

## Le programme de formation

### Lien entre le programme de formation spécifique à l'entreprise et les objectifs détaillés du guide méthodique type

#### Situation initiale

Le guide méthodique type de la Branche Commerce constitue la base de l'apprentissage de commerce. Le chapitre 4 « Objectifs détaillés » comprend les 5 domaines de formation avec les objectifs détaillés que doit couvrir la formation en entreprise pendant les trois ans d'apprentissage :

- Branche & entreprise
- ICA
- E&S
- Langue standard
- Langue étrangère

Chaque objectif détaillé favorise des compétences professionnelles, sociales et méthodologiques dans l'entreprise formatrice. Les objectifs détaillés décrivent le comportement et les connaissances que les personnes en formation devraient maîtriser après trois ans d'apprentissage. C'est la raison pour laquelle ces objectifs constituent en même temps la base de l'examen de fin d'apprentissage (EFA).

Les objectifs détaillés sont formulés de manière générale. En ce qui concerne l'entreprise, il est par conséquent nécessaire d'élaborer un programme de formation spécifique à l'entreprise et individuel pour chaque personne en formation. Ce programme fixe le déroulement de l'apprentissage et les objectifs détaillés sont attribués en fonction du déroulement prévu.

#### Manière de procéder

Certaines entreprises formatrices sont organisées au plan interne en départements /services ou domaines d'activité. Dans ce type de structures, il est possible d'attribuer concrètement les objectifs détaillés aux différents départements/services.

#### Exemple

Service comptabilité

- 3.4.1.1 (expliquer le plan comptable de l'entreprise formatrice)
- 3.4.1.2 (connaître les travaux liés aux pièces comptables)

Département/service secrétariat

- 2.1.1.1 (saisir des textes)
- 2.1.1.2 (se servir du téléphone)

etc

D'autres entreprises d'apprentissage n'ont pour leur part pas de structure fixe ou de département/service classique répondant à une formation possible pour les apprentis. Dans ces cas-là, nous recommandons de définir les objectifs détaillés par semestre ou par trimestre – des connaissances de base jusqu'aux compétences spécifiques.

Indépendamment de la structure de l'entreprise, tous les objectifs détaillés sont affectés aux départements/services/domaines d'activités existants. Ainsi, toutes les personnes concernées parlent de la même chose, les personnes en formation et les formateurs disposent du programme de formation et du guide méthodique type dès le début de la formation. Le programme de formation permet aux formateurs de se concentrer sur les objectifs détaillés qui lui sont affectés et, à partir de là, de planifier les STA et les unités de formation.

Nous allons vous montrer ci-après, sur la base de deux exemples, de quelle manière concrète peut se passer l'établissement d'un programme de formation.

#### Exemple 1 : **Maison Modèle SA**

La maison Modèle SA forme des personnes en formation sur la base du guide méthodique type de la Branche Commerce.

Modèle SA a une personne en formation par année d'apprentissage et forme chacun d'eux dans sept départements/services. Ces départements/services ressortent de la structure de l'entreprise.

Il est en principe recommandé de commencer la formation dans un département/service dans lequel la personne en formation peut se familiariser avec les structures et l'organisation de la maison. Utiliser un ordinateur, un téléphone, une photocopieuse, un fax, un mail etc. constitue dans une première phase la base nécessaire pour pouvoir passer ensuite à d'autres départements/services plus spécifiques.

L'ordre des départements/services résulte du plan de rotation convenu avec les formateurs de tous les départements/services concernés.

Les réflexions suivantes ont été faites :

- Quels sont les départements/services dans lesquels l'entreprise assure une formation ? Existe-t-il un programme de formation privilégié, evtl. une ancienne version qui ait fait ses preuves du point de vue de la rotation ?
- Combien de personnes en formation sont formées par année de formation (rotation) ?
- Combien de temps la personne en formation devrait-elle passer dans chaque département/service ?

Remarque : chaque personne en formation suit deux situations de travail et d'apprentissage et une unité de formation par an. Ces deux éléments d'examen portent sur une période assez longue afin de donner aussi à la personne en formation la chance d'assimiler et d'améliorer ses compétences pendant cette période.

Pour ce qui est de la planification et de l'organisation des éléments d'examen, nous vous recommandons de prévoir une période d'au moins trois mois pour un département/service.

- Quel département/service en quelle année et dans quel ordre ?  
Remarque: les personnes en formation sont plus souvent dans l'entreprise en troisième année en raison du modèle scolaire dégressif; le cours de base a lieu pendant la première année, les personnes en formation sont souvent à l'école.

- Où la personne en formation peut-elle se familiariser avec les questions relatives au personnel?  
Remarque: le tronc commun comprend trois objectifs détaillés qui traitent du thème « rechercher du personnel et décrire un poste ».
- Dans quels domaines la personne en formation a-t-elle un contact avec les langues étrangères?  
Remarque: le tronc commun ne prévoit pas d'objectif détaillé concernant les "Langues étrangères" lors de la formation en entreprise. Ce serait cependant un gros avantage pour la personne en formation qu'elle puisse utiliser, en entreprise, les connaissances linguistiques qu'il a acquises à l'école.
- Quelles activités la personne en formation va-elle exercer dans quel département/service ?

### Résultat des réflexions du présent exemple:

<b>Département / service 1</b>	Secrétariat (SEC)
<b>Année de formation</b>	1 <sup>ère</sup> année
<b>Durée</b>	Env. 12 semaines (du début de l'apprentissage jusqu'au 1 <sup>er</sup> CIE – y compris le cours de base)
<b>Remarque</b>	N'oubliez pas que les personnes en formation ne sont guère présents ou sont même absents de l'entreprise pendant le cours de base.
<b>Recommandation</b>	Pour connaître les structures de l'entreprise, il est indiqué d'appliquer ce qui a été appris au cours de base, pour des contenus comme la sécurité des données et le classement (tout au début de l'apprentissage).
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Courrier (copier, distribuer)</li> <li>- Classement (correspondance, traitement des dossiers, fiches de données)</li> <li>- Correspondance interne (rapports de voyage, traitement des dossiers, brefs procès-verbaux internes, notes pour le dossier)</li> <li>- Correspondance externe (lettres, „sans lettre d'accompagnement“, Téléfax, Mail)</li> </ul>

<b>Département / service 2</b>	Standard téléphonique / Réception (TEL)
<b>Année de formation</b>	1 <sup>ère</sup> année
<b>Durée</b>	Env. 14 semaines (après le CIE jusqu'à env. fin février de la 1 <sup>ère</sup> année d'apprentissage)
<b>Remarque</b>	N'oubliez pas que les personnes en formation ne sont guère présentes pendant les fêtes de Noël.
<b>Recommandation</b>	S'entraîner aux formes de civilité, premier contact avec un client, effectuer la 1 <sup>ère</sup> STA
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir les visiteurs et les adresser à la bonne personne</li> <li>- Se servir du standard téléphonique, du fax</li> <li>- Assurer les livraisons des fournisseurs, se procurer la marchandise/le matériel de bureau.</li> </ul>

<b>Département / service 3</b>	Achats/Fournitures (AF)
<b>Année de formation</b>	1 <sup>ère</sup> année
<b>Durée</b>	Env. 16 semaines à partir de début mars jusqu'à environ la fin de la 1 <sup>ère</sup> année d'apprentissage
<b>Remarque</b>	N'oubliez pas que l'unité de formation a lieu env. 4 semaines avant le 2 <sup>ème</sup> CIE et que la STA est également effectuée d'ici à l'évaluation de fin de première année.
<b>Recommandation</b>	Terminer la 1 <sup>ère</sup> unité de formation et traiter la 2 <sup>ème</sup> STA
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Service des commandes</li> <li>- Traitement des commandes</li> <li>- Contrôle des délais</li> <li>- Enregistrement</li> <li>- Tenue des fichiers, actualisation de la banque de données</li> <li>- Classement</li> </ul>

<b>Département / service 4</b>	Vente (VE)
<b>Année de formation</b>	2 <sup>ème</sup> année
<b>Durée</b>	Env. 6 mois
<b>Remarque</b>	N'oubliez pas qu'en 2 <sup>ème</sup> année, les personnes en formation sont plus souvent dans l'entreprise en raison du modèle scolaire dégressif.
<b>Recommandation</b>	Effectuer la 3 <sup>ème</sup> STA et évtl. la 2 <sup>ème</sup> unité de formation
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Classement (commandes, bulletins de livraison, copies de factures, correspondance)</li> <li>- Saisie des commandes (commandes reçues, solvabilité, réservation en ligne)</li> <li>- Facturation (des livraisons contrôlées)</li> <li>- Courrier aux représentants (envoyer régulièrement)</li> <li>- Photocopier (rapports factuels, communications)</li> <li>- Papiers de douane (compléter, imprimer les bulletins de livraison et les factures, établir les déclarations d'exportation)</li> <li>- Correspondance (confirmation de commande, brèves lettres)</li> <li>- Utiliser le téléphone (réception des commandes et des communications)</li> </ul>

<b>Département / service 5</b>	Préparation d'un travail (PRTR)
<b>Année de formation</b>	2 <sup>ème</sup> année
<b>Durée</b>	Env. 6 mois
<b>Remarque</b>	Il n'y a pas d'évaluation en fin de 2 <sup>ème</sup> année.
<b>Recommandation</b>	Effectuer la 4 <sup>ème</sup> STA et évtl. la 2 <sup>ème</sup> unité de formation (remise quatre semaines avant le 3 <sup>ème</sup> CIE)
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Economat (Disponibilité des stocks, modification des articles consommés)</li> <li>- Traitement des commandes des clients (contrôle des délais, critères et gestion de l'envoi)</li> <li>- Gestion du flux des matières et produits (établissement des papiers de fabrication, disponibilités, pièces des centres de coût, saisie des cartes-plans, étiquettes avec préparation du lay-out)</li> </ul>

<b>Département / service 6</b>	Comptabilité (FIBU)
<b>Année de formation</b>	3 <sup>ème</sup> année
<b>Durée</b>	Env. 5 mois
<b>Remarque</b>	N'oubliez pas que les personnes en formation révisent déjà beaucoup leurs examens pendant la 2 <sup>ème</sup> moitié de la 3 <sup>ème</sup> année.
<b>Recommandation</b>	Effectuer la 5 <sup>ème</sup> STA et la 3 <sup>ème</sup> unité de formation
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correspondance (clients, fournisseurs, autorités)</li> <li>- Rappels (et poursuites)</li> <li>- Préparation du courrier (fermer et affranchir)</li> <li>- Trafic des paiements (traiter, comptabiliser)</li> <li>- Comptabilité débiteurs/crédeurs (comptabiliser les factures reçues et émises)</li> <li>- Classement (factures, correspondance)</li> </ul>

<b>Département / service 7</b>	Service du personnel (SP)
<b>Année de formation</b>	3 <sup>ème</sup> année
<b>Durée</b>	Env. 6 mois
<b>Remarque</b>	Remise des notes selon les indications de la branche Commerce
<b>Recommandation</b>	effectuer la 6 <sup>ème</sup> STA
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enregistrement des heures de présence</li> <li>- Traiter, comptabiliser les absences/les heures supplémentaires</li> </ul>

Les indications de temps sont approximatives. En fonction du règlement cantonal, les indications peuvent dépendre aussi du choix du modèle scolaire dégressif. N'oubliez pas non plus les congés ou les vacances, le cours de base, le cours interentreprises, les maladies, les camps d'apprentis, les stages linguistiques, etc. qui viennent s'y rajouter.

La présence des personnes en formation augmente à partir de la 2<sup>ème</sup> année en raison du modèle scolaire dégressif et du fait qu'il n'y a plus de cours de base.

#### **Procédure pour préparer le programme de formation de l'entreprise Modèle SA :**

Les objectifs détaillés du guide méthodique type standard sont affectés aux sept départements/services.

Il faut tenir compte du choix du département/service et de l'année d'apprentissage pour attribuer les objectifs détaillés.

La mesure dans laquelle l'étendue des objectifs détaillés correspond avec le temps que la personne en formation passe dans le service est également prise en considération. L'objectif est que le formateur soit lui aussi en mesure de donner à la personne en formation la chance de réaliser les objectifs détaillés dans le délai imparti.

Le niveau de difficulté de certains objectifs détaillés a pour conséquence le fait qu'ils ne peuvent être traités qu'à partir de la 2<sup>ème</sup> année d'apprentissage.

Le domaine „Langues étrangères“ ne doit pas être pris en compte dans le programme de formation. Il est toutefois souhaitable que, au sein de l'entreprise, la personne en formation puisse utiliser ses connaissances en langues étrangères acquises à l'école.

Pour le programme de formation, les objectifs détaillés du GMT ont été transférés dans un tableau Excel composé des 4 colonnes suivantes:

- La 1<sup>ère</sup> colonne contient le nom de l'objectif détaillé.
- La 2<sup>ème</sup> colonne contient le numéro de l'objectif détaillé du GMT.
- La 3<sup>ème</sup> colonne contient le contenu de l'objectif détaillé.
- La 4<sup>ème</sup> colonne sera complétée par l'entreprise formatrice avec l'abréviation du/des départements/services dans lesquelles l'objectif détaillé doit être traité. Il peut être judicieux d'attribuer certains objectifs détaillés à plusieurs départements/services. Mais faites attention à toujours abrégé le nom des départements/services de la même façon.

Voici comment se présente le tableau Excel :

Dans une première phase, affectez chaque objectif détaillé à un ou plusieurs départements/services

	A	B	C	D	E
	Nom	N°	Description	Département	
1	Préparer un entretien avec un client	1.1.1.1	Je prépare de manière autonome un entretien simple avec un client et réunis tous les documents y relatifs. Pour ce faire, je procède par étapes, suivant un plan. Le plan comprend au moins trois éléments typiques d'un entretien de vente ou de conseil.	VE	
2	Mener un entretien avec un client	1.1.1.2	Lorsque je parle avec des clients, je me montre attentif à leurs besoins. Je les écoute calmement et leur pose des questions pour bien saisir leurs idées ou problèmes.	TEL	
3	S'enquérir des besoins du client	1.1.1.3	Un entretien avec un client est constitué de questions ouvertes et fermées. Pour saisir exactement les besoins du client, je pose des questions ouvertes. A la fin de l'entretien, je résume correctement les besoins formulés.	SEC	
4	Présenter des arguments et des propositions	1.1.2.1	Dans leurs achats, les clients sont guidés par la raison et les sentiments. Je suis capable d'y répondre spontanément par des arguments et des propositions appropriés.	VE	
5	Saisir et transmettre les besoins des clients	1.1.2.2	Dans de nouvelles situations de conseil ou de vente, je saisis les besoins du client et les note consciencieusement. Je classe les besoins/mots-clés, de façon que d'autres collaborateurs puissent comprendre les désirs du client.	TEL	
6	Classifier les clients et les groupes d'intérêts	1.1.2.3	J'identifie de manière autonome les clients et autres groupes d'intérêts et les caractérise avec mes propres mots, de façon qu'une personne de la branche puisse comprendre les différences.	VE	
7	Appliquer les règles du savoir-vivre	1.1.3.1	Je sais comment me conduire dans les différentes situations que je rencontre dans mon entreprise et suis capable d'expliquer correctement à un collègue à quoi je fais chaque fois attention. Je sais comment me comporter dans diverses situations. Je suis capable de l'expliquer clairement à une tierce personne, en utilisant mes propres mots. Dans la pratique, je me comporte en conséquence.	PRTR, SEK	
8	Répondre aux plaintes	1.1.3.2	Je réagis calmement et sans parti pris aux plaintes, réclamations, objections ou critiques, qu'elles proviennent de personnes externes à l'entreprise, de clients ou de personnes travaillant dans l'entreprise et auxquelles j'ai affaire, et les aborde dans le but d'y trouver une solution.	TEL	
9	Formuler des plaintes	1.1.3.3	Dans une situation concrète, je choisis les mots justes pour énoncer une critique, un doute, un problème ou une plainte et expose de manière objective ce qui me tient à cœur.	AC	
10	Connaître les prestations de services	1.2.1.1	De façon autonome, j'établis pour mon entreprise d'apprentissage une liste de trois à cinq prestations de services essentielles. Cette liste comprend: - les prestations de services - avec la description exacte des avantages pour le client. Je choisis moi-même les éléments de la liste. Celle-ci comprend des prestations déjà offertes ou que l'on pourrait éventuellement offrir.	VE	
11	Expliquer un fichier clients	1.2.1.2	J'explique spontanément en quoi des informations sur les clients sont importantes pour la qualité du service de mon entreprise d'apprentissage. Je cite par cœur au moins cinq arguments pour l'établissement d'un fichier clients.	VE	
12	Gérer un fichier clients	1.2.1.3	Je sais gérer de manière autonome un fichier clients d'après un modèle. Le but de ce fichier est d'offrir un service optimal à la clientèle; par conséquent, tous les lots de données doivent être complets.	VE	
13	Evaluer la qualité du	1.2.1.4	Je suis capable d'évaluer moi-même la qualité du service de mon entreprise d'apprentissage. A cet effet, je		

Une fois que vous avez affecté tous les objectifs détaillés aux départements/services, vous pouvez utiliser les fonctions du programme Excel pour trier les objectifs par département/service.

Sélectionnez la première ligne du tableau

	A	B	C	D	E
	Nom	N°	Description	Département	
1	Préparer un entretien avec un client	1.1.1.1	Je prépare de manière autonome un entretien simple avec un client et réunis tous les documents y relatifs. Pour ce faire, je procède par étapes, suivant un plan. Le plan comprend au moins trois éléments typiques d'un entretien de vente ou de conseil.	VE	
2	Mener un entretien avec un client	1.1.1.2	Lorsque je parle avec des clients, je me montre attentif à leurs besoins. Je les écoute calmement et leur pose des questions pour bien saisir leurs idées ou problèmes.	TEL	
3	S'enquérir des besoins du client	1.1.1.3	Un entretien avec un client est constitué de questions ouvertes et fermées. Pour saisir exactement les besoins du client, je pose des questions ouvertes. A la fin de l'entretien, je résume correctement les besoins formulés.	SEC	
4	Présenter des arguments et des propositions	1.1.2.1	Dans leurs achats, les clients sont guidés par la raison et les sentiments. Je suis capable d'y répondre spontanément par des arguments et des propositions appropriés.	VE	
5	Saisir et transmettre les besoins des clients	1.1.2.2	Dans de nouvelles situations de conseil ou de vente, je saisis les besoins du client et les note consciencieusement. Je classe les besoins/mots-clés, de façon que d'autres collaborateurs puissent comprendre les désirs du client.	TEL	
6	Classifier les clients et les groupes d'intérêts	1.1.2.3	Je identifie de manière autonome les clients et autres groupes d'intérêts et les caractérise avec mes propres mots, de façon qu'une personne de la branche puisse comprendre les différences.	VE	
7	Appliquer les règles du savoir-vivre	1.1.3.1	Je sais comment me conduire dans les différentes situations que je rencontre dans mon entreprise et suis capable d'expliquer correctement à un collègue à qui je fais chaque fois attention. Je sais comment me comporter dans diverses situations. Je suis capable de l'expliquer clairement à une tierce personne, en utilisant mes propres mots. Dans la pratique, je me comporte en conséquence.	PRTR, SEK	
8	Répondre aux plaintes	1.1.3.2	Je réagis calmement et sans parti pris aux plaintes, réclamations, objections ou critiques, qu'elles proviennent de personnes extérieures à l'entreprise, de clients ou de personnes travaillant dans l'entreprise et auxquelles j'ai affaire, et les aborde dans le but d'y trouver une solution.	TEL	
9	Formuler des plaintes	1.1.3.3	Dans une situation concrète, je choisis les mots justes pour énoncer une critique, un doute, un problème ou une plainte et expose de manière objective ce qui me tient à cœur.	AC	
10	Connaitre les prestations de services	1.2.1.1	De façon autonome, j'établis pour mon entreprise d'apprentissage une liste de trois à cinq prestations de services essentielles. Cette liste comprend: - les prestations de services - avec la description exacte des avantages pour le client. Je choisis moi-même les éléments de la liste. Celle-ci comprend des prestations déjà offertes ou que l'on pourrait éventuellement offrir.	VE	
11	Expliquer un fichier clients	1.2.1.2	Je explique spontanément en quoi des informations sur les clients sont importantes pour la qualité du service de mon entreprise d'apprentissage. Je cite par cœur au moins cinq arguments pour l'établissement d'un fichier clients.	VE	
12	Gérer un fichier clients	1.2.1.3	Je sais gérer de manière autonome un fichier clients d'après un modèle. Le but de ce fichier est d'offrir un service optimal à la clientèle; par conséquent, tous les lots de données doivent être complets.	VE	
13	Évaluer la qualité du	1.2.1.4	Je suis capable d'évaluer moi-même la qualité du service de mon entreprise d'apprentissage. A cet effet, je		

Cliquez ensuite dans le menu sur Données / Filtrer / Filtrer automatique

	A	B	C	D	E
	Nom	N°	Descrip	Département	
1	Préparer un entretien avec un client	1.1.1.1	Je prépa Pour ce d'un ent	VE	
2	Mener un entretien avec un client	1.1.1.2	Lorsque pose det	TEL	
3	S'enquérir des besoins du client	1.1.1.3	Un entre besoins formulés	SEC	
4	Présenter des arguments et des propositions	1.1.2.1	Dans leurs achats, les clients sont guidés par la raison et les sentiments. Je suis capable d'y répondre spontanément par des arguments et des propositions appropriés.	VE	
5	Saisir et transmettre les besoins des clients	1.1.2.2	Dans de nouvelles situations de conseil ou de vente, je saisis les besoins du client et les note consciencieusement. Je classe les besoins/mots-clés, de façon que d'autres collaborateurs puissent comprendre les désirs du client.	TEL	
6	Classifier les clients et les groupes d'intérêts	1.1.2.3	Je identifie de manière autonome les clients et autres groupes d'intérêts et les caractérise avec mes propres mots, de façon qu'une personne de la branche puisse comprendre les différences.	VE	
7	Appliquer les règles du savoir-vivre	1.1.3.1	Je sais comment me conduire dans les différentes situations que je rencontre dans mon entreprise et suis capable d'expliquer correctement à un collègue à qui je fais chaque fois attention. Je sais comment me comporter dans diverses situations. Je suis capable de l'expliquer clairement à une tierce personne, en utilisant mes propres mots. Dans la pratique, je me comporte en conséquence.	PRTR, SEK	
8	Répondre aux plaintes	1.1.3.2	Je réagis calmement et sans parti pris aux plaintes, réclamations, objections ou critiques, qu'elles proviennent de personnes extérieures à l'entreprise, de clients ou de personnes travaillant dans l'entreprise et auxquelles j'ai affaire, et les aborde dans le but d'y trouver une solution.	TEL	
9	Formuler des plaintes	1.1.3.3	Dans une situation concrète, je choisis les mots justes pour énoncer une critique, un doute, un problème ou une plainte et expose de manière objective ce qui me tient à cœur.	AC	
10	Connaitre les prestations de services	1.2.1.1	De façon autonome, j'établis pour mon entreprise d'apprentissage une liste de trois à cinq prestations de services essentielles. Cette liste comprend: - les prestations de services - avec la description exacte des avantages pour le client. Je choisis moi-même les éléments de la liste. Celle-ci comprend des prestations déjà offertes ou que l'on pourrait éventuellement offrir.	VE	
11	Expliquer un fichier clients	1.2.1.2	Je explique spontanément en quoi des informations sur les clients sont importantes pour la qualité du service de mon entreprise d'apprentissage. Je cite par cœur au moins cinq arguments pour l'établissement d'un fichier clients.	VE	
12	Gérer un fichier clients	1.2.1.3	Je sais gérer de manière autonome un fichier clients d'après un modèle. Le but de ce fichier est d'offrir un service optimal à la clientèle; par conséquent, tous les lots de données doivent être complets.	VE	
13	Évaluer la qualité du	1.2.1.4	Je suis capable d'évaluer moi-même la qualité du service de mon entreprise d'apprentissage. A cet effet, je		

Des flèches apparaissent maintenant sur la première ligne

Nom	N°	Description	Département
Préparer un entretien avec un client	1.1.1.1	Je prépare de manière autonome un entretien simple avec un client et réunis tous les documents y relatifs. Pour ce faire, je procède par étapes, suivant un plan. Le plan comprend au moins trois éléments typiques d'un entretien de vente ou de conseil.	VE
Mener un entretien avec un client	1.1.1.2	Lorsque je parle avec des clients, je me montre attentif à leurs besoins. Je les écoute calmement et leur pose des questions pour bien saisir leurs idées ou problèmes.	TEL
S'enquérir des besoins du client	1.1.1.3	Un entretien avec un client est constitué de questions ouvertes et fermées. Pour saisir exactement les besoins du client, je pose des questions ouvertes. A la fin de l'entretien, je résume correctement les besoins formulés.	SEC
Présenter des arguments et des propositions	1.1.2.1	Dans leurs achats, les clients sont guidés par la raison et les sentiments. Je suis capable d'y répondre spontanément par des arguments et des propositions appropriés.	VE
Saisir et transmettre les besoins des clients	1.1.2.2	Dans de nouvelles situations de conseil ou de vente, je saisis les besoins du client et les note consciencieusement. Je classe les besoins/mots-clés, de façon que d'autres collaborateurs puissent comprendre les désirs du client.	TEL
Classifier les clients et les groupes d'intérêts	1.1.2.3	Identifie de manière autonome les clients et autres groupes d'intérêts et les caractérise avec mes propres mots, de façon qu'une personne de la branche puisse comprendre les différences.	VE
Appliquer les règles du savoir-vivre	1.1.3.1	Je sais comment me conduire dans les différentes situations que je rencontre dans mon entreprise et suis capable d'expliquer correctement à un collègue à quoi je fais chaque fois attention. Je sais comment me comporter dans diverses situations. Je suis capable de l'expliquer clairement à une tierce personne, en utilisant mes propres mots. Dans la pratique, je me comporte en conséquence.	PRTR, SEK
Répondre aux plaintes	1.1.3.2	Je réagis calmement et sans parti pris aux plaintes, réclamations, objections ou critiques, qu'elles proviennent de personnes externes à l'entreprise, de clients ou de personnes travaillant dans l'entreprise et auxquelles j'ai affaire, et les aborde dans le but d'y trouver une solution.	TEL
Formuler des plaintes	1.1.3.3	Dans une situation concrète, je choisis les mots justes pour énoncer une critique, un doute, un problème ou une plainte et expose de manière objective ce qui me tient à cœur.	AC
Connaître les prestations de services	1.2.1.1	De façon autonome, j'établis pour mon entreprise d'apprentissage une liste de trois à cinq prestations de services essentielles. Cette liste comprend : les prestations de services - avec la description exacte des avantages pour le client. Je choisis moi-même les éléments de la liste. Celle-ci comprend des prestations déjà offertes ou que l'on pourrait éventuellement offrir.	VE
Expliquer un fichier clients	1.2.1.2	Je explique spontanément en quoi des informations sur les clients sont importantes pour la qualité du service de mon entreprise d'apprentissage. Je cite par cœur au moins cinq arguments pour l'établissement d'un fichier clients.	VE
Gérer un fichier clients	1.2.1.3	Je sais gérer de manière autonome un fichier clients d'après un modèle. Le but de ce fichier est d'offrir un service optimal à la clientèle; par conséquent, tous les lots de données doivent être complets.	VE
Évaluer la qualité du	1.2.1.4	Je suis capable d'évaluer moi-même la qualité du service de mon entreprise d'apprentissage. A cet effet, je	

Si vous cliquez sur la flèche dans la colonne « Département », une fenêtre apparaît avec les abréviations des département/services enregistrés. Cliquez sur « personnaliser »

Nom	N°	Description	Département
Préparer un entretien avec un client	1.1.1.1	Je prépare de manière autonome un entretien simple avec un client et réunis tous les documents y relatifs. Pour ce faire, je procède par étapes, suivant un plan. Le plan comprend au moins trois éléments typiques d'un entretien de vente ou de conseil.	Tri croissant Tri décroissant (Triax) (Tri) personnel AC PRTR, SEK SEC TEL VE VE, TEL (Vend) (Non-vend)
Mener un entretien avec un client	1.1.1.2	Lorsque je parle avec des clients, je me montre attentif à leurs besoins. Je les écoute calmement et leur pose des questions pour bien saisir leurs idées ou problèmes.	TEL
S'enquérir des besoins du client	1.1.1.3	Un entretien avec un client est constitué de questions ouvertes et fermées. Pour saisir exactement les besoins du client, je pose des questions ouvertes. A la fin de l'entretien, je résume correctement les besoins formulés.	SEC
Présenter des arguments et des propositions	1.1.2.1	Dans leurs achats, les clients sont guidés par la raison et les sentiments. Je suis capable d'y répondre spontanément par des arguments et des propositions appropriés.	VE
Saisir et transmettre les besoins des clients	1.1.2.2	Dans de nouvelles situations de conseil ou de vente, je saisis les besoins du client et les note consciencieusement. Je classe les besoins/mots-clés, de façon que d'autres collaborateurs puissent comprendre les désirs du client.	TEL
Classifier les clients et les groupes d'intérêts	1.1.2.3	Identifie de manière autonome les clients et autres groupes d'intérêts et les caractérise avec mes propres mots, de façon qu'une personne de la branche puisse comprendre les différences.	VE
Appliquer les règles du savoir-vivre	1.1.3.1	Je sais comment me conduire dans les différentes situations que je rencontre dans mon entreprise et suis capable d'expliquer correctement à un collègue à quoi je fais chaque fois attention. Je sais comment me comporter dans diverses situations. Je suis capable de l'expliquer clairement à une tierce personne, en utilisant mes propres mots. Dans la pratique, je me comporte en conséquence.	PRTR, SEK
Répondre aux plaintes	1.1.3.2	Je réagis calmement et sans parti pris aux plaintes, réclamations, objections ou critiques, qu'elles proviennent de personnes externes à l'entreprise, de clients ou de personnes travaillant dans l'entreprise et auxquelles j'ai affaire, et les aborde dans le but d'y trouver une solution.	TEL
Formuler des plaintes	1.1.3.3	Dans une situation concrète, je choisis les mots justes pour énoncer une critique, un doute, un problème ou une plainte et expose de manière objective ce qui me tient à cœur.	AC
Connaître les prestations de services	1.2.1.1	De façon autonome, j'établis pour mon entreprise d'apprentissage une liste de trois à cinq prestations de services essentielles. Cette liste comprend : les prestations de services - avec la description exacte des avantages pour le client. Je choisis moi-même les éléments de la liste. Celle-ci comprend des prestations déjà offertes ou que l'on pourrait éventuellement offrir.	VE
Expliquer un fichier clients	1.2.1.2	Je explique spontanément en quoi des informations sur les clients sont importantes pour la qualité du service de mon entreprise d'apprentissage. Je cite par cœur au moins cinq arguments pour l'établissement d'un fichier clients.	VE
Gérer un fichier clients	1.2.1.3	Je sais gérer de manière autonome un fichier clients d'après un modèle. Le but de ce fichier est d'offrir un service optimal à la clientèle; par conséquent, tous les lots de données doivent être complets.	VE
Évaluer la qualité du	1.2.1.4	Je suis capable d'évaluer moi-même la qualité du service de mon entreprise d'apprentissage. A cet effet, je	

Choisir le terme « contient » au lieu de « égal » puis sélectionnez l'abréviation du département/service désiré, par exemple « VE ».

The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet with a table of objectives. A dialog box titled 'Filtre automatique personnalisé' is open, allowing the user to filter the data. The 'Département' dropdown is set to 'VE'. The table contains the following data:

Nom	N°	Description	Département
Préparer un entretien avec un client	1.1.1.1	Je prépare de manière autonome un entretien simple avec un client et réunis tous les documents y relatifs. Pour ce faire, je procède par étapes, suivant un plan. Le plan comprend au moins trois éléments typiques d'un entretien de vente ou de conseil.	VE
Mener un entretien avec un client	1.1.1.2	Lorsque je parle avec des clients, je me montre attentif à leurs besoins. Je les écoute calmement et leur pose des questions pour bien saisir leurs idées ou problèmes.	TEL
S'enquérir des besoins du client	1.1.1.3	Un entretien avec un client est constitué de questions ouvertes et fermées. Pour saisir exactement les besoins du client, je pose des questions ouvertes. A la fin de l'entretien, je résume correctement les besoins formulés.	SEC
Présenter des arguments et des propositions	1.1.2.1	Dans leurs achats, les clients sont guidés par la raison et les sentiments. Je suis capable d'y répondre spontanément par des arguments et des propositions appropriés.	VE
Saisir et transmettre les besoins des clients	1.1.2.2	Dans de nouvelles situations, je suis consciencieux et attentif pour comprendre les besoins des clients.	TEL
Classifier les clients et les groupes d'intérêts	1.1.2.3	J'identifie de manière autonome les clients et autres groupes d'intérêts et les caractérise avec mes propres mots, de façon qu'une personne de la branche puisse comprendre les différences.	VE
Appliquer les règles du savoir-vivre	1.1.3.1	Je sais comment me comporter dans une situation concrète. Je suis capable d'expliquer comment je réagis dans une situation donnée en utilisant mes propres mots.	PRTR, SEK
Répondre aux plaintes	1.1.3.2	Je réagis calmement et de manière autonome à une plainte. Je réagis calmement et de manière autonome à une plainte et expose de manière objective ce qui me tient à cœur.	TEL
Formuler des plaintes	1.1.3.3	Dans une situation concrète, je choisis les mots justes pour annoncer une critique, un doute, un problème ou une plainte et expose de manière objective ce qui me tient à cœur.	AC
Connaître les prestations de services	1.2.1.1	De façon autonome, j'établis pour mon entreprise d'apprentissage une liste de trois à cinq prestations de services essentielles. Cette liste comprend : - les prestations de services - avec la description exacte des avantages pour le client. Je choisis moi-même les éléments de la liste. Celle-ci comprend des prestations déjà offertes ou que l'on pourrait éventuellement offrir.	VE
Expliquer un fichier clients	1.2.1.2	J'explique spontanément en quoi des informations sur les clients sont importantes pour la qualité du service de mon entreprise d'apprentissage. Je cite par cœur au moins cinq arguments pour l'établissement d'un fichier clients.	VE
Gérer un fichier clients	1.2.1.3	Je sais gérer de manière autonome un fichier clients d'après un modèle. Le but de ce fichier est d'offrir un service optimal à la clientèle; par conséquent, tous les lots de données doivent être complets.	VE
Evaluer la qualité du service	1.2.1.4	Je suis capable d'évaluer moi-même la qualité du service de mon entreprise d'apprentissage. A cet effet, je...	VE

Après avoir cliqué sur « OK », vous pouvez voir tous les objectifs détaillés attribués au département/service de la vente (VE). Vous pouvez voir en même temps quels objectifs détaillés sont attribués en plus à un autre département/service.

The screenshot shows the same Microsoft Excel spreadsheet as above, but with the 'Filtre automatique personnalisé' dialog box closed. The table now displays only the objectives assigned to 'VE' or 'VE, TEL'. The 'Département' column is circled in black.

Nom	N°	Description	Département
Préparer un entretien avec un client	1.1.1.1	Je prépare de manière autonome un entretien simple avec un client et réunis tous les documents y relatifs. Pour ce faire, je procède par étapes, suivant un plan. Le plan comprend au moins trois éléments typiques d'un entretien de vente ou de conseil.	VE
Présenter des arguments et des propositions	1.1.2.1	Dans leurs achats, les clients sont guidés par la raison et les sentiments. Je suis capable d'y répondre spontanément par des arguments et des propositions appropriés.	VE
Classifier les clients et les groupes d'intérêts	1.1.2.3	J'identifie de manière autonome les clients et autres groupes d'intérêts et les caractérise avec mes propres mots, de façon qu'une personne de la branche puisse comprendre les différences.	VE
Connaître les prestations de services	1.2.1.1	De façon autonome, j'établis pour mon entreprise d'apprentissage une liste de trois à cinq prestations de services essentielles. Cette liste comprend : - les prestations de services - avec la description exacte des avantages pour le client. Je choisis moi-même les éléments de la liste. Celle-ci comprend des prestations déjà offertes ou que l'on pourrait éventuellement offrir.	VE
Expliquer un fichier clients	1.2.1.2	J'explique spontanément en quoi des informations sur les clients sont importantes pour la qualité du service de mon entreprise d'apprentissage. Je cite par cœur au moins cinq arguments pour l'établissement d'un fichier clients.	VE
Gérer un fichier clients	1.2.1.3	Je sais gérer de manière autonome un fichier clients d'après un modèle. Le but de ce fichier est d'offrir un service optimal à la clientèle; par conséquent, tous les lots de données doivent être complets.	VE
Connaître les produits et les services	1.2.2.1	A l'aide de documents, je suis en mesure de décrire, dans les délais impartis, de manière autonome et précise comment mon entreprise d'apprentissage fabrique un nombre donné de produits courants ou fournit des services courants.	VE, TEL

---

Vous pouvez imprimer les objectifs détaillés attribués à chaque département/service et les mettre à la disposition des formateurs et des personnes en formation.

Les objectifs détaillés sélectionnés par département/service constituent la base pour le choix des objectifs pour les situations de travail et d'apprentissage (STA).

Comme déjà indiqué au début, il existe une autre possibilité pour affecter les objectifs détaillés.

### Exemple 2 : **Maison Semestre SA**

La maison Semestre SA forme des personnes en formation sur la base du guide méthodique type de la branche Commerce.

La maison Semestre SA prend une nouvelle personne en formation tous les trois ans. C'est une PME qui emploie 3 personnes. La division en départements/services classiques comme dans l'exemple 1 n'est ici pas possible. La personne en formation exerce simultanément des activités relevant de plusieurs domaines (correspondance, enregistrement des opérations comptables, contact avec les clients etc.).

Il est là aussi en principe recommandé de commencer la formation avec les objectifs détaillés qui serviront de base pour les tâches que la personne en formation devra exécuter par la suite.

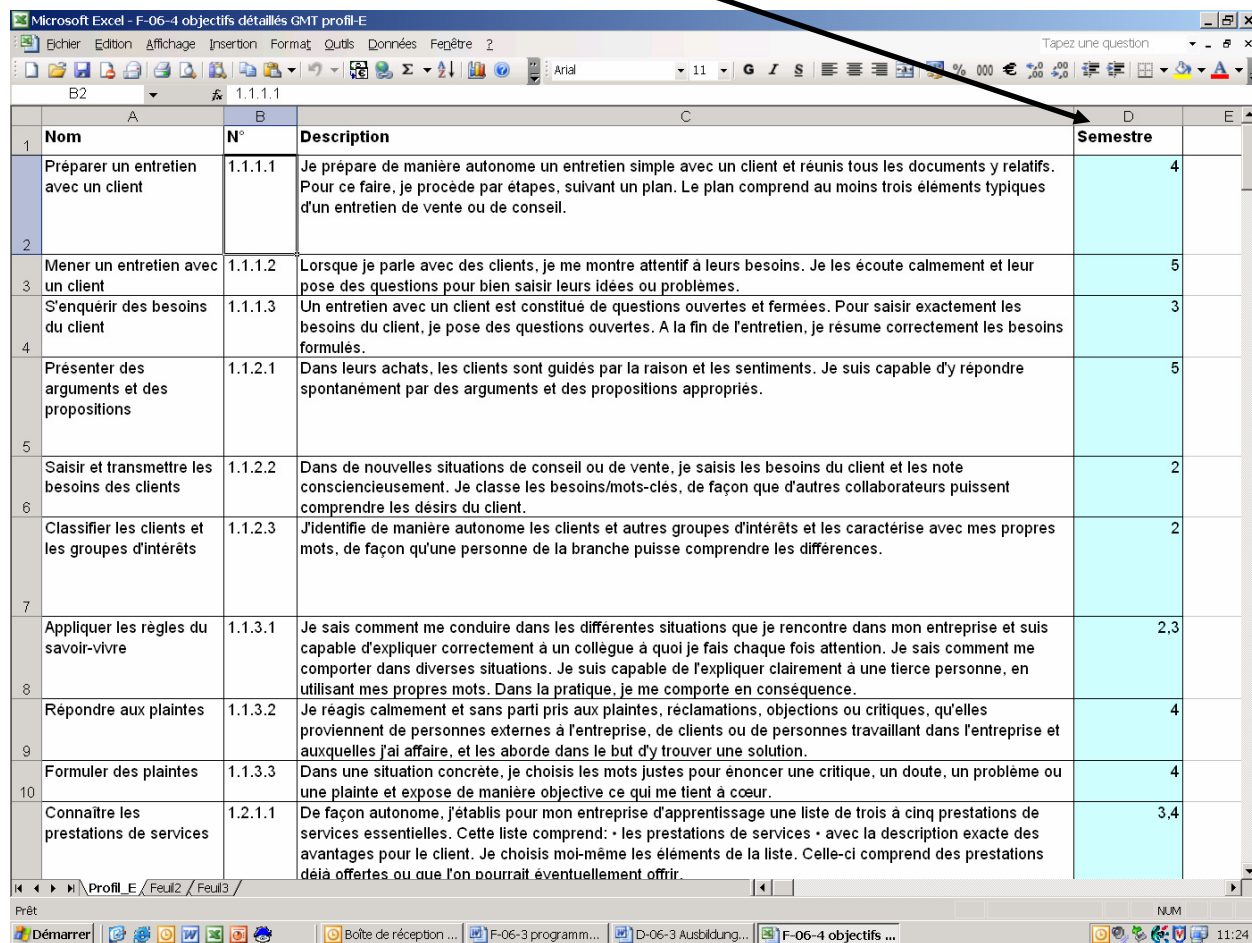
L'affectation des objectifs détaillés dans le cadre de cet exemple a lieu par semestre ou portions de trimestre. Dans l'exemple ci-dessous, les objectifs ont été ici affectés aux 6 semestres de la période d'apprentissage.

Pour le programme de formation, les objectifs détaillés du guide méthodique type (comme dans l'exemple 1) ont été transférés dans un tableau Excel composé des 4 colonnes suivantes :

- La 1<sup>ère</sup> colonne contient le nom de l'objectif détaillé.
- La 2<sup>ème</sup> colonne contient le numéro de l'objectif détaillé du GMT.
- La 3<sup>ème</sup> colonne contient le contenu de l'objectif détaillé.
- La 4<sup>ème</sup> colonne sera complétée par l'entreprise formatrice et contient le numéro du semestre lors duquel l'objectif détaillé devra être traité.
- La 4<sup>ème</sup> colonne indique les services dans lesquels l'objectif détaillé est utilisé.

La procédure est exactement la même que dans l'exemple 1.

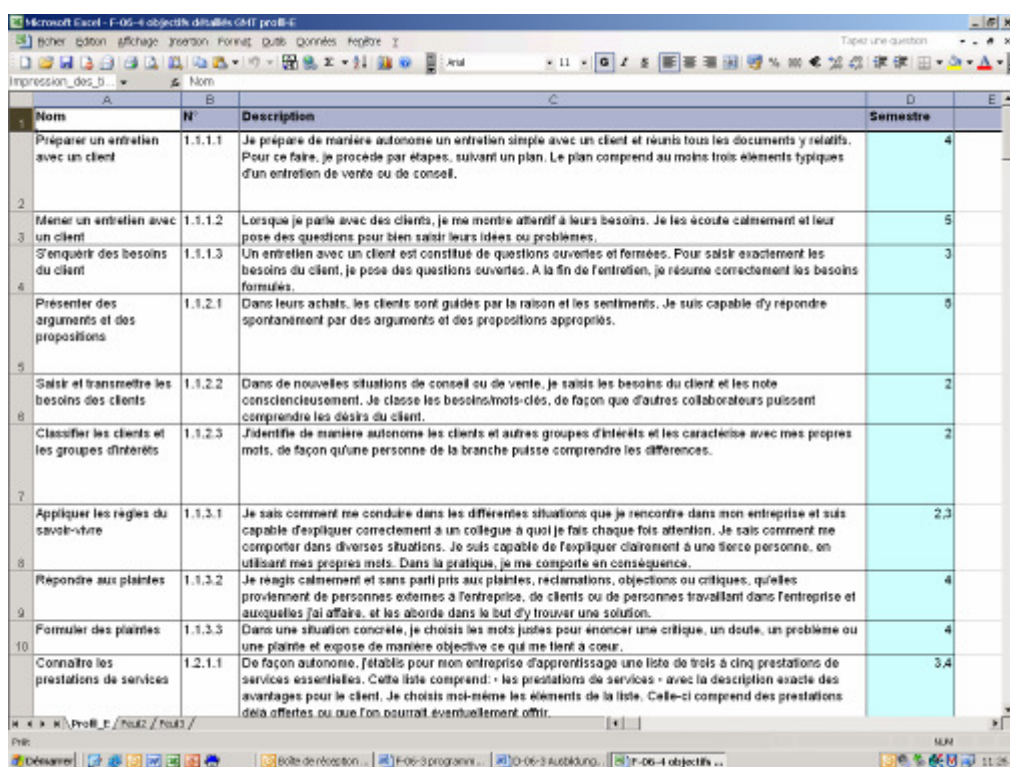
Lors de l'affectation, il y a lieu de tenir compte du fait qu'il vaut aussi la peine d'utiliser certains objectifs détaillés pendant plusieurs semestres.



	A	B	C	D	E
	Nom	N°	Description	Semestre	
1	Préparer un entretien avec un client	1.1.1.1	Je prépare de manière autonome un entretien simple avec un client et réunis tous les documents y relatifs. Pour ce faire, je procède par étapes, suivant un plan. Le plan comprend au moins trois éléments typiques d'un entretien de vente ou de conseil.	4	
2					
3	Mener un entretien avec un client	1.1.1.2	Lorsque je parle avec des clients, je me montre attentif à leurs besoins. Je les écoute calmement et leur pose des questions pour bien saisir leurs idées ou problèmes.	5	
4	S'enquérir des besoins du client	1.1.1.3	Un entretien avec un client est constitué de questions ouvertes et fermées. Pour saisir exactement les besoins du client, je pose des questions ouvertes. A la fin de l'entretien, je résume correctement les besoins formulés.	3	
5	Présenter des arguments et des propositions	1.1.2.1	Dans leurs achats, les clients sont guidés par la raison et les sentiments. Je suis capable d'y répondre spontanément par des arguments et des propositions appropriés.	5	
6	Saisir et transmettre les besoins des clients	1.1.2.2	Dans de nouvelles situations de conseil ou de vente, je saisis les besoins du client et les note consciencieusement. Je classe les besoins/mots-clés, de façon que d'autres collaborateurs puissent comprendre les désirs du client.	2	
7	Classifier les clients et les groupes d'intérêts	1.1.2.3	J'identifie de manière autonome les clients et autres groupes d'intérêts et les caractérise avec mes propres mots, de façon qu'une personne de la branche puisse comprendre les différences.	2	
8	Appliquer les règles du savoir-vivre	1.1.3.1	Je sais comment me conduire dans les différentes situations que je rencontre dans mon entreprise et suis capable d'expliquer correctement à un collègue à quoi je fais chaque fois attention. Je sais comment me comporter dans diverses situations. Je suis capable de l'expliquer clairement à une tierce personne, en utilisant mes propres mots. Dans la pratique, je me comporte en conséquence.	2,3	
9	Répondre aux plaintes	1.1.3.2	Je réagis calmement et sans parti pris aux plaintes, réclamations, objections ou critiques, qu'elles proviennent de personnes externes à l'entreprise, de clients ou de personnes travaillant dans l'entreprise et auxquelles j'ai affaire, et les aborde dans le but d'y trouver une solution.	4	
10	Formuler des plaintes	1.1.3.3	Dans une situation concrète, je choisis les mots justes pour énoncer une critique, un doute, un problème ou une plainte et expose de manière objective ce qui me tient à cœur.	4	
	Connaître les prestations de services	1.2.1.1	De façon autonome, j'établis pour mon entreprise d'apprentissage une liste de trois à cinq prestations de services essentielles. Cette liste comprend: • les prestations de services • avec la description exacte des avantages pour le client. Je choisis moi-même les éléments de la liste. Celle-ci comprend des prestations déjà offertes ou que l'on pourrait éventuellement offrir.	3,4	

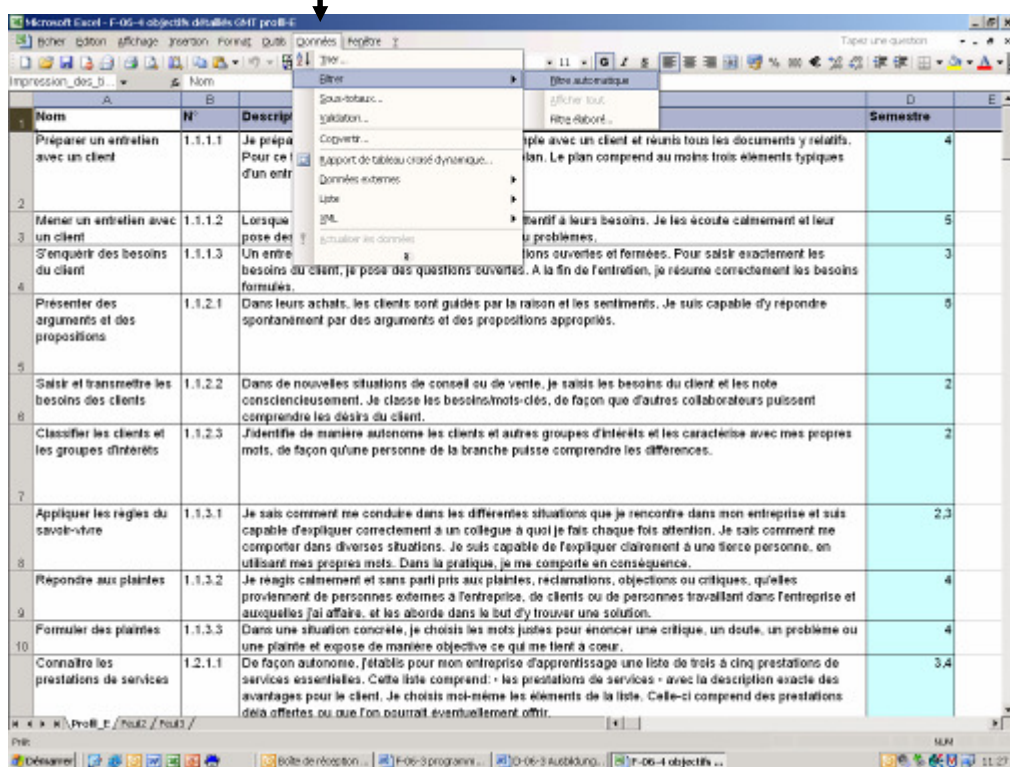
Une fois que vous avez affecté tous les objectifs détaillés aux différents semestres, vous pouvez utiliser les fonctions du programme Excel pour trier les objectifs par semestre.

Sélectionnez la première ligne du tableau



	A	B	C	D	E
	Nom	N°	Description	Semestre	
1	Préparer un entretien avec un client	1.1.1.1	Je prépare de manière autonome un entretien simple avec un client et réunis tous les documents y relatifs. Pour ce faire, je procède par étapes, suivant un plan. Le plan comprend au moins trois éléments typiques d'un entretien de vente ou de conseil.	4	
2	Mener un entretien avec un client	1.1.1.2	Lorsque je parle avec des clients, je me montre attentif à leurs besoins. Je les écoute calmement et leur pose des questions pour bien saisir leurs idées ou problèmes.	5	
3	S'enquérir des besoins du client	1.1.1.3	Un entretien avec un client est constitué de questions ouvertes et fermées. Pour saisir exactement les besoins du client, je pose des questions ouvertes. À la fin de l'entretien, je résume correctement les besoins formulés.	3	
4	Présenter des arguments et des propositions	1.1.2.1	Dans leurs achats, les clients sont guidés par la raison et les sentiments. Je suis capable d'y répondre spontanément par des arguments et des propositions appropriés.	6	
5	Saisir et transmettre les besoins des clients	1.1.2.2	Dans de nouvelles situations de conseil ou de vente, je saisis les besoins du client et les note consciencieusement. Je classe les besoins/mots-clés, de façon que d'autres collaborateurs puissent comprendre les désirs du client.	2	
6	Classifier les clients et les groupes d'intérêts	1.1.2.3	J'identifie de manière autonome les clients et autres groupes d'intérêts et les caractérise avec mes propres mots, de façon qu'une personne de la branche puisse comprendre les différences.	2	
7	Appliquer les règles du savoir-vivre	1.1.3.1	Je sais comment me conduire dans les différentes situations que je rencontre dans mon entreprise et suis capable d'expliquer correctement à un collègue à qui je fais chaque fois attention. Je sais comment me comporter dans diverses situations. Je suis capable de l'expliquer clairement à une tierce personne, en utilisant mes propres mots. Dans la pratique, je me comporte en conséquence.	2,3	
8	Répondre aux plaintes	1.1.3.2	Je réagis calmement et sans parti pris aux plaintes, réclamations, objections ou critiques, qu'elles proviennent de personnes externes à l'entreprise, de clients ou de personnes travaillant dans l'entreprise et auxquelles j'ai affaire, et les aborde dans le but d'y trouver une solution.	4	
9	Formuler des plaintes	1.1.3.3	Dans une situation concrète, je choisis les mots justes pour énoncer une critique, un doute, un problème ou une plainte et expose de manière objective ce qui me tient à cœur.	4	
10	Connaître les prestations de services	1.2.1.1	De façon autonome, j'établis pour mon entreprise d'apprentissage une liste de trois à cinq prestations de services essentielles. Cette liste comprend : les prestations de services - avec la description exacte des avantages pour le client. Je choisis moi-même les éléments de la liste. Celle-ci comprend des prestations déjà offertes ou que l'on pourrait éventuellement offrir.	3,4	

Cliquez ensuite dans le menu sur Données / Filtrer / Filtre automatique



	A	B	C	D	E
	Nom	N°	Descr	Semestre	
1	Préparer un entretien avec un client	1.1.1.1	Je prépa Pour ce d'un entr	4	
2	Mener un entretien avec un client	1.1.1.2	Lorsque pose des ?	5	
3	S'enquérir des besoins du client	1.1.1.3	Un entre besoins du client, je pose des questions ouvertes. À la fin de l'entretien, je résume correctement les besoins formulés.	3	
4	Présenter des arguments et des propositions	1.1.2.1	Dans leurs achats, les clients sont guidés par la raison et les sentiments. Je suis capable d'y répondre spontanément par des arguments et des propositions appropriés.	6	
5	Saisir et transmettre les besoins des clients	1.1.2.2	Dans de nouvelles situations de conseil ou de vente, je saisis les besoins du client et les note consciencieusement. Je classe les besoins/mots-clés, de façon que d'autres collaborateurs puissent comprendre les désirs du client.	2	
6	Classifier les clients et les groupes d'intérêts	1.1.2.3	J'identifie de manière autonome les clients et autres groupes d'intérêts et les caractérise avec mes propres mots, de façon qu'une personne de la branche puisse comprendre les différences.	2	
7	Appliquer les règles du savoir-vivre	1.1.3.1	Je sais comment me conduire dans les différentes situations que je rencontre dans mon entreprise et suis capable d'expliquer correctement à un collègue à qui je fais chaque fois attention. Je sais comment me comporter dans diverses situations. Je suis capable de l'expliquer clairement à une tierce personne, en utilisant mes propres mots. Dans la pratique, je me comporte en conséquence.	2,3	
8	Répondre aux plaintes	1.1.3.2	Je réagis calmement et sans parti pris aux plaintes, réclamations, objections ou critiques, qu'elles proviennent de personnes externes à l'entreprise, de clients ou de personnes travaillant dans l'entreprise et auxquelles j'ai affaire, et les aborde dans le but d'y trouver une solution.	4	
9	Formuler des plaintes	1.1.3.3	Dans une situation concrète, je choisis les mots justes pour énoncer une critique, un doute, un problème ou une plainte et expose de manière objective ce qui me tient à cœur.	4	
10	Connaître les prestations de services	1.2.1.1	De façon autonome, j'établis pour mon entreprise d'apprentissage une liste de trois à cinq prestations de services essentielles. Cette liste comprend : les prestations de services - avec la description exacte des avantages pour le client. Je choisis moi-même les éléments de la liste. Celle-ci comprend des prestations déjà offertes ou que l'on pourrait éventuellement offrir.	3,4	

Des flèches apparaissent maintenant sur la première ligne

Nom	N°	Description	Semestre
Préparer un entretien avec un client	1.1.1.1	Je prépare de manière autonome un entretien simple avec un client et réunis tous les documents y relatifs. Pour ce faire, je procède par étapes, suivant un plan. Le plan comprend au moins trois éléments typiques d'un entretien de vente ou de conseil.	4
Mener un entretien avec un client	1.1.1.2	Lorsque je parle avec des clients, je me montre attentif à leurs besoins. Je les écoute calmement et leur pose des questions pour bien saisir leurs idées ou problèmes.	5
S'enquérir des besoins du client	1.1.1.3	Un entretien avec un client est constitué de questions ouvertes et fermées. Pour saisir exactement les besoins du client, je pose des questions ouvertes. A la fin de l'entretien, je résume correctement les besoins formulés.	3
Présenter des arguments et des propositions	1.1.2.1	Dans leurs achats, les clients sont guidés par la raison et les sentiments. Je suis capable d'y répondre spontanément par des arguments et des propositions appropriés.	5
Saisir et transmettre les besoins des clients	1.1.2.2	Dans de nouvelles situations de conseil ou de vente, je saisis les besoins du client et les note consciencieusement. Je classe les besoins/mots-clés, de façon que d'autres collaborateurs puissent comprendre les désirs du client.	2
Classifier les clients et les groupes d'intérêts	1.1.2.3	J'identifie de manière autonome les clients et autres groupes d'intérêts et les caractérise avec mes propres mots, de façon qu'une personne de la branche puisse comprendre les différences.	2
Appliquer les règles du savoir-vivre	1.1.3.1	Je sais comment me conduire dans les différentes situations que je rencontre dans mon entreprise et suis capable d'expliquer correctement à un collègue à qui je fais chaque fois attention. Je sais comment me comporter dans diverses situations. Je suis capable de l'expliquer clairement à une tierce personne, en utilisant mes propres mots. Dans la pratique, je me comporte en conséquence.	2,3
Répondre aux plaintes	1.1.3.2	Je réagis calmement et sans parti pris aux plaintes, réclamations, objections ou critiques, qu'elles proviennent de personnes externes à l'entreprise, de clients ou de personnes travaillant dans l'entreprise et auxquelles j'ai affaire, et les aborde dans le but d'y trouver une solution.	4
Formuler des plaintes	1.1.3.3	Dans une situation concrète, je choisis les mots justes pour énoncer une critique, un doute, un problème ou une plainte et expose de manière objective ce qui me tient à cœur.	4
Connaître les prestations de services	1.2.1.1	De façon autonome, j'établis pour mon entreprise d'apprentissage une liste de trois à cinq prestations de services essentielles. Cette liste comprend : les prestations de services - avec la description exacte des avantages pour le client. Je choisis moi-même les éléments de la liste. Celle-ci comprend des prestations déjà offertes ou que l'on pourrait éventuellement offrir.	3,4

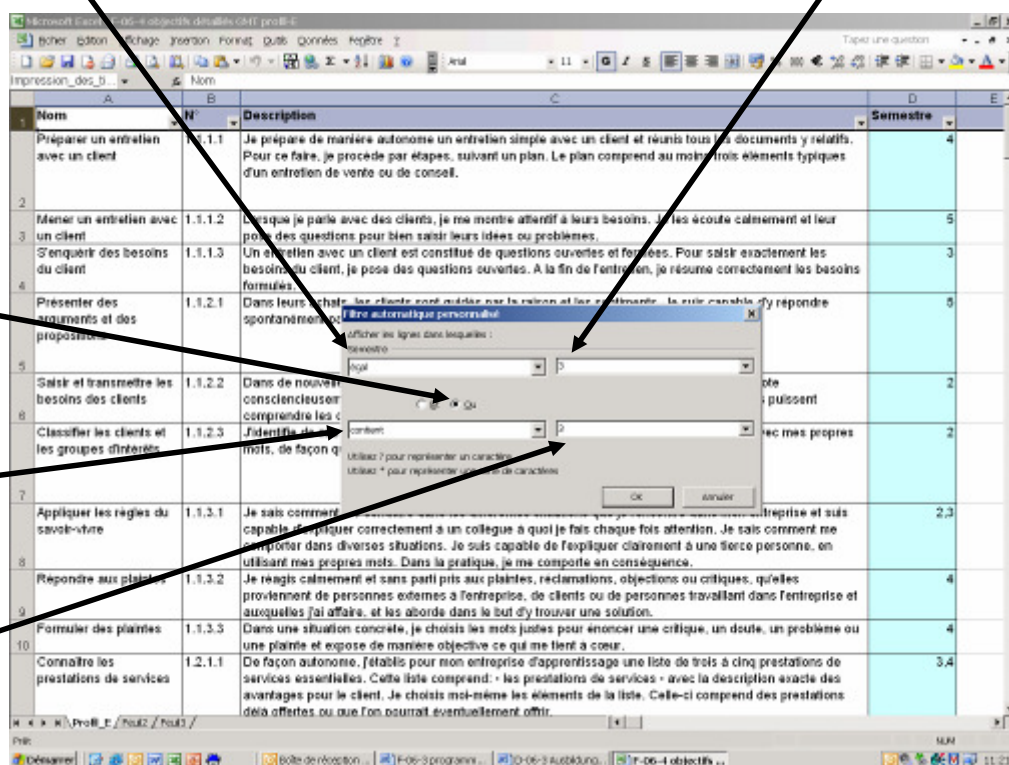
Si vous cliquez sur la flèche dans la colonne « Département », une fenêtre apparaît avec les abréviations des département/services enregistrés. Cliquez sur « personnaliser »

Nom	N°	Description	Semestre
Préparer un entretien avec un client	1.1.1.1	Je prépare de manière autonome un entretien simple avec un client et réunis tous les documents y relatifs. Pour ce faire, je procède par étapes, suivant un plan. Le plan comprend au moins trois éléments typiques d'un entretien de vente ou de conseil.	Trousseau Tr décaissant Tr décaissant (Tous) (11 semestres...) Personnaliser...
Mener un entretien avec un client	1.1.1.2	Lorsque je parle avec des clients, je me montre attentif à leurs besoins. Je les écoute calmement et leur pose des questions pour bien saisir leurs idées ou problèmes.	5
S'enquérir des besoins du client	1.1.1.3	Un entretien avec un client est constitué de questions ouvertes et fermées. Pour saisir exactement les besoins du client, je pose des questions ouvertes. A la fin de l'entretien, je résume correctement les besoins formulés.	3
Présenter des arguments et des propositions	1.1.2.1	Dans leurs achats, les clients sont guidés par la raison et les sentiments. Je suis capable d'y répondre spontanément par des arguments et des propositions appropriés.	2,3
Saisir et transmettre les besoins des clients	1.1.2.2	Dans de nouvelles situations de conseil ou de vente, je saisis les besoins du client et les note consciencieusement. Je classe les besoins/mots-clés, de façon que d'autres collaborateurs puissent comprendre les désirs du client.	3,4 (Moins) (Plus visible)
Classifier les clients et les groupes d'intérêts	1.1.2.3	J'identifie de manière autonome les clients et autres groupes d'intérêts et les caractérise avec mes propres mots, de façon qu'une personne de la branche puisse comprendre les différences.	2
Appliquer les règles du savoir-vivre	1.1.3.1	Je sais comment me conduire dans les différentes situations que je rencontre dans mon entreprise et suis capable d'expliquer correctement à un collègue à qui je fais chaque fois attention. Je sais comment me comporter dans diverses situations. Je suis capable de l'expliquer clairement à une tierce personne, en utilisant mes propres mots. Dans la pratique, je me comporte en conséquence.	4
Répondre aux plaintes	1.1.3.2	Je réagis calmement et sans parti pris aux plaintes, réclamations, objections ou critiques, qu'elles proviennent de personnes externes à l'entreprise, de clients ou de personnes travaillant dans l'entreprise et auxquelles j'ai affaire, et les aborde dans le but d'y trouver une solution.	4
Formuler des plaintes	1.1.3.3	Dans une situation concrète, je choisis les mots justes pour énoncer une critique, un doute, un problème ou une plainte et expose de manière objective ce qui me tient à cœur.	4
Connaître les prestations de services	1.2.1.1	De façon autonome, j'établis pour mon entreprise d'apprentissage une liste de trois à cinq prestations de services essentielles. Cette liste comprend : les prestations de services - avec la description exacte des avantages pour le client. Je choisis moi-même les éléments de la liste. Celle-ci comprend des prestations déjà offertes ou que l'on pourrait éventuellement offrir.	3,4

Choisir le terme « égal » puis sélectionnez le numéro du semestre, par exemple « 3 ».

Sélectionner  
« ou »

Choisir le terme  
« contient »  
puis sélectionner  
le numéro  
du semestre,  
par exemple  
« 3 »



Après avoir cliqué sur « OK », vous pouvez voir tous les objectifs détaillés attribués au semestre sélectionné (3). Vous pouvez voir en même temps quels objectifs détaillés sont attribués en plus à un autre semestre.

Nom	N°	Description	Semestre
S'enquérir des besoins du client	1.1.1.3	Un entretien avec un client est constitué de questions ouvertes et fermées. Pour saisir exactement les besoins du client, je pose des questions ouvertes. A la fin de l'entretien, je résume correctement les besoins formulés.	3
Appliquer les règles du savoir-vivre	1.1.3.1	Je sais comment me conduire dans les différentes situations que je rencontre dans mon entreprise et suis capable d'expliquer correctement à un collègue à qui je fais chaque fois attention. Je sais comment me comporter dans diverses situations. Je suis capable de l'expliquer clairement à une tierce personne, en utilisant mes propres mots. Dans la pratique, je me comporte en conséquence.	2,3
Connaître les prestations de services	1.2.1.1	De façon autonome, j'établis pour mon entreprise d'apprentissage une liste de trois à cinq prestations de services essentielles. Cette liste comprend : les prestations de services - avec la description exacte des avantages pour le client. Je choisis moi-même les éléments de la liste. Celle-ci comprend des prestations déjà offertes ou que l'on pourrait éventuellement offrir.	3,4

Vous pouvez commander le CD contenant les tableaux Excel du profil E et du profil B ainsi que le planning individuel vierge à l'adresse suivante :

Branche Commerce

c/o VSIG

Güterstrasse 78

Case postale 656

4010 Bâle

Tél. 061 228 90 30

Fax 061 228 90 39

[info@vsig.ch](mailto:info@vsig.ch)

[www.vsig.ch](http://www.vsig.ch)