

Vous trouverez ce fichier Excel dans la partie « Toutes les compétences opérationnelles » de la boussole des compétences de vos apprentis.

Modèle de plan de formation Employée/employé de commerce CFC Services et administration

Mandat pratique	CO	EP	Sem.	1 ^{re} année de formation		2 ^e année de formation		3 ^e année de formation		À terminer pour le	Département/personne responsable
				Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 5	Sem. 6		
Domaine de compétences opérationnelles A - Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques											
Participer activement aux entretiens de qualification	a1	1-2	1-2	x							
Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures	a1	3-4	3-4			x					
Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles	a1	5-6	5-6					x			
S'informer sur les réseaux professionnels	a2	1-2	1-2	x							
Utiliser et entretenir son réseau professionnel	a2	5-6	5-6					x			
Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux	a2	5-6	5-6					x			
Clarifier et exécuter un mandat	a3	3-4	3-4			x					
Recevoir des retours	a3	5-6	5-6					x			
Domaine de compétences opérationnelles B - Interaction dans un milieu de travail interconnecté											
Faire preuve d'esprit d'équipe	b1	1-2	3-4			x					
Avoir le sens du service	b2	3-4	3-4			x					
Recevoir et transmettre des informations	b2	3-4	3-4			x					
Analyser les interfaces en entreprise	b2	3-4	3-4			x					
Recueillir et traiter des informations sur les mandats	b2	3-4	3-4			x					
Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion	b3	5-6	5-6					x			
Participer aux discussions spécialisées	b3	5-6	5-6						x		
Planifier des tâches de gestion de projet	b4	3-4	3-4			x					
Gérer des environnements de travail dans des projets	b4	3-4	3-4			x					
Évaluer des projets	b4	3-4	3-4			x					
Contribuer positivement aux changements	b5	3-4	3-4			x					
Domaine de compétences opérationnelles C - Coordination des processus de travail en entreprise											
Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches	c1	1-2	1-2	x							
Planifier une journée de travail	c1	1-2	1-2	x							
Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	c1	1-2	1-2	x							
Organiser un événement	c1	1-2	1-2	x							
Créer des documents de soutien	c2	1-2	1-2	x							
Gérer un agenda	c2	1-2	1-2	x							
Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	c2	1-2	1-2	x							
Organiser l'archivage	c2	1-2	1-2	x							
Documenter des processus	c3	3-4	3-4			x					
Optimiser des processus	c3	3-4	3-4			x					
Créer et superviser un calendrier	c3	3-4	3-4			x					
Définir les caractéristiques du groupe cible	c4	3-4	3-4				x				
communication	c4	5-6	5-6						x		
Tenir compte de l'évolution multimédia dans les mesures de communication	c4	5-6	5-6						x		
Établir un budget et un décompte	c5	1-2	1-2	x							
Tenir un livre de caisse	c5	1-2	1-2	x							
Contrôler les factures reçues	c5	1-2	1-2	x							
Établir des ordres de paiement	c5	1-2	1-2	x							

Contrôler les paiements entrants	c5	1-2	1-2		x					
Établir une facture	c5	3-4	3-4				x			
Participer à l'établissement des comptes annuels (option « Finances »)	c6	5-6	5-6					Option		

Domaine de compétences opérationnelles D - Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs										
Prendre en compte les besoins	d1	1-2	1-2		x					
Instaurer un contact numérique	d1	1-2	1-2		x					
Téléphoner de manière professionnelle	d1	1-2	1-2		x					
Traiter ou transférer des demandes	d1	1-2	1-2		x					
Transmettre des informations	d2	1-2	1-2		x					
Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil	d2	1-2	1-2		x					
Répondre à des objections	d2	1-2	1-2		x					
Traiter des plaintes et des réclamations	d2	1-2	1-2		x					
Préparer et mener un entretien de vente	d3	3-4	3-4				x			
Préparer et mener un entretien de négociation	d3	3-4	3-4				x			
Instaurer des relations	d4	3-4	3-4				x			
Entretenir des relations	d4	3-4	3-4				x			
Demander des feed-back sur les prises de contact et en tirer profit	d4	3-4	3-4				x			
Conduire avec succès un entretien de réclamation (option « Communication dans la langue nationale »)	d5	5-6	5-6					Option		
Gérer des entretiens de conseil exigeants (option « Communication dans la langue nationale »)	d5	5-6	5-6					Option		
Mener des entretiens de vente exigeants (option « Communication dans la langue nationale »)	d5	5-6	5-6					Option		
Mener un entretien de réclamation avec succès dans une langue étrangère (option « Communication dans la langue étrangère »)	d6	5-6	5-6					Option		
Mener des entretiens de vente stimulants dans une langue étrangère (option « Communication dans la langue étrangère »)	d6	5-6	5-6					Option		
Gérer des entretiens de vente exigeants dans la langue étrangère (option « Communication dans la langue étrangère »)	d6	5-6	5-6					Option		

Domaine de compétences opérationnelles E - Utilisation des technologies numériques du monde du travail										
Reconnaître des risques en matière de sécurité des données	e1	1-2	1-2		x					
Travailler avec des logiciels et des bases de données	e1	1-2	1-2		x					
Résoudre des problèmes techniques	e1	3-4	3-4				x			
Effectuer une recherche	e2	1-2	1-2		x					
Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	e2	1-2	1-2		x					
Recevoir un mandat d'analyse	e3	3-4	3-4				x			
Effectuer des évaluations quantitatives	e3	3-4	3-4				x			
Effectuer des évaluations qualitatives	e3	3-4	3-4				x			
Interpréter des résultats d'évaluations	e3	3-4	3-4				x			
Effectuer un mandat de préparation	e4	3-4	3-4				x			
Élaborer un modèle	e4	3-4	3-4				x			
Vérifier la qualité de contenus multimédias	e4	3-4	3-4				x			
Mettre en place et gérer un système de gestion de contenu (option « Technologie »)	e5	5-6	5-6					Option		
Nettoyer et préparer de grandes quantités de données (option « Technologie »)	e6	5-6	5-6					Option		

Nombre de mandats pratiques obligatoires

64 14 13 14 15 5 3

Nombre total de mandats pratiques Option *

9

* les parties contractuelles choisissent l'une des quatre options en fonction du profil de qualification au plus tard à la fin de la 2^e **année de formation**. Dans l'entreprise, les personnes qui sont en dernière année de formation exécutent uniquement les mandats pratiques de l'option choisie.

CO = compétence opérationnelle selon le plan de formation

EP = école professionnelle (semestre)

Sem. = recommandation du semestre au cours duquel réaliser les mandats pratiques

X = choix de mandats pratiques possible