

4. 1er langue nationale (langue standard)

Compétences-clés

- 4.1 Connaître et appliquer les bases de la langue
- 4.2 Comprendre les textes et en identifier l'intention
- 4.3 Rédiger des textes de manière ciblée
- 4.4 Comprendre ce que l'on voit et entend et en déceler l'intention
- 4.5 Présenter et défendre des contenus
- 4.6 Utiliser les médias

Profil B

4. 1re langue nationale (langue standard)

4.1 Connaître et appliquer les bases de la langue

Idée directrice

Le travail quotidien des employés de commerce se base, entre autres, sur la communication orale et écrite. Elle contribue à leur succès professionnel et personnel, ainsi qu'à celui de l'entreprise. L'usage adéquat de la langue permet de s'exprimer de manière claire et adaptée au destinataire et favorise la compréhension. C'est pourquoi il est important que les employés de commerce s'expriment correctement et de manière appropriée.

Objectifs généraux

4.1.1 Dans les entretiens et la correspondance, l'employé de commerce est animé d'un esprit d'ouverture et applique les principes fondamentaux de la communication.

4.1.2 L'employé de commerce prend soin de s'exprimer correctement.

Ces objectifs généraux font partie de la matière étudiée à l'école.

Objectif général

4.1.3 L'employé de commerce utilise un vocabulaire et une phraséologie circonstanciés et adaptés au destinataire.

	Objectifs détaillés	Conseils	Aspects partiels pour les STA	Objec-tif atteint	Favorise l'acquisition de compétences sociales	Favorise l'acquisition de compétences méthodologiques	Taxonomie
Formuler des propos clairs et adaptés au destinataire B/E	4.1.3.1 Je formule mes propos oraux et écrits de manière claire et adaptée au destinataire, tout en respectant les directives internes.	Par exemple lors de conversations téléphoniques, d'entretiens avec les clients, en rédigeant des e-mails, des notes, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - les propos oraux sont formulés de manière claire et adaptée au destinataire - les propos écrits sont formulés de manière claire et adaptée au destinataire - tous les propos sont conformes aux directives internes 	<input type="checkbox"/>	1.6 Aptitude à la communication	2.6 Techniques de présentation	C 3

4. 1re langue nationale (langue standard)

4.2 Comprendre les textes et en identifier l'intention

Idée directrice

Dans leur vie quotidienne, les employés de commerce sont confrontés à divers types de textes. L'étude de textes de genres différents contribue à élargir leur horizon linguistique et culturel. La capacité de comprendre un texte et d'en identifier le message et l'impact permet de réagir et d'agir de manière appropriée.

Objectifs généraux

4.2.1 Dans l'approche de textes, l'employé de commerce réagit en tenant compte de la situation. Il applique les méthodes adéquates pour en saisir le contenu, la structure et l'intention.

4.2.2 L'employé de commerce lit et comprend des textes et s'en forge une opinion. Il est ouvert à la littérature et la considère comme un enrichissement.

Ces objectifs généraux font partie de la matière étudiée à l'école.

4. 1re langue nationale (langue standard)

4.3 Rédiger des textes de manière ciblée

Idée directrice

Les employés de commerce rédigent des textes simples, en veillant à ce qu'ils soient bien structurés, bien formulés et clairs. La rédaction de textes appropriés et adaptés aux destinataires garantit aux employés de commerce une communication écrite fructueuse.

Objectif général

4.3.1 L'employé de commerce est conscient du fait qu'à certaines situations correspondent certains types de textes. Il restitue les événements de manière claire, ordonnée et correcte. Il présente de manière précise et logique aussi bien des situations complexes que des opinions.

	Objectifs détaillés	Conseils	Aspects partiels pour les STA	Objectif atteint	Favorise l'acquisition de compétences sociales	Favorise l'acquisition de compétences méthodologiques	Taxonomie
Caractériser des documents B/E	4.3.1.1 Je vérifie des procès-verbaux, des documents internes et des formulaires du point de vue de la langue, de leur exhaustivité et du choix des mots. A l'aide d'un document, je décris ces trois critères au moyen de trois mots clés.	Style télégraphique, phrases entières, formule de politesse, expéditeur, distinction langage familier et langage professionnel, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - décrit à l'aide du document choisi et avec 3 mots clés la vérification linguistique - décrit à l'aide du document choisi et avec 3 mots clés l'exhaustivité - décrit à l'aide du document choisi et avec 3 mots clés le choix des mots 	<input type="checkbox"/>	1.9 Aptitude à l'apprentissage	2.1 Approche analytique et planifiée	C 3
Rédiger des notes internes B/E	4.3.1.2 Je rédige des notes internes de manière claire.	Si l'information est donnée par une tierce personne, p. ex. par téléphone, je vérifie si la note interne est correcte quant à son contenu.	<ul style="list-style-type: none"> - elles sont brèves et compréhensibles - elles sont présentées de manière claire - elles sont rédigées de manière adaptée au destinataire 	<input type="checkbox"/>	1.5 Souplesse 1.6 Aptitude à la communication	2.2 Techniques de travail 2.5 Traitement des informations	C 3

4. 1re langue nationale (langue standard)

4.4 Comprendre ce que l'on voit et entend et en déceler l'intention

Idée directrice

La communication, verbale et non verbale, occupe une place importante dans la vie professionnelle des employés de commerce. Le fait d'interpréter correctement ce que l'on voit et entend et d'y réagir convenablement garantit une communication fructueuse. Les employés de commerce sont disposés à repenser leur attitude envers leurs interlocuteurs.

Objectif général

4.4.1 L'employé de commerce a le sens de la communication verbale et non verbale.

	Objectifs détaillés	Conseils	Aspects partiels pour les STA	Objectif atteint	Favorise l'acquisition de compétences sociales	Favorise l'acquisition de compétences méthodologiques	Taxonomie
Mener des entretiens téléphoniques B/E	4.4.1.1 Lors d'entretiens téléphoniques, mes propos sont ciblés et adaptés à mon interlocuteur.		<ul style="list-style-type: none"> - l'entretien téléphonique est mené de manière ciblée - l'entretien téléphonique est adapté à l'interlocuteur - mène l'entretien correctement du point de vue du ton, de la structure et du contenu 	<input type="checkbox"/>	1.6 Aptitude à la communication	2.9 Techniques de négociation	C 3
Parler aux clients B/E	4.4.1.2 Lors d'entretiens avec des clients, je parle avec aisance et de manière adaptée au destinataire et suis à son écoute.	<p>Je ne parle que de ce que je comprends. Pour des questions compliquées, je fais appel à une personne compétente.</p> <p>Le comportement envers les clients est également décrit au chapitre 1: Branche et entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - l'entretien avec le client est mené avec aisance - l'entretien est adapté à l'interlocuteur - l'entretien est orienté vers le client et correct quant à son contenu 	<input type="checkbox"/>	1.4 Responsabilité 1.5 Souplesse	2.11 Réflexion pluridisciplinaire 2.12 Fixer des objectifs et des priorités	C 3

Objectifs généraux

4.4.2 L'employé de commerce est capable de suivre une conversation, un débat ou un discours. Il en comprend le message, identifie l'intention du locuteur et réagit de manière appropriée.

4.4.3 L'employé de commerce est capable de comprendre le contenu et le message d'une image et de les transposer verbalement.

Ces objectifs généraux font partie de la matière étudiée à l'école.

4. 1re langue nationale (langue standard)

4.5 Présenter et défendre des contenus

Idée directrice

Présenter des faits et défendre des points de vue de manière convaincante produit son effet. Pour y parvenir, les employés de commerce ont recours à des méthodes et techniques adéquates.

Objectifs généraux

4.5.1 L'employé de commerce distingue les faits des opinions.

4.5.2 L'employé de commerce est disposé à s'engager dans les processus permettant de se forger une opinion. Il rassemble des faits, se met à la place des autres et apprécie la force de persuasion du bon argument et l'impact d'une bonne présentation. Il respecte l'avis des autres.

Ces objectifs généraux font partie de la matière étudiée à l'école.

4. 1re langue nationale (langue standard)

4.6 Utiliser les médias

Idée directrice

Les informations d'ordre culturel, social, politique et économique passent par les médias. Les employés de commerce sont capables de se procurer les informations importantes concernant leur domaine et leur champ d'activité, de les évaluer et de les exploiter dans la pratique professionnelle et au quotidien.

Objectif général

4.6.1 L'employé de commerce mesure l'importance et l'impact des différents médias.

Cet objectif général fait partie de la matière étudiée à l'école.

Objectif général

4.6.2 L'employé de commerce est disposé à recourir aux médias pour se procurer des informations professionnelles ou d'ordre général. Il porte un regard critique sur l'information et en juge la qualité.

	Objectifs détaillés	Conseils	Aspects partiels pour les STA	Objectif atteint	Favorise l'acquisition de compétences sociales	Favorise l'acquisition de compétences méthodologiques	Taxonomie
Se tenir au courant des sujets spécifiques à la branche B/E	4.6.2.1 Je m'informe régulièrement sur les sujets spécifiques à ma branche. Je résume mes informations en un rapport et présente clairement les conséquences qui en découlent pour mon entreprise d'apprentissage.	Mes sources sont p. ex. une revue professionnelle, un journal économique, la radio ou la télévision. Au chapitre Economie et société, l'objectif détaillé 3.1.2.1 traite d'une thématique semblable.	- s'informe régulièrement sur des thèmes spécifiques à la branche - résume les informations y relatives de manière compréhensible - présente clairement les conséquences qui en découlent pour l'entreprise d'apprentissage	<input type="checkbox"/>	1.13 Aptitude au transfert	2.5 Traitement des informations	C 5