



Programme de formation en entreprise

pour la formation initiale en école
Employée/Employé de commerce CFC «Services et administration»

3+1

Numéro	Info	obligatoire / optionnel	Titre	Description	Semestre	Division
1.1.1.1		optionnel	Acquérir du matériel, des marchandises ainsi que des prestations de tiers	J'achète du matériel, des marchandises et/ou des prestations de service conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales et j'exécute les tâches suivantes dans les règles de l'art : - demander des offres et les comparer - se renseigner sur les conditions et les délais de livraison - commander le matériel / les marchandises - contrôler les livraisons - réclamer en cas de livraison erronée, corriger l'erreur ou refuser la marchandise - vérifier et comptabiliser les factures des fournisseurs		
1.1.1.2		optionnel	Stocker le matériel/les marchandises	Je gère le stockage du matériel et des marchandises de manière appropriée. Ce faisant, j'exécute les travaux suivants avec compétence : - contrôler les livraisons et réclamer les marchandises manquantes - entreposer les marchandises - tenir à jour les stocks - gérer les stocks - établir l'inventaire		
1.1.1.3		optionnel	Livrer le matériel/les marchandises	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 : - traiter les commandes - préparer le matériel/les marchandises - établir les documents de livraison		
1.1.2.2		obligatoire	Mener des entretiens client	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 : - préparer l'entretien - mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, présenter les avantages apportés par mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches) - documenter l'entretien et évaluer les résultats		
1.1.2.3		obligatoire	Gérer les informations des clients	Je suis en mesure d'effectuer une gestion claire et transparente des informations et des données relatives aux clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les outils dont dispose l'entreprise. J'accomplis les travaux suivants : - analyser les informations relatives aux clients et aux groupes de clients - saisir, structurer, classer et mettre à jour les données relatives aux clients - évaluer les contacts avec les clients		
1.1.2.4		CI	Préparer et mener des entretiens avec les clients	Je prépare les entretiens avec les clients et analyse leurs besoins en formulant des questions appropriées. Je les conseille avec amabilité et conviction et mène l'entretien à bonne fin.		
1.1.3.3		obligatoire	Gérer les réclamations des clients	Je réagis de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients. Je présente d'abord des solutions au client, puis je m'entretiens de la procédure à suivre avec lui et avec mon supérieur. 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.		

1.1.3.4		CI	Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux	Je décris comment il faut - accueillir et traiter des réclamations de la part de clients. - adresser des réclamations à l'encontre de partenaires commerciaux		
1.1.3.5		CI	Exécuter des commandes à l'aide de la méthode des 6 étapes	J'exécute les commandes à l'aide de la méthode des 6 étapes. Je démontre la fonction et l'utilité de chacune des 6 étapes en employant des techniques et des instruments qui garantissent leur bon déroulement.		
1.1.3.6		CI	Communication et collaboration au sein de l'entreprise	Je suis en mesure d'organiser la communication et la collaboration au sein de mon entreprise avec succès et de manière adaptée à la situation. A cette fin, je coopère avec mes supérieurs, d'autres collaborateurs ou services afin de coordonner les travaux, répondre aux exigences des clients, résoudre des problèmes ou développer des solutions au sein de mon entreprise.		
1.1.4.1		optionnel	Décrire le marché	Je décris le marché de mon entreprise, notamment : – la position de mon entreprise sur le marché – ses fournisseurs et ses fabricants – ses concurrents / ses intervenants externes / internes – ses clients / les utilisateurs de ses produits et je tiens compte des données de l'entreprise comme – la distribution – les relations – les interfaces		
1.1.4.2		optionnel	Utiliser des instruments de marketing	Afin d'acquérir ou de fidéliser des clients, j'utilise de manière ciblée les instruments de marketing requis au sein de l'entreprise. J'explique à un profane la cohérence entre les instruments utilisés et la stratégie de marketing de l'entreprise.		
1.1.4.3		optionnel	Evaluer des mesures de marketing	En utilisant les outils appropriés (p.ex. des statistiques, des évaluations) et en suivant des instructions, j'évalue les effets des diverses mesures d'acquisition et de fidélisation de la clientèle. A cette fin, je me base sur des critères tels que le nombre de clients fraîchement acquis et le développement du chiffre d'affaires obtenus avec les clients existants.		
1.1.4.4		optionnel	Calculer les prix des produits et des services	Je calcule les coûts de fabrication et le prix de revient de produits et de services choisis en suivant des indications détaillées. Je calcule le prix de vente en tenant compte des marges et j'explique les différences de résultats.		
1.1.5.1		optionnel	S'occuper de l'entrée en fonction et du départ du personnel	J'exécute, conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales, les éventuelles tâches suivantes : – élaborer les mises au concours des postes en suivant des instructions – traiter des candidatures – établir des contrats de travail sur la base de modèles – rédiger des certificats de travail en suivant des instructions – administrer les documents pour les assurances sociales – accueillir les nouveaux collaborateurs		
1.1.5.2		optionnel	Traiter les données de l'administration du personnel	Je tiens à jour 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 complémentaires.		
1.1.5.3		CI	Capacité d'apprentissage dans les domaines de l'automarketing et du développement du personnel	Je documente et j'analyse mes forces à l'aide des objectifs de formation et décris les possibilités et les limites de mon développement professionnel.		

1.1.6.1		optionnel	Traiter les factures entrantes et sortantes	<p>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"> – établir et tenir à jour la comptabilité des débiteurs numérique ou papier – tenir à jour la comptabilité des créanciers numérique ou papier – comptabiliser les pièces justificatives – traiter les erreurs de calcul et de comptabilisation – traiter les rappels et les poursuites 		
1.1.6.2		optionnel	Gérer la caisse	<p>Je gère la caisse consciencieusement et avec exactitude. J'ouvre, je gère, je contrôle la caisse et j'en effectue la clôture. Je tiens le journal de la caisse.</p> <p>En cas d'irrégularités, je prends les mesures prévues et j'informe mon supérieur.</p>		
1.1.6.3		optionnel	Participer à la clôture des comptes	<p>Lors de la clôture trimestrielle et/ou annuelle des comptes, j'exécute les tâches ci-dessous en suivant des instructions:</p> <ul style="list-style-type: none"> – établir des régularisations – établir des inventaires – comparer les comptes – comparer l'état souhaité et l'état actuel 		
1.1.7.2		obligatoire	Administrer les données et les documents	Je gère correctement les données et les documents. J'utilise à cet effet le système de sauvegarde, de protection et d'archivage des données de mon entreprise en respectant ses directives et les dispositions légales.		
1.1.7.3		obligatoire	Organiser des séances et des manifestations	<p>Je prépare des séances et des manifestations en exécutant les travaux ci-dessous de manière appropriée et efficace :</p> <ul style="list-style-type: none"> – planifier des séances et des manifestations – trouver et réserver des locaux – inviter les participants – préparer l'infrastructure – encadrer les participants – procéder aux évaluations – fournir de la documentation aux participants 		
1.1.7.4		obligatoire	S'occuper du courrier et des colis	<p>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 (ouvert, non ouvert) – emballage – envoi 		
1.1.7.6		obligatoire	Acquérir et gérer les équipements de bureau et le matériel de consommation	Je m'occupe de l'acquisition du mobilier, du matériel de consommation et des équipements de bureau conformément aux directives de l'entreprise. Je veille à leur entretien et je les gère de manière appropriée en suivant ces mêmes directives.		
1.1.8.1		obligatoire	Utiliser ses connaissances des produits et des services	<p>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 tout en démontrant leur contribution au développement durable</p> <p>J'utilise ces connaissances de manière convaincante et ciblée dans le cadre du conseil à la clientèle, des processus de travail et des tâches administratives.</p>		
1.1.8.2		obligatoire	Expliquer les produits et les services des concurrents	Je montre les différences, les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et des services des principales entreprises concurrentes.		

1.1.8.3		obligatoire	Utiliser ses connaissances de l'entreprise	<p>J'explique à un profane les caractéristiques suivantes de mon entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> – groupes d'intérêts et leurs besoins – charte d'entreprise / philosophie / stratégie – contexte historique – forme juridique / rapports de propriété – organigramme et structures des processus – position sur le marché – principaux points forts de l'entreprise – standards en matière de gestion de la qualité – contribution à la Corporate Social Responsibility (contribution au développement écologique et social durable) <p>Sur demande, je présente ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs en utilisant des outils appropriés.</p>		
1.1.8.4		obligatoire	Utiliser ses connaissances de la branche	<p>Sur la base de documents et en utilisant les moyens auxiliaires appropriés, je décris les principales caractéristiques et les développements de la branche dans laquelle mon entreprise est active.</p> <p>Ce faisant, je tiens compte des aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> – tailles et structures des entreprises – structure de l'emploi – importance économique / régionale / sociale – situation de la concurrence – conditions cadres juridiques – développements / tendances 		
1.1.8.5		CI	Organisation de la formation initiale (introduction)	Je présente l'organisation de ma formation ainsi que ses objectifs et ses différents éléments. Je décris en outre les procédures de qualification de la partie entreprise.		
1.1.8.6		CI	Connaissances de base sur l'entreprise et la branche	<p>Je décris sommairement les particularités de l'entreprise et de la branche.</p> <ul style="list-style-type: none"> - les activités, les produits et l'image de mon entreprise. - le secteur d'activité de mon entreprise. - la différence entre la branche de formation et d'examen et le secteur d'activité de mon entreprise. - les clients externes et leurs besoins. - les clients internes et leurs besoins - les exigences générales posées au sein de l'entreprise et dans le cadre des processus de travail 		
1.1.8.7		CI	Connaissance approfondie des produits et des prestations de services de l'entreprise formatrice et de la concurrence	<p>Je présente les produits et les prestations de services de l'entreprise.</p> <p>Je décris les principaux produits de la concurrence, leurs caractéristiques, leurs particularités et leurs atouts.</p>		