables	F.1 est capable de traiter de manière appropriée les factures entrantes et sortantes	L'employé de commerce est en mesure de décrire le cheminement d'une facture jusqu'à son classement, en passant par sa comptabilité.
	Tenir une comptabilité simple pour l'entreprise	F.3 Est capable d'exécuter la clôture annuelle ou trimestrielle des comptes et de préparer les coefficients économiques clés en vue de leur analyse et de leur évaluation	L'employé de commerce connaît les étapes d'établissement d'un exercice comptable annuel et est capable de tenir une comptabilité simple de manière autonome.
	Utiliser les techniques quantitatives de gestion comme instrument de contrôle de gestion	F.4 Est capable de comparer les résultats avec les objectifs visés et de tenir les carnets de commandes et de projets en cours	L'employé de commerce utilise les informations découlant de la comptabilité de son entreprise en tant qu'outil de contrôle de gestion.

Domaines de savoir		Objectifs détaillés	Description de l'objectif détaillé
G. Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	Organiser différentes manifestations	G.3 Est capable de préparer de manière appropriée et efficace des séances et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture.	L'employé de commerce est en mesure de planifier des manifestations simples et d'élaborer une liste de contrôle pour la préparation, l'organisation et le suivi.
	Connaître les réglementations contractuelles dans le domaine de l'infrastructure	G.5 Est capable d'acquérir, d'entretenir et de gérer le mobilier, le matériel de bureau et les équipements de bureau	L'employé de commerce est en mesure de distinguer des contrats de prestation, de maintenance et de leasing et de présenter les avantages et les inconvénients respectifs.
	Maîtriser le clavier dactylographique	G.1 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	L'employé de commerce dactylographie rapidement un document donné en garantissant un bon degré de qualité.
	Saisir des textes	G.1 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	Au moyen du traitement de texte, l'employé de commerce saisit d'après un modèle des textes typiques à usage commercial qui remplissent les conditions suivantes : le texte est sans faute et complet ; le document est présenté selon les normes en vigueur et les directives de l'entreprise; le travail est effectué dans les délais impartis
	Se servir du téléphone	G.1 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	L'employé de commerce utilise le téléphone de manière efficace. Il est capable : de répondre aux appels et de les transmettre ; de faire patienter l'interlocuteur pour se renseigner brièvement à l'intérieur de l'entreprise ; de mémoriser et d'effacer des numéros de téléphone; de programmer le répondeur, d'enregistrer, d'écouter et d'effacer des messages; d'utiliser les différentes fonctionnalités supplémentaires du téléphone
	Utiliser efficacement le traitement de texte	G.1 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	L'employé de commerce utilise aisément le traitement de texte comme outil de travail et peut utiliser les fonctions courantes. Il connaît les commandes de formatage pour utiliser et/ou créer différents types de documents commerciaux (p. ex. lettres commerciales, mise en page de procès-verbaux, etc.) Les résultats sont conformes aux exigences courantes concernant la mise en page dans le domaine commercial.



Domaines de savoir		Objectifs détaillés	Description de l'objectif détaillé
G. Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	Utiliser efficacement les fonctions de base du tableur	G.1 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	A l'aide d'un tableur, l'employé de commerce est en mesure : d'entrer correctement des données dans une feuille de calcul existante, de constater, et d'apprécier la modification des résultats ; de créer des tableaux simples en veillant à placer les données dans les différentes cellules de façon à pouvoir les additionner, les soustraire, les multiplier, les diviser; de présenter les résultats graphiquement; d'exécuter des tâches simples à l'aide de l'assistant de fonctions
	Utiliser rationnellement la photocopieuse	G.5 Est capable d'acquérir, d'entretenir et de gérer le mobilier, le matériel de bureau et les équipements de bureau	L'employé de commerce étudie les différentes fonctionnalités de la photocopieuse à disposition. Il est capable de produire les différents travaux que permettent ces fonctionnalités, en se référant notamment au mode d'emploi.
	Choisir le logiciel approprié	G.1 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	L'employé de commerce sélectionne et utilise aisément le logiciel standard adéquat (traitement de texte, présentation, image, publication assistée, calcul, diagramme, base de données), de manière à exécuter correctement une tâche de bureau courante ou d'envergure. Le résultat satisfait aux exigences suivantes : les principes typographiques sont respectés; les résultats sont corrects et clairs; le rendement qualitatif est assuré; la prestation est fournie dans le délai voulu.
	Effectuer à l'aide des logiciels disponibles des tâches complexes	G.1 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	Grâce à sa connaissance des logiciels, l'employé de commerce effectue des tâches commerciales complexes (p. ex. publipostage [traitement de texte et base de données], tables des matières, etc.). Le résultat satisfait aux exigences suivantes : les principes typographiques sont respectés; les résultats sont corrects et clairs; le rendement qualitatif est assuré; la prestation est fournie dans le délai voulu.
	Résoudre des calculs complexes à l'aide du tableur	<b>G.</b> Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	A l'aide d'un tableur, l'employé de commerce effectue des opérations complexes, avec ou sans assistant de fonctions (p. ex. liens, références, fonctions, etc.).
	Utiliser rationnellement le courriel en tant qu'outil de travail	G.1 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	L'employé de commerce sait aisément rédiger un courriel. Il sait gérer les adresses, envoyer des courriels, y répondre et organiser des mailings. Il utilise toutes les possibilités offertes par le logiciel (p. ex : joindre un fichier, choisir les priorités, activer la confirmation de réception, transférer des courriels, réagir aux messages d'erreur...)

Domaines de savoir		Objectifs détaillés	Description de l'objectif détaillé
G. Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	Vérifier la qualité des documents	G.1 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	Avant d'imprimer les documents élaborés à l'ordinateur, l'employé de commerce en vérifie la forme, le style, le contenu, l'orthographe et la césure. A cet effet, il utilise si nécessaire les logiciels d'aide disponibles.
	Gérer l'agenda	G.3 Est capable de préparer de manière appropriée et efficace des séances et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture.	L'employé de commerce maîtrise un outil informatisé destiné à planifier l'agenda et les tâches à accomplir.
	Gérer des fichiers et des dossiers	G.2 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	L'employé de commerce recherche efficacement des fichiers et des dossiers dans une structure informatique. Il ajoute, efface ou modifie aisément des informations et des données dans des fichiers existants. Il est capable de créer des nouveaux dossiers/fichiers et de les gérer.
	Choisir le moyen de communication adéquat	G.1 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	Dans une situation donnée, l'employé de commerce est en mesure de déterminer le moyen de communication/mode de transport usuel le plus approprié (p. ex. téléphone, fax, courriel ou service privé de distribution rapide, envois en valeur déclarée, etc.) en tenant compte p. ex. des critères de discrétion, de protection des données, de rapidité et de coût.
	Etablir des listes de contrôle et s'y référer	G.1 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	Pour toute tâche, existante ou nouvelle, l'employé de commerce est capable d'analyser et de programmer les actions à accomplir, les moyens à utiliser et le temps nécessaire. A cet effet, il établit une liste de contrôle ou décrit le processus de travail à suivre.
	Etablir des documents correctement présentés	G.1 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	L'employé de commerce établit ou utilise des documents commerciaux et est capable de les présenter de façon originale et attractive tout en respectant les principes généraux de base ou la charte graphique imposée : typographie (choix des caractères, taille, etc.); choix et taille des illustrations; répartition des différentes composantes du document (texte, images, graphiques) sur la page ou les pages; mise en page (présentation générale, p.ex. avec cadres, largeur de la marge, couleur, etc.); aux exigences spécifiques.

Domaines de savoir		Objectifs détaillés	Description de l'objectif détaillé
G. Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	Exploiter un logiciel de banque de données dans des situations courantes	G.2. 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	L'employé de commerce connaît les principes généraux de fonctionnement d'une banque de données. Il est capable d'exploiter une banque, de l'interroger, d'en extraire des données de les mettre en valeur.
	Recycler le matériel de bureau	G.5 Est capable d'acquérir, d'entretenir et de gérer le mobilier, le matériel de bureau et les équipements de bureau	L'employé de commerce choisit, sur la base d'offres, la meilleure solution pour le recyclage du matériel de bureau, p. ex. l'encre et le papier. Il se base sur les critères suivants pour établir son choix : coûts pour l'entreprise ; bilan écologique (p.ex. le moins de toxiques ou le moins de consommation d'énergie possible, etc.); services
	Organiser le poste de travail	G.5 Est capable d'acquérir, d'entretenir et de gérer le mobilier, le matériel de bureau et les équipements de bureau	L'employé de commerce est en mesure d'organiser son poste de travail (p. ex. professionnel [environnement de travail], privé) selon les critères ergonomiques fondamentaux.
	Appliquer toutes les mesures de sécurité lors de l'accès aux données informatiques et lors de sauvegarde	G.2 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	L'employé de commerce connaît les risques liés à la gestion des données informatiques. Il est capable de prendre les mesures de base en matière de sécurité des sauvegardes, aux accès non autorisés ou aux actions de piratage. Il est capable d'appliquer les mesures mises en place pour se prémunir contre tout accès illicite aux données qu'il traite.
	Gérer les données informatiques	G.2 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	Dans une situation donnée, l'employé de commerce est capable d'élaborer une structure de classement informatique appropriée (gestion de dossiers et de fichiers).
	Sélectionner le système de classement approprié	G.2 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	Dans une situation donnée, l'employé de commerce est à même de définir et d'utiliser le système de classement le plus approprié.
	Rédiger des lettres d'après des indications	G.1 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	Selon les indications reçues, l'employé de commerce rédige des lettres professionnelles à usage commercial en utilisant des arguments-clés susceptibles de convaincre le destinataire et en s'appuyant sur un vocabulaire spécifique approprié. Il sait s'exprimer clairement selon les règles qui s'appliquent à des textes simples.

Domaines de savoir		Objectifs détaillés	Description de l'objectif détaillé
<b>G. Exécuter des tâches administratives et organisationnelles</b>	Rédiger des PV	G.1 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	L'employé de commerce prend des notes et rédige le procès-verbal simple d'un entretien, d'une séance ou d'une négociation. Le procès-verbal répond aux exigences suivantes : la forme est imposée (PV de décision, PV de détail) ; la rédaction est simple ; la structuration est claire ; la présentation favorise la compréhension.
	Appliquer la forme de communication adéquate	G.1 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	Outre la communication courante par courrier, l'employé de commerce est capable d'utiliser d'autres voies de communication et de produire les documents appropriés : messages par courrier, messages par fax, notes internes, notes d'entretien, notes téléphoniques. <sup>3</sup>
	Rédiger des notes internes	G.4 Est capable d'exécuter des tâches de communication interne (lettres / bulletins d'information, panneau d'affichage, Intranet, journal d'entreprise)	L'employé de commerce est capable de rédiger des notes internes de manière claire.
	Formuler des propos clairs et adaptés aux destinataires	G.1 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	L'employé de commerce s'exprime à l'écrit et à l'oral de manière claire, adaptée au destinataire et dans la langue appropriée.
	Correspondre par formulaires	G.4 Est capable d'exécuter des tâches de communication interne (lettres / bulletins d'information, panneau d'affichage, Intranet, journal d'entreprise)	L'employé de commerce sait remplir des formulaires informatisés ou sur papier avec précision et sans omission (p. ex. formulaires d'inscription, commandes de matériel, impôts, fiches personnelles, abonnements de communications mobiles, etc.), tout en respectant les délais et les prescriptions d'expédition.

# Annexe B du règlement d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage d'employé de commerce/employée de commerce, du 24 janvier 2003

## Annexe B du règlement d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage d'employé de commerce/employée de commerce du 24 janvier 2003

### Compétences personnelles, sociales et méthodologiques

#### 1 Compétences sociales

##### 1.1 *Présentation adaptée à la situation*

Dans leur travail, les employés de commerce entrent en contact avec différents groupes de personnes et doivent être à même de maîtriser les situations les plus diverses. Ces personnes attendent d'eux une présentation et une attitude convenables et adaptées à la situation. Les employés de commerce en sont conscients et réagissent dans toute situation comme il convient (p. ex. courtoisie, physique soigné, vêtements appropriés, maintien).

##### 1.2 *Résistance*

Les exigences professionnelles entraînent des situations de stress. Les employés de commerce sont capables de gérer ce stress grâce à une vue d'ensemble et en identifiant les difficultés réelles. Ils savent faire la différence entre ce qui est important et ce qui ne l'est pas. Ils connaissent les moyens de mener à bien, sans surcharge, une tâche d'envergure, mais réalisable, et de trouver dans leurs loisirs un équilibre.

##### 1.3 *Discrétion*

Toute entreprise travaille avec des données et des objectifs qui, pour protéger les intérêts de la clientèle et de l'entreprise, doivent être traités de manière confidentielle. La discrétion dans l'usage d'informations et de connaissances concernant les activités de l'entreprise est également de mise en vertu des prescriptions légales et pour des raisons économiques. Les employés de commerce en sont conscients et veillent toujours à préserver les intérêts des clients et de l'entreprise.

##### 1.4 *Responsabilité*

Dans les hiérarchies planes, les petits centres de profit et le travail en équipe, il arrive souvent qu'une seule personne ou un petit groupe assume la responsabilité d'un grand mandat et des processus de travail. La responsabilité individuelle s'acquiert petit à petit, p. ex. dans tout apprentissage, et peut s'exercer aussi bien à l'école que dans l'entreprise.

##### 1.5 *Souplesse*

L'activité économique est soumise à des changements structurels et des modifications locales. C'est pourquoi les employés de commerce sont disposés et aptes à accomplir plusieurs tâches à la fois, et à réagir rapidement et simplement aux nouvelles conditions générales et aux innovations. Ils sont à l'aise dans un monde évolutif. Afin d'y parvenir, ils sont confrontés à différentes situations déjà au cours de leur formation.

##### 1.6 *Aptitude à la communication*

La communication fait partie de la vie quotidienne des employés de commerce. C'est pourquoi ils doivent être prêts à parler dans toutes les situations en appliquant les règles de base de la communication verbale et non verbale.

---

### **1.7 Aptitude à gérer les conflits**

La collaboration quotidienne connaît souvent des situations dans lesquelles les avis et les intérêts divergent. Les employés de commerce doivent être capables de réagir sereinement aux situations conflictuelles qui se présentent et ne pas les éluder. Ils s'efforcent de discuter objectivement des différents points de vue et de trouver des solutions acceptables pour toutes les parties concernées.

### **1.8 Disposition à la performance**

Seules arrivent à faire face à la concurrence les entreprises dont les employés sont motivés et prêts à être performants. La disposition à la performance présuppose entre autres la compréhension des objectifs et des conditions de l'activité économique. C'est la raison pour laquelle les employés de commerce recherchent et analysent leur interdépendance dans diverses situations. En outre, ils apprennent et parviennent à montrer de l'empressement même pour les tâches peu attrayantes.

### **1.9 Aptitude à l'apprentissage**

L'activité économique est soumise à des changements locaux et structurels. C'est pourquoi les employés de commerce consacrent du temps et cherchent la bonne méthode, individuellement ou en équipe, pour continuer à acquérir de nouvelles techniques et connaissances. Ils se créent de bonnes conditions d'apprentissage et sont conscients du fait que l'on apprend durant toute la vie.

### **1.10 Comportement écologique**

On ne peut plus dissocier aujourd'hui la vie professionnelle d'un comportement écologique, comme par exemple économiser l'énergie ou recycler le papier. Les employés de commerce sont disposés à appliquer les mesures de protection de l'environnement décidées par l'entreprise et sont capables d'identifier les potentiels d'amélioration.

### **1.11 Assurance**

Les entreprises sont tributaires de l'ouverture d'esprit et de l'assurance de leurs collaborateurs et collaboratrices, à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise, et de leur aptitude à défendre leurs idées. La confiance en soi et la compétence professionnelle constituent pour les employés de commerce la base sur laquelle établir des contacts fructueux avec les clients et fournir un travail performant.

### **1.12 Aptitude au travail en équipe**

Le travail professionnel s'effectue individuellement ou en équipe, selon les cas. Dans certaines situations, l'équipe est plus performante que l'individu seul. Afin de pouvoir travailler de manière productive en équipe, les employés de commerce doivent connaître les règles du jeu à observer au sein de l'équipe, pour y apporter une contribution constructive, gagner le plus possible d'expériences et développer ainsi leur aptitude au travail en équipe.

### **1.13 Aptitude au transfert**

L'appris ne doit pas seulement être appliqué dans une tâche isolée, mais bien plus dans diverses situations. Les connaissances et l'expérience acquises doivent être transférées dans des situations nouvelles. C'est pourquoi les employés de commerce s'efforcent de faire le lien entre leur savoir, leurs expériences et les situations professionnelles nouvelles. Ils appliquent l'appris à des situations connues autant qu'à des situations nouvelles.

### **1.14 Civilité**

Dans leur travail, les employés de commerce entrent en contact avec différents groupes de personnes et doivent être à même de maîtriser diverses situations. Ces personnes attendent d'eux une conduite convenable et adaptée à la situation. Les employés de commerce en sont conscients et se montrent capables, grâce à un langage approprié, au respect des règles de politesse et en faisant preuve de tact, de réagir comme il convient en toutes circonstances et de maîtriser la situation.

### **1.15 Aptitude aux négociations**

Lorsque plusieurs intérêts sont en présence, avec des clients internes ou externes, il est très important, pour pouvoir en tenir compte, de savoir mener les négociations de manière ciblée. Dans les négociations, les employés de commerce savent faire valoir leurs intérêts de manière adaptée à la situation, tout en se montrant flexibles.

### **1.16 Communiquer son rapport aux valeurs**

Dans de nombreuses situations, les employés de commerce poursuivent des intérêts et des objectifs précis. C'est souvent leur rapport aux valeurs qui guide leur manière d'agir et donne une image de l'entreprise. Mais les valeurs définissent aussi l'image des entreprises. La communication et la collaboration sont moins conflictuelles si chacune des parties connaît et respecte le rapport aux valeurs du partenaire.

---

## 2 Compétences méthodologiques

### 2.1 *Approche analytique et planifiée*

Certains travaux sont complexes et par conséquent difficiles à cerner. Il arrive fréquemment que des activités ne conduisent pas à l'objectif recherché lorsque l'on se met au travail sans fil conducteur. Il est donc utile d'analyser d'abord les données du problème, puis d'élaborer un plan de travail et de s'y conformer.

### 2.2 *Techniques de travail*

La diversité des travaux confiés aux employés de commerce fait appel à une gamme très étendue de techniques de travail et d'instruments. Les employés de commerce utilisent une technique appropriée pour chaque situation.

### 2.3 *Techniques de décision*

Les employés de commerce doivent prendre des décisions. C'est la raison pour laquelle ils maîtrisent différentes techniques de décision déjà exercées, comme par exemple l'arbre des décisions ou l'analyse de la valeur d'usage, qu'ils appliquent à la situation concernée.

### 2.4 *Techniques de créativité*

Les besoins évolutifs des clients exigent de nouvelles méthodes et de nouveaux produits. C'est pourquoi les employés de commerce sont contraints d'innover. Ils doivent être prêts à remettre en question les acquis et à se tourner vers la nouveauté. La maîtrise de techniques de créativité peut se révéler très utile à cet égard.

### 2.5 *Traitement des informations*

Une multitude d'informations est à la disposition des employés de commerce. C'est la raison pour laquelle ils doivent apprendre à choisir les supports et canaux d'informations adaptés à la tâche concernée, à évaluer les informations et à les exploiter.

### 2.6 *Techniques de présentation*

Les travaux et prestations ne doivent pas seulement être fournis mais souvent aussi vendus. Cela se passe généralement sous forme d'une présentation orale et/ou écrite. Chaque situation réclame des techniques de présentation appropriées.

### 2.7 *Techniques de résolution de problèmes*

Dans leur vie professionnelle quotidienne, les employés de commerce sont appelés à résoudre des problèmes simples ou complexes. Pour ce faire, ils maîtrisent certaines techniques de résolution de problèmes.

### 2.8 *Gestion de projets*

Dans le monde économique, de nombreuses tâches au sein d'une entreprise sont accomplies sur mandat externe. La gestion de projets est un outil utile à cet effet. Sa maîtrise peut s'acquérir au cours de l'apprentissage dans le cadre de tâches simples et bien définies. Les employés de commerce sont habitués à résoudre des tâches relativement complexes grâce à la gestion de projets.

### 2.9 *Techniques de négociation*

Dans les entreprises s'établissent des rapports multiples avec des partenaires exigeants, internes et externes, défendant des intérêts divers. Les négociations menées habilement aboutissent à de bons résultats. Elles reposent entre autres sur une préparation soignée et une technique de négociation adéquate.

### 2.10 *Techniques de vente*

Divers facteurs, dont la diversité des produits et la concurrence, ont rendu les clients plus exigeants. Un comportement de vente optimal est fondamental pour décider le client à acheter. Les employés de commerce savent se mettre à la place des clients, identifier leurs besoins et se comporter en conséquence.

### 2.11 *Réflexion pluridisciplinaire*

A ne voir que ses propres tâches et activités, on s'isole tôt ou tard. De nombreux processus et situations économiques s'influencent mutuellement. C'est pourquoi les employés de commerce appliquent des modèles leur permettant d'identifier les interactions et d'y apporter leur contribution.

### 2.12 *Fixer des objectifs et des priorités*

Le succès tient souvent à l'orientation sur l'objectif et à la ponctualité. Par conséquent, les employés de commerce apprennent à se fixer des objectifs réalistes. Ils définissent ces derniers très précisément et procèdent par ordre de priorité.