

Branche Commerce

Remarques

- Afin de faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.
- Par « client », on entend toutes les personnes dans et en dehors de l'entreprise ainsi que les organisations pour lesquelles l'employé de commerce effectue des prestations.
- Les compétences méthodologiques, personnelles et sociales – MSP – sont décrites de manière détaillée dans le plan de formation, partie A : Compétences opérationnelles (chap. 2 Compétences méthodologiques, chap. 3 Compétences sociales et personnelles).
- Les explications relatives aux niveaux taxonomiques C1 à C6 servant à déterminer le niveau d'exigences des objectifs évaluateurs sont présentées dans le chap. 4.

Règles concernant les objectifs évaluateurs obligatoires et facultatifs de la partie entreprise

Le domaine de formation « Branche et entreprise » est constitué, dans les branches du groupe PLC, de 12 objectifs évaluateurs obligatoires et de 22 objectifs évaluateurs facultatifs pour la partie entreprise. Les 12 objectifs évaluateurs obligatoires doivent être traités par toutes les personnes en formation. Sur les 22 objectifs facultatifs, 11 doivent être traités.

Le choix des objectifs facultatifs est effectué par le responsable de la formation professionnelle de l'entreprise dans le cadre de l'établissement du programme de formation individuel de chaque apprenti. Lors de son choix, le responsable de la formation professionnelle tient compte des dispositions de l'entreprise formatrice et, dans la mesure du possible, des préférences et des aptitudes de l'apprenti.

Le programme de formation est établi pour chaque apprenti au début de sa formation. Au début d'un nouveau semestre, il est possible de prendre en compte dans la mise en œuvre du programme de formation des changements dans l'entreprise ou des expériences. Les adaptations en cours de semestre ne sont pas autorisées.

Les objectifs évaluateurs obligatoires et facultatifs définis pour chaque semestre constituent la base, d'une part, des situations de travail et d'apprentissage ainsi que des unités de formation dans le cadre de la note d'expérience de la partie entreprise et, d'autre part, du domaine de qualification « pratique professionnelle – oral ». Le domaine de qualification « pratique professionnelle – écrit » porte sur les objectifs évaluateurs obligatoires de la partie entreprise et sur les objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises.

1.1 Objectif général – **Branche & entreprise** (organiser des processus d'économie d'entreprise et/ou des processus de prestations de service)

Pour l'employé de commerce, l'organisation de processus d'économie d'entreprise centrés sur les services et la clientèle est de la plus haute importance.

L'employé de commerce maîtrise les processus d'économie d'entreprise faisant partie de son domaine d'activités et connaît les exigences y relatives. A cette fin, il dispose de connaissances professionnelles générales et spécifiques de sa branche et utilise des méthodes de travail appropriées. Grâce à son comportement professionnel, il exécute ses tâches de manière ciblée dans les domaines du conseil à la clientèle, du traitement des dossiers et de l'administration.

1.1.1 Objectif particulier – Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service

L'employé de commerce est conscient de l'importance d'une bonne gestion du matériel/des marchandises. Il maîtrise toutes les étapes de ce processus en effectuant ses tâches de manière efficace et ciblée dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC – option E
<p>1.1.1.1 Gérer le matériel, les marchandises ou les prestations de service (C5) Obligatoire J'achète du matériel, des marchandises ou des prestations de service conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales et j'exécute les tâches suivantes en bonne et due forme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - demander des offres et les comparer - se renseigner sur les conditions et les délais de livraison - commander le matériel, les marchandises ou les prestations de service - contrôler les livraisons - réclamer en cas de livraisons ou de prestations de service erronées - vérifier et comptabiliser les factures 	<p>Achat 1.1.1.1.1 Objectifs et tâches en matière d'achat (C2) J'explique les objectifs et les tâches en matière d'achat avec les « six B » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - bons produits - bonne quantité - bonne qualité - bon délai - bon lieu - bon prix <p>1.1.1.1.2 Types d'achat (C2) Je décris les caractéristiques des types d'achat suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - provision - achat isolé - juste à temps <p>1.1.1.1.3 Processus d'achat (C5) J'esquisse à l'aide d'un exemple issu de l'entreprise formatrice ou de la branche, les étapes typiques du processus d'achat. Je décris les particularités d'achat dans mon entreprise formatrice ou dans ma branche et en présente les raisons.</p>	<p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bases du contrat (E&S, 10L, semestre 2) - Contrat de vente (E&S, 6L, semestre 2) - Taxe sur la valeur ajoutée (E&S, 5L, semestre 2) - Economie de marché (E&S, 6L, semestre 4)

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC – option E
<p>1.1.1.2 Stocker le matériel/les marchandises (C5) Facultatif Je gère le stockage du matériel et des marchandises de manière appropriée. Ce faisant, j'accompagne et je surveille de manière compétente l'exécution des étapes ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôler les livraisons et réclamer les marchandises manquantes - entreposer les marchandises - déstocker/déplacer les marchandises - tenir à jour les stocks - gérer les stocks - établir l'inventaire 	<p>Gestion des stocks 1.1.1.2.1 Types de stockage (C2) Je présente le type de stockage adapté pour différents biens et matériels. J'explique les facteurs qui entraînent des coûts de stockage ainsi que la façon de minimiser ces derniers.</p>	<p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	
<p>1.1.1.3 Livrer le matériel/les marchandises (C5) Facultatif J'organise les livraisons de matériel/marchandises en respectant les directives de l'entreprise. A cette fin, j'exécute, j'accompagne ou je contrôle de manière autonome les étapes de travail suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - traiter les commandes - préparer le matériel/les marchandises - établir les documents de livraison 		<p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC – option E
<p>1.1.1.4 Traiter les mandats de transport (C5) Facultatif Je traite les mandats de transport conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales. Ce faisant, je maîtrise les étapes et les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - recevoir les demandes de transport et les vérifier - demander des offres de transport et les comparer - attribuer les mandats de transport - traiter les documents relatifs à l'assurance du transport - facturer le transport - documenter le transport 	<p>Transport 1.1.1.4.1 Moyens de transport et emballage (C2) Je cite les principaux moyens de transport et décris leurs avantages et leurs particularités. Je détermine le moyen de transport et l'emballage adéquats pour des biens typiques à transporter.</p> <p>1.1.1.4.2 Matières dangereuses (C2) Je présente les particularités des matières dangereuses et j'explique les directives applicables au transport.</p>	<p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bases du contrat (E&S, 10L, semestre 3) - Assurances (E&S, 10L, semestre 3)

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC – option E
<p>1.1.1.5 Traiter les mandats d'import ou d'export (C3) Facultatif Je traite les mandats d'import ou d'export conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales. J'effectue les tâches suivantes de manière compétente :</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer les documents douaniers - préparer les documents d'assurance - traiter les instruments de garantie de paiement (p. ex. accreditifs) - utiliser les incoterms - documenter le transport - établir des factures - réunir les justificatifs originaux et les autres documents nécessaires 	<p>Import/Export 1.1.1.5.1 Signification du commerce extérieur (C5) Je présente clairement la signification du commerce extérieur et les partenaires commerciaux de ma branche. Ce faisant, je décris l'utilité des accords de libre échange et les particularités des accords bilatéraux avec l'UE concernant l'import et l'export de biens.</p> <p>1.1.1.5.2 Douanes/législation douanière (C2) J'explique les principales bases légales, les tarifs, les modalités et les documents du transport international de marchandises. Je décris les modalités douanières et les documents correspondants pour un produit de mon entreprise formatrice.</p> <p>1.1.1.5.3 Règles d'origine/documents originaux (C2) J'explique les règles d'origine et la différence entre origine préférentielle et origine non préférentielle des documents.</p> <p>1.1.1.5.4 Risques/instruments de garantie de paiement (C2) J'explique les risques du commerce extérieur. Je décris les possibilités des instruments de garantie de paiement avec garantie accreditive et garantie bancaire.</p> <p>1.1.1.5.5 Incoterms (C5) J'explique les principales fonctions et désignations des clauses internationales de commerce. Je choisis la disposition commerciale appropriée pour un mandat de transport.</p>	<p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Globalisation (E&S, 4L, semestre 4) - Monnaies étrangères (E&S, 1L, semestre 2)

1.1.2 Objectif particulier – Conseiller les clients

L'employé de commerce est conscient du fait que les clients sont les groupes d'intérêts les plus importants d'une entreprise. Il traite leurs demandes de manière appropriée et à leur satisfaction. Il dispose de bonnes connaissances des produits et des services, de compétences de conseil confirmées et de techniques de vente adaptées aux clients. En outre, il a une approche professionnelle de la qualité du service auquel il accorde beaucoup d'importance.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC – option E
<p>1.1.2.1 Traiter les demandes des clients (C3) Obligatoire Je traite les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise. Ce faisant, j'exécute les tâches suivantes à la satisfaction des clients et dans le respect des règles de courtoisie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - réceptionner les demandes des clients - les traiter moi-même ou les transmettre aux personnes compétentes - les enregistrer en utilisant des documents clairs et appropriés 		<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bases et règles de la langue (LS, 80L, semestres 1 à 4) - Saisir des contenus (LS, 24L, semestres 1 à 4) - Interpréter des textes (LS, 20L, semestres 1 à 4)
<p>1.1.2.2 Mener des entretiens client (C5) Obligatoire Je mène des entretiens de vente ou de conseil avec des clients avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer l'entretien - mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, montrer la plus-value de mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches) - assurer le suivi de l'entretien 	<p>1.1.2.2.1 Mener des entretiens de vente ou de conseil (C5) Je mène des entretiens de vente ou de conseil avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer l'entretien - mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, montrer la plus-value de ses propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches) - assurer le suivi de l'entretien 	<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Argumenter à l'oral et à l'écrit (LS, 22L, semestres 1 à 4) - Communiquer à l'oral (LS, 12L, semestres 1 à 4)

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC – option E
<p>1.1.2.3 Gérer les informations des clients (C4) Obligatoire Je suis en mesure d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients. Ce faisant, j'utilise de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise pour effectuer les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - saisir, structurer, classer et mettre à jour les données des clients - évaluer les contacts avec les clients <p>Je traite les données sensibles en toute confidentialité tout en respectant les dispositions légales et les directives de l'entreprise.</p>		<p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Systèmes de classement (ICA, 1L, semestre 1) - Gestion des données (ICA, 4L, semestre 2)

1.1.3 Objectif particulier – **S’occuper du traitement des commandes**

L’employé de commerce est responsable du déroulement correct des commandes. Il les exécute par étapes successives selon les directives de l’entreprise en veillant à ce que les délais et les exigences en matière de qualité soient respectés. Ce faisant, il travaille de manière autonome et efficace en utilisant les outils appropriés.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC – option E
<p>1.1.3.1 Exécuter les commandes (C3) Obligatoire Lors de l’exécution des commandes internes et externes, j’effectue de manière appropriée et autonome les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - répondre aux demandes d’offre - établir des offres - recueillir les commandes de clients - saisir les données des clients et des commandes - établir les confirmations de commande - traiter et exécuter les commandes - établir les factures - veiller au déroulement correct des commandes <p>Je garantis que les clients bénéficient à leur pleine et entière satisfaction de tous les produits et services fournis par mon entreprise (que ce soient les siens propres ou ceux qu’elle a acquis auprès d’une entreprise tierce).</p>	<p>Processus d’exécution des commandes 1.1.3.1.1 Processus de vente (C5) J’explique les documents et leurs contenus dans les phases suivantes du processus de vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> - demande ou soumission d’offre - offres - commande - contrat de livraison/confirmation de commande - facturation - service après-vente <p>Je vérifie que ces documents sont complets et conformes à la loi et procède aux corrections nécessaires.</p> <p>1.1.3.1.2 Production de biens ou prestation de services (C2) Je présente les étapes de fabrication de biens ou de prestation de services au sein de mon entreprise formatrice. J’illustre les différentes phases avec des documents typiques.</p> <p>1.1.3.1.3 Gestion de la qualité (C2) Je décris les objectifs, les étapes essentielles et la structure de la gestion de la qualité dans mon entreprise formatrice. J’expose, à l’aide d’exemples, comment je peux participer, à mon niveau et de manière ciblée, à une qualité élevée.</p>	<p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contrat de vente (E&S, 6L, semestre 2) - Taxe sur la valeur ajoutée (E&S, 5L, semestre 2) - Relations d’affaires courantes (ICA, 13L, semestre 4) - Processus (E&S, 8L, semestre 1)

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC – option E
<p>1.1.3.2 Décrire les processus de création et de prestation de services de l'entreprise (C2) Facultatif Afin de pouvoir exécuter des mandats complexes de manière compétente, je dispose des connaissances nécessaires sur les processus de l'entreprise. J'explique les différentes étapes et les termes techniques qui y sont liés de manière compréhensible.</p>	<p>1.1.3.2.1 Création de valeur/processus de création et de prestation de services de l'entreprise (C2) Je décris la chaîne de valeur ajoutée à l'aide d'exemples de produits ou de prestations de services typiques. Je présente les entreprises ou le domaine d'entreprises qui participent à la création de valeur et sous quelle forme. Je cite les matériels typiques et/ou les procédures de fabrication ou de prestation de services qui sont utilisées dans la branche.</p>	<p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>	<p>– Processus (E&S, 8L, semestre 1)</p>
<p>1.1.3.3 Evaluer les résultats (C4) Facultatif J'évalue les résultats des mandats ou des projets selon les directives de l'entreprise et effectue les tâches suivantes dans les règles de l'art :</p> <ul style="list-style-type: none"> – documenter l'état du mandat ou du projet – tenir à jour les délais et les coûts – établir des comparaisons entre l'état souhaité et l'état actuel – élaborer les données clés demandées 		<p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	
<p>1.1.3.4 Gérer les réclamations des clients (C4) Obligatoire Je réagis de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients. Je les traite selon les directives internes de l'entreprise. En cas de besoin, je mets en œuvre des solutions appropriées, vérifie l'effet des mesures prises et me renseigne si les clients sont satisfaits.</p>		<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.3 Aptitude au travail en équipe</p> <p>3.4 Civilité</p>	<p>– Réclamations (ICA, 9L, semestre 4)</p>

11.1.4 Objectif particulier – Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques

L'employé de commerce sait que le marketing et les relations publiques sont très importants et qu'ils contribuent au succès de l'entreprise. Il utilise les instruments appropriés dans ce domaine en tenant compte de la situation et du public visé.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC – option E
<p>1.1.4.1 Décrire le marché (C2) Facultatif Je décris le marché de mon entreprise en suivant des instructions. Ce faisant, je prends en compte les données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contexte du marché - potentiel du marché, volume du marché, part de marché - fournisseurs/producteurs - concurrence - propre entreprise - intervenants internes et externes - clients/utilisateurs - circuits de distribution - relations/interfaces 	<p>1.1.4.1.1 Marchés et clients dans la branche (C2) Je décris les particularités des clients et des marchés dans ma branche.</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>	<p>- Notions de base de marketing (E&S, 6L, semestre 1)</p>
<p>1.1.4.2 Utiliser des instruments de marketing (C3) Facultatif Afin d'acquérir ou de fidéliser des clients, j'utilise de manière ciblée les instruments de marketing requis.</p>	<p>1.1.4.2.1 Marketing (C5) J'adapte correctement le marketing-mix à un produit ou à un service concret de ma branche. Ce faisant, je définis de manière justifiée la politique de produit, de service, de distribution, de prix et de communication ainsi que les instruments de promotion de vente. Je présente ma proposition de manière convaincante à l'aide des moyens auxiliaires appropriés.</p>	<p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>	<p>- Marketing-mix (E&S, 4L, semestre 1)</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC – option E
<p>1.1.4.3 Calculer les prix des produits et des services (C3) Facultatif Je calcule les coûts de fabrication et le prix de revient de produits choisis en suivant des indications détaillées. Ce faisant, je calcule le prix de vente en tenant compte des marges et j'explique les différences de résultats.</p>	<p>1.1.4.3 Calculer les prix des produits et des services (C3) Je calcule les coûts de fabrication et le prix de revient de produits choisis en suivant des indications détaillées. Ce faisant, je calcule le prix de vente en tenant compte des marges et j'explique les différences de résultats.</p>	<p>2.4 Présentation efficace 3.2 Capacité à communiquer</p>	<p>– Comptabilité de l'entreprise de commerce (E&S, 24L, semestre 2)</p>

1.1.5 Objectif particulier – Exécuter des tâches relatives à l’administration du personnel
 L’employé de commerce perçoit l’importance et l’utilité d’une administration du personnel efficace. Il exécute discrètement et correctement les tâches qui lui sont confiées en suivant des instructions. Ce faisant, il utilise de manière ciblée les documents et les instruments appropriés à cet effet.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC – option E
<p>1.1.5.1 Exécuter des tâches relatives au recrutement de personnel (C3) Facultatif J’exécute les tâches ci-après relatives au recrutement du personnel conformément aux directives de l’entreprise et aux dispositions légales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - traiter les mises au concours de postes - traiter des candidatures - préparer les entretiens - rédiger les réponses positives et négatives - établir les contrats de travail 		<p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Personnel (E&S, 12L, semestre 3) - Dossier de candidature (ICA, 4L, semestre 4)
<p>1.1.5.2 Introduire les nouveaux collaborateurs (C3) Facultatif J’introduis les nouveaux collaborateurs dans l’entreprise et assure ce faisant les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer le premier jour de travail - remettre et expliquer les documents relatifs aux rapports de travail et aux assurances sociales - saisir les données personnelles - expliquer l’infrastructure de l’entreprise 		<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Personnel (E&S, 12L, semestre 3) - Processus (E&S, 8L, semestre 1)

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC – option E
<p>1.1.5.3 Traiter les données de l'administration du personnel (C3) Facultatif Je tiens à jour avec exactitude les données personnelles des employés ainsi que les données relatives à leurs heures de travail et à leurs absences. Je m'occupe de la gestion des prestations sociales et des prestations salariales accessoires.</p>		<p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	<p>- Personnel (E&S, 12L, semestre 3)</p> <p>- Décompte de salaire (E&S, 2L, semestre 3)</p>
<p>1.1.5.4 Traiter les questions du personnel (C4) Facultatif Je traite les demandes du personnel concernant les dispositions légales et les directives de l'entreprise dans le cadre du rapport de travail, fournis les explications nécessaires et réponds de manière compétente.</p>		<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>	<p>- Personnel (E&S, 12L, semestre 3)</p>
<p>1.1.5.5 Exécuter des tâches relatives au départ du personnel (C3) Facultatif J'exécute, lors du départ de personnel, les tâches suivantes selon les directives de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - planifier et mener les tâches relatives au départ de personnel - rédiger des certificats de travail selon les instructions du supérieur - clore et archiver le dossier personnel - organiser le départ 		<p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>	<p>- Personnel (E&S, 12L, semestre 3)</p>

1.1.6 Objectif particulier – Exécuter des processus financiers

L'employé de commerce perçoit l'importance du traitement correct des informations financières. Il exécute consciencieusement des tâches dans le domaine financier en suivant des instructions.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC – option E
<p>1.1.6.1 Traiter les factures entrantes et sortantes (C3) Facultatif J'exécute les travaux de comptabilité ci-dessous en suivant des instructions et en utilisant les documents et les outils informatiques appropriés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - tenir à jour la comptabilité débiteurs - tenir à jour la comptabilité créditeurs - traiter les paiements - gérer l'encaissement 		<p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	<p>- Comptabilité de l'entreprise de commerce (E&S, 24L, semestre 2)</p>
<p>1.1.6.2 Gérer la caisse (C4) Facultatif Je gère la caisse consciencieusement avec exactitude. Ce faisant, j'effectue les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ouvrir la caisse - gérer la caisse - contrôler la caisse - fermer la caisse - gérer le journal de caisse <p>En cas d'irrégularité, je prends les mesures appropriées.</p>		<p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC – option E
<p>1.1.6.3 Participer à la clôture des comptes (C3) Facultatif Lors de la fermeture des comptes, j'exécute les tâches ci-dessous en suivant des instructions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - régularisations - inventaire - comparaison des comptes - comparaisons entre l'état souhaité et l'état actuel 		<p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Clôture pour les entreprises individuelles (E&S, 3L, semestre 4) - Clôture pour les sociétés anonymes (E&S, 5L, semestre 5)
<p>1.1.6.4 Effectuer le contrôle du budget et des résultats (C5) Facultatif Je compare les résultats avec les objectifs visés dans les domaines énumérés ci-dessous en suivant des instructions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - chiffres d'affaires - coûts - liquidité 		<p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Structure du bilan et du compte de résultat (E&S, 26L, semestre 1) - Analyse du bilan et du compte de résultat (E&S, 12L, semestre 6)

1.1.7 Objectif particulier – Exécuter des tâches administratives et organisationnelles

L'employé de commerce est conscient du fait que les tâches administratives et organisationnelles doivent être exécutées avec efficacité et précision. Il effectue ces activités avec le soin et la diligence qui s'imposent. Il s'en tient aux prescriptions et utilise correctement les outils appropriés.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC – option E
<p>1.1.7.1 Créer et traiter des documents (C5) Obligatoire Je rédige correctement et de manière autonome les documents énumérés ci-dessous en suivant les directives de l'entreprise et les dispositions légales, puis je les faire parvenir aux destinataires prévus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - courriels, lettres, fax - notes, communications internes, procès-verbaux - rapports et documentations 		<p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Relations d'affaires courantes (ICA, 13L, semestre 4) - Messages électroniques (ICA, 4L, semestre 1)
<p>1.1.7.2 Administrer les données et les documents (C3) Obligatoire Je gère correctement les données et les documents. J'utilise à cet effet le système de sauvegarde et d'archivage de mon entreprise en respectant ses directives et les dispositions légales.</p>		<p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des données (ICA, 4L, semestre 2) - Sécurité des données (ICA, 1L, semestre 1)

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC – option E
<p>1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations (C5) Obligatoire J'organise des séances et des manifestations. A cette fin, j'exécute les travaux ci-dessous de manière appropriée et efficace :</p> <ul style="list-style-type: none"> - planifier les séances et les manifestations - lancer les invitations - préparer l'infrastructure et les documents nécessaires - encadrer les participants - mener les évaluations et les travaux de clôture - fournir de la documentation aux participants 		<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.3 Aptitude au travail en équipe</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation (ICA, 4L, semestre 2) - Logiciel de groupe (ICA, 3L, semestre 1)
<p>1.1.7.4 S'occuper du courrier et des colis (C3) Facultatif Je m'occupe du courrier entrant et sortant. Pour ce qui est des lettres et des colis, j'effectue consciencieusement les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réception - tri - distribution - emballage - envoi - affranchissement - remise 		<p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC – option E
<p>1.1.7.5 Exécuter des tâches de communication interne (C3) Facultatif Sur la base d'instructions, je m'occupe de la communication interne, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des lettres/bulletins d'information - du panneau d'affichage - d'Intranet - du journal d'entreprise 		<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>	<p>- Relations d'affaires courantes (ICA, 13L, semestre 4)</p>
<p>1.1.7.6 Acquérir et gérer le matériel de bureau et de consommation (C3) Facultatif Je m'occupe de l'acquisition du matériel de bureau et de consommation conformément aux directives de l'entreprise. Je les gère de manière appropriée en suivant des instructions.</p>		<p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	
<p>1.1.7.7 Travailler de manière sûre, ergonomique, efficace et en adoptant un comportement écologique (C3) Obligatoire Sur mon lieu de travail, je respecte les directives de l'entreprise et les dispositions légales qui me permettent de travailler de manière sûre, ergonomique, efficace et en adoptant un comportement écologique.</p>	<p>1.1.7.7.1 Sécurité au travail et protection de la santé (C2) Je cite les principales directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. J'expose les domaines dans lesquels je dois faire attention à la sécurité au travail et à la protection de la santé dans mon entreprise formatrice ou dans ma branche, ainsi que les dispositions que je dois respecter et les mesures que je dois appliquer.</p> <p>1.1.7.7.2 Protection de l'environnement (C2) Je cite les principales directives en matière de protection de l'environnement. J'expose les domaines dans lesquels je dois faire attention à l'environnement dans mon entreprise formatrice ou dans ma branche, ainsi que les dispositions que je dois respecter et les mesures que je dois appliquer.</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>	<p>- Ergonomie (ICA, 2L, semestre 2)</p> <p>- Ecologie/énergie (E&S, 12L, semestre 5)</p>

1.1.8 Objectif particulier – Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise

L'employé de commerce est conscient du fait qu'il est important de connaître son entreprise, la concurrence et sa branche. Il utilise ses connaissances dans ce domaine pour effectuer de manière compétente et autonome les processus de travail, le conseil à la clientèle et les tâches administratives.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC – option E
<p>1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3) Obligatoire A l'aide de documents et de modèles clairs, j'explique les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services de mon entreprise. J'utilise ces connaissances de manière convaincante et ciblée dans le cadre des processus de travail, du conseil à la clientèle et des tâches administratives.</p>		<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>	<p>- Argumenter à l'oral et à l'écrit (LS, 22L, semestres 1 à 4)</p> <p>- Argumenter à l'oral et à l'écrit (LS, 22L, semestres 1 à 4)</p> <p>- Présentations (ICA, 6L, semestre 3)</p>
<p>1.1.8.2 Expliquer les produits et les services des concurrents (C2) Facultatif Je montre à l'aide de comparaisons pertinentes les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et des services des principales entreprises concurrentes.</p>		<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>	<p>- Argumenter à l'oral et à l'écrit (LS, 22L, semestres 1 à 4)</p> <p>- Présentations (ICA, 6L, semestre 3)</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC – option E
<p>1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2) Obligatoire J'explique à un profane les principales caractéristiques de mon entreprise formatrice. Mon responsable direct m'indique les caractéristiques de la liste ci-après que je dois utiliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> - groupes d'intérêts et leurs besoins - vision, lignes directrices, objectifs de l'entreprise - contexte historique - forme juridique / rapports de propriété - organisation structurelle - organisation fonctionnelle - position sur le marché - principaux points forts - standards en matière de gestion de la qualité <p>Je présente ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs en utilisant des outils appropriés.</p>	<p>1.1.8.3.1 Connaissances sur la branche (C5) Je décris les principales caractéristiques et les particularités de la branche dans laquelle mon entreprise formatrice est active. Je les répartis comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - tailles et structures des entreprises - coefficients opérationnels et financiers - marché d'approvisionnement et débouchés - structure de l'emploi - conditions cadres juridiques - partenariat social - organisations et associations de branche - signification économique / régionale / sociale - développements / tendances <p>1.1.8.3.2 Contexte de l'activité commerciale et ses évolutions (C2) A l'aide de documents et d'outils pertinents, je décris les principaux facteurs qui influent sur l'activité de mon entreprise et de la branche à l'heure actuelle et à l'avenir. Je les répartis selon des critères et des développements :</p> <ul style="list-style-type: none"> - politiques - économiques - sociaux - technologiques - écologiques 	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Modèle d'entreprise (E&S, 12L, semestre 1) - Structure organisationnelle (E&S, 10L, semestre 1) - Processus (E&S, 8L, semestre 1) - Ecologie/énergie (E&S, 12L, semestre 5) - Partis / associations (E&S, 6L, semestre 4) - Présentations (ICA, 6L, semestre 3)