

Partie 3 du dossier de formation et des prestations
Formation commerciale initiale CFC

Catalogue d'objectifs évaluateurs

Branches de formation et d'examens EC
Transports publics

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche Transports publics

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 gestion correcte et durable des marchandises, du matériel ou des services. 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.

Compétences méthodologiques 2.1 Travail efficace et systématique

Compétences sociales et personnelles 3.6 Conscience écologique

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Effectué	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
---	---	-------------------------------	-------------	----------	--

<p>1.1.1.1 Gérer le matériel et les marchandises (y compris le matériel de bureau) (C5)</p> <p>J'achète du matériel conventionnel et durable ainsi que des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales, et j'exécute les tâches suivantes:</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 • surveiller les livraisons entrantes • contrôler les livraisons • réclamer en cas de livraisons erronées • vérifier et comptabiliser les factures des fournisseurs • gérer les stocks/établir l'inventaire 		<ul style="list-style-type: none"> • établit les appels d'offre (conditions/délai de livraison inclus) en fonction des directives de l'entreprise • vérifie la livraison et établit le justificatif ad hoc, effectue les réclamations dans le délai imparti en cas d'erreur ou de défaut • trie, organise et stocke les marchandises livrées selon les directives de l'entreprise 	<p>Je m'occupe des dossiers internes et me familiarise avec le système informatique et les éventuels fournisseurs pour l'achat de matériel. Je me renseigne sur les solutions conventionnelles et durables.</p>	□	
--	--	--	---	---	--

<p>1.1.2 Objectif particulier – Conseiller les clients</p> <p>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 pour les satisfaire. Il connaît bien les produits et les services et dispose 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.</p>			
<p>Compétences méthodologiques</p>	<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p>	<p>2.4 Présentation efficace</p>	
<p>Compétences sociales et personnelles</p>	<p>3.2 Capacité à communiquer</p>	<p>3.4 Civilité</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Effectué	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>1.1.2.1 Traiter les demandes des clients (C3)</p> <p>Je traite les demandes des clients de manière appropriée. Ce faisant, je tiens compte des étapes importantes, telles que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • répondre aux demandes des clients • clarifier les besoins • traiter les demandes des clients moi-même ou les transmettre aux personnes compétentes • enregistrer les contacts avec les clients en utilisant des documents clairs et appropriés 		<ul style="list-style-type: none"> • procède aux clarifications nécessaires, sonde précisément les besoins et répond à toutes les questions des clients • saisit les informations à l'aide des outils appropriés dès l'étape de clarification et les transmet sans délai aux personnes compétentes • enregistre de manière claire les informations relatives au client 	<p>J'utilise en principe les outils disponibles ou les créé/modifie de manière autonome (ex. processus, listes de contrôle, formulaires, etc.)</p>	□	<p>1.1.2.1 (Jours de cours interentreprises 6 & 13) Traiter les demandes des clients (C2)</p> <p>J'explique comment traiter les demandes des clients de manière appropriée. Ce faisant, je tiens compte des étapes importantes, telles que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • répondre aux demandes des clients • clarifier les besoins • traiter les demandes des clients moi-même ou les transmettre aux personnes compétentes • enregistrer les contacts avec les clients en utilisant des documents clairs et appropriés

<p>1.1.2.2 Mener des entretiens client (C5)</p> <p>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) et le clore avec succès • assurer le suivi de l'entretien (offres, contrats, confirmations, etc.) 	<p>1.1.2.2.1 Préparer l'entretien</p> <p>Je prépare les entretiens client de manière autonome et constitue les dossiers complets nécessaires. A cet effet, je procède par étape selon un plan d'action que j'aurai moi-même formulé.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • établit de manière autonome le plan d'action et prépare les dossiers conformément au déroulement de l'entretien préparé par mots-clés • oriente le déroulement de l'entretien en fonction des objectifs • prépare le déroulement de l'entretien de sorte qu'il soit compréhensible pour un tiers 	<p>Je prépare les dossiers client, m'occupe des listes d'offre, des prospectus, des tarifs, etc. J'utilise le guide d'entretien ou d'autres outils.</p>	□	<p>1.1.2.2 (Jours de cours interentreprises 6 & 13) Mener des entretiens client (C5)</p> <p>Je mène et j'analyse des entretiens de vente ou de conseil. 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) et le clore avec succès • assurer le suivi de l'entretien (offres, contrats, confirmations, etc.)
	<p>1.1.2.2.2 Mener l'entretien</p> <p>J'aborde les besoins des clients au cours des entretiens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identifier les besoins • présenter des variantes • montrer la plus-value de ma propre solution • réfuter les éventuelles objections • fixer la suite des démarches <p>Mon objectif est d'aboutir à une conclusion positive de l'entretien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • clarifie les besoins au début de l'entretien et appréhende les idées et les souhaits du client pendant l'entretien • se montre à l'écoute et met en avant les solutions émises de manière convaincante • conclut l'entretien avec succès 	<p>Si je pose des questions ouvertes, mon interlocuteur peut me répondre de manière exhaustive. Je reçois ainsi de nombreuses informations intéressantes. La pyramide des besoins de Maslow m'offre une trame appropriée si je souhaite organiser les besoins.</p>	□	

	1.1.2.2.3 Approfondir l'entretien J'assure le suivi nécessaire de l'entretien client. Il s'agit notamment de rédiger un compte rendu de la conversation, de retravailler et d'envoyer les offres, les contrats et/ou les confirmations. J'actualise les données du client.	<ul style="list-style-type: none"> • rédige les comptes rendus des entretiens de sorte qu'ils soient compréhensibles pour un tiers • recense de manière exhaustive les tâches réalisées et à accomplir • rédige les documents associés à l'entretien selon les directives de l'entreprise 		<input type="checkbox"/>	
--	--	--	--	--------------------------	--

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Effectué	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
1.1.2.3 Gérer les informations des clients (C4) Je gère de façon claire et transparente les informations et les données relatives aux clients. Ce faisant, j'utilise de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise pour effectuer les travaux suivants: <ul style="list-style-type: none"> • saisir, structurer, classer et mettre à jour les données client • évaluer les contacts avec les clients selon les directives de l'entreprise Je traite les données sensibles en toute confidentialité tout en respectant les dispositions légales et les directives de l'entreprise.		<ul style="list-style-type: none"> • saisit les données de manière autonome selon les directives de l'entreprise • assure le suivi régulier des données saisies • procède de manière autonome et ponctuelle à l'évaluation des données selon les directives de l'entreprise 	«Le client est roi» - si je connais bien mes clients, je suis mieux à même de bien les servir. Que dois-je savoir sur mes clients?	<input type="checkbox"/>	

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.

Compétences méthodologiques	2.1 Travail efficace et systématique	2.2 Approche et action interdisciplinaires
Compétences sociales et personnelles	3.1 Disposition à la performance	3.3 Aptitude au travail en équipe

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Effectué	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
1.1.3.1 Exécuter les commandes (C3) J'exécute les commandes internes et externes avec ou sans partenaire commercial de manière appropriée et autonome, ce qui comprend entre autres les tâches suivantes: <ul style="list-style-type: none"> • prendre les commandes • clarifier les souhaits et les besoins • saisir les données relatives à la commande • traiter et exécuter les commandes • veiller au déroulement correct des commandes 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).	1.1.3.1.1 Prendre les commandes Je prends les commandes externes et internes et clarifie les souhaits et les besoins du client. Je saisis parallèlement les données relatives à la commande.	<ul style="list-style-type: none"> • prend la commande avec amabilité et en pratiquant l'écoute active • clarifie les souhaits et les besoins et les enregistre en utilisant des mots-clés • saisit les données du contrat selon les directives de l'entreprise et explique au client la suite des démarches 	Quand je reçois une commande importante, j'anticipe systématiquement. Pour planifier mon travail, j'utilise la méthode des six étapes (IPERKA) <ol style="list-style-type: none"> 1. Information 2. Planification 3. Décision 4. Réalisation 5. Contrôle 6. Evaluation 	<input type="checkbox"/>	
	1.1.3.1.2 Traiter les commandes Je traite les commandes de manière autonome et appropriée selon les directives de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> • traite la commande selon les directives de l'entreprise • traite la commande dans son intégralité, avec efficacité et autonomie • informe les personnes impliquées et traite la commande de manière claire 		<input type="checkbox"/>	
	1.1.3.1.3 Assurer l'exécution des commandes J'assure l'exécution correcte des commandes, leur suivi et, si nécessaire, je prends les mesures qui s'imposent.	<ul style="list-style-type: none"> • contrôle de manière autonome le déroulement des commandes qui lui sont attribuées • prend de manière autonome les mesures décidées en cas de problème au cours du déroulement • documente le déroulement réussi de la commande selon les directives de l'entreprise 	Je dresse mon propre tableau des commandes qui me sont confiées. Il intègre les aspects chronologiques et les personnes impliquées.	<input type="checkbox"/>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Effectué	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
1.1.3.2 Gérer les réclamations des clients (C4) Je réagis de manière professionnelle aux réclamations des clients. Je cherche une solution selon les directives internes de l'entreprise et en tenant compte des dispositions sur la responsabilité. Le cas échéant, je lance les étapes ultérieures (évaluer les résultats / informer mon supérieur/le prestataire/le partenaire). J'explique pourquoi les réclamations représentent une chance pour l'entreprise.	1.1.3.2.1 Enregistrer les réclamations J'enregistre les réclamations des clients de manière adéquate et applique les six étapes de comportement.	<ul style="list-style-type: none"> cite les six étapes de comportement en cas de réclamation enregistre la réclamation de manière adéquate et applique les six étapes de comportement documente la réclamation et son déroulement 	En évitant de prendre personnellement les critiques, il est plus facile de rester objectif. Mes collaborateurs analysent mon comportement et m'en rendent compte / je leur demande un compte rendu. Je suis les six étapes de comportement.	<input type="checkbox"/>	1.1.3.2 (Jour de cours interentreprises 13) Gérer les réclamations des clients (C4) Je réagis de manière professionnelle aux réclamations des clients. Ce faisant, je tiens compte des différents types de réclamations et utilise les formes de réaction possibles de manière appropriée, tout en tenant compte des six étapes de comportement et des dispositions sur la responsabilité. Je connais les formes possibles de gestion des réclamations des clients et peux présenter des propositions d'amélioration. J'explique avec des exemples pourquoi les réclamations représentent une chance pour l'entreprise.
	1.1.3.2.2 Evaluer les exigences en termes de responsabilité A l'aide des dispositions sur la responsabilité et en m'appuyant sur des cas concrets, je peux évaluer correctement les exigences du client.	<ul style="list-style-type: none"> décrit trois cas concrets au minimum évalue correctement les exigences des clients à chaque fois cite les dispositions sur la responsabilité qui seront utilisées le cas échéant 	Les rapports clos me montrent comment employer les dispositions sur la responsabilité. Exemple de situation: perte d'un paquet, de tickets, dommages physiques et matériels, retards, accidents	<input type="checkbox"/>	
	1.1.3.2.3 Montrer que les réclamations sont une chance En me basant sur les réclamations les plus fréquentes, je peux expliquer à l'aide d'arguments pourquoi les réclamations sont une chance pour l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> regroupe les réclamations sur la base des réclamations regroupées, cite les trois cas les plus fréquents donne au moins deux arguments pour les trois réclamations les plus fréquentes, expliquant pourquoi elles sont une chance pour l'entreprise. 	Dans mon travail quotidien, je prends en considération les remarques des clients afin d'améliorer le service de mon entreprise.	<input type="checkbox"/>	

1.1.4 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.					
Compétences méthodologiques		2.2 Approche et action interdisciplinaires			
Compétences sociales et personnelles		3.1 Disposition à la performance			

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Effectué	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
1.1.4.1 Utiliser des instruments de marketing (C3) J'utilise les instruments de marketing requis afin d'acquérir ou de fidéliser des clients. Ce faisant, je prête attention aux éléments suivants: <ul style="list-style-type: none"> formes de vente partenaire commercial / secteurs commerciaux répartition de l'offre directe ou avec des partenaires programmes en vue d'acquérir et de fidéliser des clients 		<ul style="list-style-type: none"> décrit au moins deux moyens d'acquérir des clients cite au moins deux mesures pour fidéliser les clients cite les avantages et les inconvénients de trois formes de vente différentes 	Les programmes de fidélisation des clients sont très répandus: système de points dans le commerce de détail, programme grands voyageurs, carte de fidélité, etc. Je m'interroge: <ul style="list-style-type: none"> Qui sont nos clients? Quels sont leurs besoins? Qui a besoin des prestations de mon entreprise formatrice et dans quel but? 	<input type="checkbox"/>	1.1.4.1 (Jour de cours interentreprises 10) Utiliser des instruments de marketing (C2) J'expose l'importance de l'acquisition et de la fidélisation des clients dans les transports publics et cite plusieurs mesures concrètes allant dans ce sens. Je présente, à l'aide d'exemples, les domaines d'application de la commercialisation de produits et services de mon entreprise formatrice. Ce faisant, je tiens compte de la situation du marché, des groupes d'intérêts et des facteurs influents.

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.					
Compétences méthodologiques		2.1 Travail efficace et systématique		2.2 Approche et action interdisciplinaires	
Compétences sociales et personnelles		3.2 Capacité à communiquer		3.4 Civilité	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Effectué	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
---	---	-------------------------------	-------------	----------	--

1.1.5.1 Exécuter les tâches relatives au recrutement de personnel (C3) J'exécute les tâches ci-après relatives au recrutement du personnel conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales: <ul style="list-style-type: none"> • moyens permettant de rechercher du personnel • structure et contenu d'une offre d'emploi • évaluation des dossiers de candidature (contenu/effet) • préparer les entretiens • rédiger les réponses positives et négatives 		<ul style="list-style-type: none"> • recense trois moyens de rechercher du personnel et en présente les avantages et les inconvénients • explique la structure et le contenu d'une offre d'emploi • évalue le contenu d'une candidature à l'aide d'exemples 	J'organise une rencontre au sein du département du personnel ou demande des informations à mes supérieurs au sein de mon entreprise formatrice.	□	
1.1.5.2 Introduire les nouveaux collaborateurs (C3) J'introduis les nouveaux collaborateurs dans l'entreprise et assure ce faisant les tâches suivantes: <ul style="list-style-type: none"> • préparer le premier jour de travail • saisir les données personnelles • expliquer l'infrastructure de l'entreprise • recueillir les retours sous la forme appropriée 		<ul style="list-style-type: none"> • met les dossiers préparés à la disposition de la personne en charge en temps voulu pour qu'elle en prenne connaissance • met à disposition un moyen approprié pour recueillir des retours • saisit de manière complète les données personnelles 	Je crée de manière autonome une liste de contrôle pour introduire les nouveaux collaborateurs et la fait vérifier. Parallèlement, je prépare une fiche d'évaluation qui reflète ma prestation lors de l'introduction. Celle-ci a été examinée.	□	
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Effectué	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
1.1.5.3 Exécuter les tâches relatives aux dispositions en matière de personnel (C5) J'explique clairement, à l'aide d'exemples concrets, la signification des dispositions en matière de personnel dans une situation donnée et cite des critères qui illustrent l'importance d'une telle disposition. J'expose clairement, à l'aide d'exemples, les avantages et les limites d'une disposition économique en matière de personnel dans certains domaines (gestion des clients, techniques/maintenance, etc.). Je présente ce que signifie une absence sur le lieu de travail pour mon entreprise. J'établis une disposition simple en matière de personnel de manière autonome.	1.1.5.3.1 Signification Je peux expliquer clairement, à l'aide d'exemples concrets, la signification des dispositions en matière de personnel dans une situation donnée et citer des critères qui illustrent l'importance d'une telle disposition. Je peux établir moi-même une disposition simple en matière de personnel.	<ul style="list-style-type: none"> • cite au moins deux critères pour une disposition en matière de personnel dans une situation donnée • explique clairement, à l'aide d'exemples concrets, pourquoi les dispositions en matière de personnel dans une situation donnée sont importantes • établit de manière autonome une disposition simple en matière de personnel 	Dans le cadre d'une étude de cas, je présente les dispositions prises en matière de personnel lors de journées spéciales, notamment pendant des jours fériés, dans des conditions météorologiques défavorables, lors de voyages scolaires, pendant les vacances, etc.	□	1.1.5.3 (Jour de cours interentreprises 9) Exécuter les tâches relatives aux dispositions en matière de personnel (C5) J'explique clairement, à l'aide d'exemples concrets, la signification des dispositions en matière de personnel dans une situation donnée et cite des critères qui illustrent l'importance d'une telle disposition. J'expose clairement, à l'aide d'exemples, les avantages et les limites d'une disposition économique en matière de personnel dans certains domaines (gestion des clients, techniques/maintenance, etc.). Je présente ce que signifie une absence sur le lieu de travail pour mon entreprise. J'établis une disposition simple en matière de personnel de manière autonome.
	1.1.5.3.2 Limites d'une disposition économique en matière de personnel Je peux présenter clairement, à l'aide d'exemples, les avantages et les limites d'une disposition économique en matière de personnel.	<ul style="list-style-type: none"> • présente clairement, à l'aide d'au moins un exemple, les avantages d'une disposition économique en matière de personnel • présente clairement, à l'aide d'au moins un exemple, les limites d'une disposition économique en matière de personnel • présente au moins une proposition d'amélioration applicable 	J'interroge un responsable du personnel sur les limites de la rentabilité des dispositions en matière de personnel.	□	
	1.1.5.3.3 Absence pour raison de santé Je sais différencier les types d'absence pour raison de santé, qu'il s'agisse de maladie, d'un accident du travail ou d'un accident non professionnel. Je sais qui prend en charge les frais de convalescence et ce que l'absence de mon lieu de travail signifie pour l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> • énonce la différence entre la maladie, un accident professionnel et un accident non professionnel • cite les services à informer et peut remplir les formulaires nécessaires • explique la signification d'une absence pour l'entreprise 	Je m'informe auprès de notre département du personnel.	□	

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.

Compétences méthodologiques

2.1 Travail efficace et systématique

Compétences sociales et personnelles

3.1 Disposition à la performance

3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Effectué	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
1.1.6.1 Traiter les factures entrantes et sortantes (C4) J'exécute les éventuels travaux de comptabilité en suivant des instructions et en utilisant les documents et les outils informatiques appropriés: • tenir à jour la comptabilité débiteurs • tenir à jour la comptabilité créditeurs	1.1.6.1.1 Factures des débiteurs Je remplis de manière autonome les tâches liées aux factures des débiteurs et utilise les documents et outils électroniques correspondants selon les directives.	<ul style="list-style-type: none"> utilise sans se tromper les outils électroniques/administratifs et établit les factures sortantes selon les directives de l'entreprise utilise les comptes et les centres de coût conformément aux directives de l'entreprise cite de manière correcte et complète les étapes de travail 		<input type="checkbox"/>	
	1.1.6.1.2 Factures des créditeurs Je remplis les tâches liées aux factures des créditeurs et utilise les documents et outils électroniques correspondants selon les directives.	<ul style="list-style-type: none"> utilise sans se tromper les outils électroniques/administratifs et contrôle les factures entrantes selon les directives de l'entreprise utilise les comptes et les centres de coût conformément aux directives de l'entreprise cite de manière correcte et complète les étapes de travail 		<input type="checkbox"/>	
1.1.6.2 Gérer la caisse (C3) Je gère la caisse consciencieusement et avec exactitude. Ce faisant, j'effectue les tâches suivantes: • ouvrir la caisse • gérer la caisse • contrôler la caisse et connaître la procédure en cas d'écart de caisse • fermer la caisse • gérer le journal de caisse		<ul style="list-style-type: none"> traite les mandats confiés de manière complète et ponctuelle informe ses supérieurs des écarts de caisse explique le processus de gestion de la caisse sans aide et sans erreur à un tiers 	Je comprends l'importance d'une caisse juste et j'ai conscience des conséquences en cas de non-respect des directives. Les responsables de l'entreprise m'aident dans cette démarche.	<input type="checkbox"/>	
1.1.6.3 Participer à la clôture des comptes (C3) Lors de la clôture des comptes, j'exécute les tâches ci-dessous en suivant les instructions: • clôture des comptes journalière • clôture des comptes mensuelle En vue d'une évaluation et d'une analyse ultérieures, je prépare correctement les coefficients économiques clés.		<ul style="list-style-type: none"> accomplit sa part des tâches de clôture de manière essentiellement autonome remplit ses tâches sans erreur et les explique à un tiers à l'aide des documents ad hoc établit en temps voulu les indicateurs de l'entreprise selon les directives 	Je connais les procédures de clôture simples et j'utilise ces connaissances dans l'entreprise.	<input type="checkbox"/>	
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 et fonctions avec diligence. Il s'en tient aux prescriptions et utilise les outils de manière correcte, efficace et optimisée.					
Compétences méthodologiques		2.1 Travail efficace et systématique	2.4 Présentation efficace		
Compétences sociales et personnelles		3.2 Capacité à communiquer	3.3 Aptitude au travail en équipe	3.5 Aptitude à l'apprentissage	3.6 Conscience écologique
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Effectué	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
1.1.7.1 Effectuer la correspondance (C5) 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 fais parvenir aux destinataires prévus: • courriels • lettres, fax • rapports et documentations • procès-verbaux et notes		<ul style="list-style-type: none"> s'assure que les documents créés respectent le design institutionnel et l'identité visuelle de l'entreprise et correspondent aux directives rédige les documents sans erreur respecte le délai prévu pour l'élaboration des documents 	Je recherche sur Internet des informations sur l'identité visuelle et le design institutionnel de mon entreprise formatrice.	<input type="checkbox"/>	

1.1.7.2 Administrer les données et les documents (C3) Je gère les données et les documents correctement et de manière sûre. J'utilise à cet effet le système de sauvegarde et d'archivage de mon entreprise formatrice. J'utilise correctement les dispositions en matière de protection des données et les directives de l'entreprise concernant l'utilisation des données. A l'aide d'exemples, je suis capable d'expliquer les conséquences d'un non-respect de ces dispositions.	1.1.7.2.1 Gestion des documents Je gère les données et les documents de manière sûre et claire. Pour ce faire, j'utilise le système d'archivage et de sauvegarde des données de mon entreprise formatrice. J'applique correctement les dispositions légales de protection des données et les directives de l'entreprise concernant la gestion des données.	<ul style="list-style-type: none"> • exécute de manière autonome, exacte et complète les tâches confiées • utilise les systèmes disponibles d'archivage et de sauvegarde des données conformément aux directives de l'entreprise • respecte les dispositions légales en matière de protection des données 	Je sais quelles sont les informations de mon entreprise formatrice qui sont confidentielles et ne doivent pas être communiquées à mes camarades de classe ou à mes amis.	<input type="checkbox"/>	
	1.1.7.2.2 Protection des données Je décris avec mes propres mots et à l'aide de trois exemples pertinents les conséquences négatives pour l'entreprise formatrice et les collaborateurs lorsque des données confidentielles sont transmises sans autorisation.	<ul style="list-style-type: none"> • différencie les données de l'entreprise formatrice qui sont confidentielles et celles qui sont accessibles au public • utilise trois exemples pertinents pour expliquer la gestion des données confidentielles de l'entreprise formatrice • présente avec ses propres mots les conséquences négatives pour l'entreprise formatrice et les collaborateurs en cas de transmission non autorisée de données confidentielles 	Je me renseigne auprès de mon entreprise formatrice pour savoir quelles données peuvent être transmises et lesquelles sont confidentielles. Je trouve d'autres informations dans la loi sur la protection des données.	<input type="checkbox"/>	
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Effectué	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations (C5) J'organise des séances et des manifestations. A cette fin, j'exécute les travaux ci-dessous de manière appropriée et efficace: <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 	1.1.7.3.1 Organiser une manifestation Sur la base d'une procédure que j'aurai créée, je réalise la planification des séances et des manifestations. Je rédige les invitations et les envois en temps voulu. Je réserve également l'infrastructure nécessaire et la prépare.	<ul style="list-style-type: none"> • réalise la planification à partir d'une procédure créée de manière autonome (p. ex. ordigramme) • rédige les invitations en temps voulu et enregistre systématiquement les inscriptions/désistements • prépare l'infrastructure et les documents et transmet les instructions à tous les assistants 	Je dispose d'un outil créé par mes soins ou par l'entreprise (ordigramme, liste de contrôle, etc.) qui me permet d'organiser des événements ou des séances de manière efficace et appropriée.	<input type="checkbox"/>	
	1.1.7.3.2 Encadrer les participants J'accueille et encadre les participants avec affabilité et prévenance. Je leur remets le programme et résous les problèmes immédiatement et dans l'intérêt des participants. J'offre à tous la possibilité de partager leurs réactions.	<ul style="list-style-type: none"> • reçoit les participants avec affabilité et prévenance • explique le programme aux participants et résout les problèmes immédiatement et de manière satisfaisante • élabore un outil destiné à recueillir les réactions des participants 	J'ai préalablement réfléchi à ce que je pourrais faire en cas de difficultés et aux réactions que je souhaite recueillir à l'issue de cette manifestation ou de cette séance.	<input type="checkbox"/>	
	1.1.7.3.3 Evaluation et conclusion J'évalue les réactions recueillies et les mesures d'amélioration. A l'issue de la manifestation, j'effectue les travaux de clôture nécessaires et fournis ultérieurement les documents manquants.	<ul style="list-style-type: none"> • évalue systématiquement les réactions recueillies et recense les éventuelles mesures d'amélioration • exécute immédiatement les travaux de clôture (rangement, débriefing des assistants, etc.) • établit les documents à faire parvenir ultérieurement aux participants 	J'ai déjà prévu les travaux de clôture dans la planification et me suis ménagé suffisamment de temps pour ces travaux ainsi que pour la préparation des documents.	<input type="checkbox"/>	
1.1.7.4 S'occuper du courrier et des colis (C3) Je m'occupe du courrier entrant et sortant. Pour ce qui est des lettres et des colis, j'effectue consciencieusement et de manière appropriée les travaux suivants: <ul style="list-style-type: none"> • réception • tri • distribution (courrier ouvert, fermé) • emballage • envoi recommandé, affranchissement 		<ul style="list-style-type: none"> • s'occupe seul et efficacement de la réception, du tri et de la répartition • assure le conditionnement approprié et l'envoi en temps voulu • respecte les dispositions formelles, p. ex. en matière d'affranchissement et d'envoi en recommandé 	Je dispose d'un dossier à jour indiquant les dispositions postales et les directives propres à l'entreprise concernant l'envoi des lettres et des colis.	<input type="checkbox"/>	

<p>1.1.7.5 Exécuter des tâches de communication interne (C3)</p> <p>Je suis capable de présenter le mode de fonctionnement de la communication interne de mon entreprise formatrice.</p> <p>J'actu+A113alise la/les plateforme(s) interne(s) d'information conformément aux directives de l'entreprise et élabore les supports d'information écrits tels que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lettres/bulletins d'information • documents pour le panneau d'affichage et l'intranet • journal d'entreprise 		<ul style="list-style-type: none"> • respecte toutes les directives de l'entreprise (p. ex. en matière de gestion des documents confidentiels) • met à jour les plateformes de communication (panneau d'affichage, Intranet, etc.) • prépare les informations efficacement et en temps voulu 	<p>Je me renseigne auprès du département concerné sur les directives concernant le design institutionnel et l'identité visuelle de l'entreprise ou du secteur d'activité.</p>	□	
--	--	---	---	---	--

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Effectué	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>1.1.7.6 Utilisation d'outils techniques (C3)</p> <p>J'assure l'utilisation efficace et optimale ainsi que l'entretien simple (en tant qu'utilisateur) des appareils de bureau techniques qui sont à ma disposition sur mon lieu de travail, tels que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • téléphone (installation) • appareils multifonctions • moyens audiovisuels • etc. 		<ul style="list-style-type: none"> • utilise les outils électroniques de transmission des données pour créer, envoyer, recevoir, modifier et enregistrer des documents • réagit de manière adaptée en cas de problème sur un appareil et propose des solutions • explique clairement les fonctions quotidiennes et utilise les appareils de manière optimale 	<p>En cas de doute, je me renseigne. En principe, cela signifie :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. commencer par faire une recherche seul dans les instructions ou le programme d'aide de l'ordinateur; 2. interroger une personne expérimentée au sein de l'entreprise formatrice ; 3. demander de l'aide à la hotline 	□	

<p>1.1.7.7 Exposer l'importance et l'impact de la sécurité et de l'ergonomie au poste de travail (C3)</p> <p>Je considère les postes de travail comprenant une table, un écran, un clavier, un téléphone, du papier et d'autres outils de travail dans mon environnement de manière critique d'un point de vue organisationnel et ergonomique et je fais deux déclarations concrètes concernant chacun des éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • organisation du poste de travail • posture • ergonomie du poste de travail • ergonomie et efficacité de la méthode de travail • dispositions relatives à la sécurité au travail 		<ul style="list-style-type: none"> • fait deux déclarations concrètes concernant l'aménagement du poste de travail et la posture • explique le terme «ergonomie» et en démontre l'importance pour son poste de travail • formule deux propositions d'amélioration concrètes concernant «l'ergonomie du poste de travail» ainsi que «l'ergonomie et l'efficacité de la méthode de travail» 	<p>Concernant l'organisation du poste de travail, j'ai conscience qu'il n'est pas toujours possible de parvenir à un aménagement optimal pour des raisons d'espace, d'organisation et de budget.</p>	□	<p>1.1.7.7 (Jour de cours interentreprises 2) Enoncer l'importance et l'impact de la sécurité et de l'ergonomie au poste de travail (C1)</p> <p>J'énonce les dispositions légales qui me permettent de travailler de manière sûre, ergonomique et efficace, et explique leur importance.</p>
---	--	--	--	---	--

<p>1.1.8 Objectif particulier - Appliquer les connaissances acquises concernant sa branche et son entreprise L'employé de commerce a conscience qu'il est important de connaître son entreprise, la concurrence et sa branche. Il utilise ses connaissances dans ce domaine pour conduire de manière compétente et autonome les processus de travail, le conseil à la clientèle et les tâches administratives.</p>				
<p>Compétences méthodologiques</p>	2.1 Travail efficace et systématique	2.2 Approche et action interdisciplinaires	2.4 Présentation efficace	
<p>Compétences sociales et personnelles</p>	3.1 Disposition à la performance	3.3 Aptitude au travail en équipe	3.6 Conscience écologique	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Effectué	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3)</p> <p>J'applique les connaissances des produits et des services de mon entreprise formatrice (y compris les prestations complémentaires et les systèmes d'information des clients).</p>	<p>1.1.8.1.1 Produits et services</p> <p>J'explique, au moyen des documents pertinents, les caractéristiques, les particularités et les avantages des produits et des services (prestations supplémentaires incluses)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • cite de mémoire trois produits/services de son entreprise formatrice ainsi que trois de leurs caractéristiques • décrit sans aide les produits de manière correcte et compréhensible pour un profane • cite avec ses propres mots et de manière exacte au moins une prestation complémentaire relative aux produits ainsi que les avantages et inconvénients de celle-ci 	<p>Je réponds par exemple aux questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment les prospectus, les courriers publicitaires, les offres client, etc. décrivent-ils les avantages des prestations de mon entreprise formatrice? • A quels autres avantages supplémentaires ai-je pensé? <p>Je réunis clairement dans un dossier les documents sur les produits ou les services courants.</p>	□	<p>1.1.8.1 (Jours de cours interentreprises 3, 7 & 8) Utiliser ses connaissances des produits et des services (C2)</p> <p>A l'aide de documents et de modèles clairs, j'explique les caractéristiques, les particularités et les avantages des produits et des services qui sont transmis dans les CI (prestations complémentaires, systèmes d'information des clients).</p>

	1.1.8.1.2 Systèmes d'information des clients J'explique avec mes propres mots l'importance de disposer de systèmes modernes d'information des clients dans les transports publics et synthétise les attentes des clients des transports publics à l'égard d'un tel système. A ces fins, j'utilise des exemples concrets.	<ul style="list-style-type: none"> explique avec ses propres mots l'importance de disposer de systèmes modernes d'information des clients établit une liste des attentes des clients à l'égard d'un système d'information moderne dans les transports publics présente à l'aide d'au moins deux exemples concrets les nouveautés en matière de systèmes d'information des clients et leur utilité pour ces derniers 	Je m'informe dans mon entreprise formatrice, dans les revues spécialisées et sur Internet pour garder une vue d'ensemble et me tenir au courant des nouveautés. Je demande à mes collègues et à mes connaissances quelles informations ils aimeraient recevoir dans les transports publics.	<input type="checkbox"/>	
1.1.8.2 Expliquer l'importance de la sécurité, de la ponctualité et de la propreté (C2) Je présente l'importance et l'impact de la sécurité, de la ponctualité et de la propreté pour le succès de l'entreprise. J'ai une vue d'ensemble des installations, mesures et directives qui entrent en ligne de compte pour l'entreprise. J'explique l'influence de ces trois facteurs sur le succès de l'entreprise.		<ul style="list-style-type: none"> démontre clairement le lien entre la satisfaction des clients et le succès de l'entreprise expose, à l'aide de situations pratiques, les conséquences potentielles pour les clients et l'entreprise lorsque les exigences de sécurité, de ponctualité et de propreté ne sont pas remplies énonce les mesures concrètes qui peuvent être prises dans les transports publics pour assurer la sécurité, la ponctualité et la propreté 	J'aborde ces thèmes avec mes collègues de travail. Je peux apporter ma contribution quand je suis prêt à m'engager personnellement. Je respecte les directives de sécurité dans différentes situations, par exemple dans la gestion de l'argent, des données et de l'électricité.	<input type="checkbox"/>	1.1.8.2 (Jours de cours interentreprises 3, 7, 8 & 10) Enoncer l'importance de la sécurité, de la ponctualité et de la propreté (C2) J'énonce l'importance et l'impact de la sécurité, de la ponctualité et de la propreté pour le succès de l'entreprise.
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Effectué	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
1.1.8.3 Expliquer la signalisation et la sécurité (C3) Je décris sans aide les signalisations des différents systèmes de transport dans le domaine des transports publics de sorte qu'un profane puisse s'en faire une idée claire. Ce faisant, je peux citer les directives et règlements y afférents. A l'aide d'exemples, j'explique le lien entre les systèmes de signalisation et la sécurité. J'explique avec mes propres mots, de manière correcte et exhaustive, le comportement adéquat en cas d'urgence, les directives et les listes de contrôle y afférentes. Je sais présenter correctement le comportement à adopter en cas d'urgence à l'aide d'exemples donnés/simulés.	1.1.8.3.1 Signalisation et sécurité Je décris sans aide les signalisations des différents systèmes de transport dans les transports publics afin qu'un profane puisse s'en faire une idée claire. Je peux également citer les directives et règlements y afférents. A l'aide d'exemples, j'explique le lien entre les systèmes de signalisation et la sécurité.	<ul style="list-style-type: none"> décrit au moins trois signalisations de systèmes de transport différents et explique sans aide leur importance, de manière compréhensible pour un profane cite pour chaque système de signalisation la personne en charge de son fonctionnement (fonction) décrit le lien entre système de signalisation et sécurité à l'aide d'au moins trois exemples pertinents pour l'entreprise formatrice 	J'échange des informations sur le sujet avec les apprentis des autres systèmes de transport Pendant mes trajets, j'observe les différents systèmes de signalisation de chaque système de transport	<input type="checkbox"/>	1.1.8.3 (Jour de cours interentreprises 12) Expliquer la signalisation et la sécurité (C2) Je décris sans aide les signalisations des différents systèmes de transport dans le domaine des transports publics de sorte qu'un profane puisse s'en faire une idée claire. Ce faisant, je peux citer les directives et règlements y afférents. A l'aide d'exemples, j'explique le lien entre les systèmes de signalisation et la sécurité.
	1.1.8.3.2 Comportement en situation d'urgence Je connais les listes de contrôle disponibles dans mon entreprise formatrice et les instructions de comportement ainsi que les situations d'urgence correspondantes. Je peux adopter un comportement adapté à l'aide des listes de contrôle et des instructions de comportement lors d'une situation d'urgence. Je le démontre à l'aide des situations d'urgence données/simulées.	<ul style="list-style-type: none"> définit au moins trois situations d'urgence dans l'entreprise formatrice cite les listes de contrôle disponibles dans l'entreprise formatrice ou les instructions de comportement adopte le bon comportement lors d'une situation d'urgence donnée/simulée 		<input type="checkbox"/>	

<p>1.1.8.4 Utiliser la géographie des transports (C3)</p> <p>Je cite et reporte correctement et sans aide les éléments ci-après (il est possible d'utiliser les cartes des CI comme base de travail) sur une carte muette, selon les directives de mon lieu de formation:</p> <p>Suisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 60 lieux donnés en Suisse • 10 passages de frontière donnés • 10 cols des Alpes donnés • 10 lacs donnés <p>Monde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 120 sites étrangers donnés ainsi que le nom des pays correspondants et de leur capitale. <p>J'applique mes connaissances en géographie avec les outils propres à ma branche lorsque je fournis des renseignements sur un trajet en train ou en avion ou un conseil en matière de</p>	<p>1.1.8.4.1 Géographie des transports</p> <p>Je cite et reporte sans aide les éléments ci-après sur une carte muette selon les directives du lieu de formation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • points géographiques (sites/cols/lacs) • pays • capitales 	<ul style="list-style-type: none"> • reporte sans aide les points géographiques (sites/cols/lacs) sur une carte muette • repère les pays à l'aide d'une carte muette • repère les capitales sur une carte muette <p>(selon les directives du lieu de formation)</p>	<p>Je voyage et mémorise les lieux importants. J'utilise les programmes de géographie sur Internet. J'utilise les documents et les cartes muette du CI</p> <p>J'utilise les sources d'informations telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • plan des réseaux des compagnies aériennes • carte des réseaux ferrés européens • documents CI 	<input type="checkbox"/>	<p>1.1.8.4 (Jours de cours interentreprises 3, 4, 7 & 11) Utiliser la géographie des transports (C3)</p> <p>Je cite et reporte correctement et sans aide les éléments ci-après (conformément à la liste CI) sur une carte muette:</p> <p>Suisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 60 lieux donnés en Suisse • 10 passages de frontière donnés • 10 cols des Alpes donnés • 10 lacs donnés <p>Monde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 120 sites étrangers donnés ainsi que le nom des pays correspondants et de leur capitale. <p>J'applique mes connaissances en géographie avec les outils propres à ma branche lorsque je fournis des renseignements sur un trajet en train ou en avion ou un conseil en matière de voyage.</p>
	<p>1.1.8.4.2 Fournir des renseignements sur les horaires des trains ou des vols</p> <p>J'utilise mes connaissances géographiques et les outils (manuels ou électroniques) propres à la branche pour fournir des renseignements sur les horaires des trains ou des vols et des conseils en matière de voyage. Mes renseignements sont corrects et adaptés aux clients, et tiennent compte des liaisons directes possibles de jour et de nuit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • choisit les horaires de train ou d'avion les mieux adaptés aux clients et justifie ses choix • expose les différences entre les horaires de train ou d'avion manuels et électroniques • cite, à l'aide des outils appropriés, au moins cinq liaisons directes de jour et de nuit à l'étranger 	<p>Je compare les horaires manuels aux résultats des horaires électroniques. Outre les horaires des trains et des vols, les prospectus spéciaux fournissent des informations supplémentaires pour voyager dans des villes étrangères.</p>	<input type="checkbox"/>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Effectué	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>1.1.8.5 Expliquer les produits et les services des concurrents (C2)</p> <p>Je montre, à l'aide de comparaisons pertinentes, les caractéristiques, les particularités et les avantages des produits et des services des principales entreprises concurrentes.</p> <p>Je les réparties comme suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fonctions et désignations • buts • caractéristiques et propriétés qualitatives • durabilité écologique • prix et conditions 		<ul style="list-style-type: none"> • nomme les principaux services/produits de la concurrence; crée un tableau récapitulatif pour présenter les données (structure en fonction de l'objectif de la prestation) • montre les points communs et les différences de la gamme de produits (également en termes de durabilité écologique) • souligne les points communs et les différences des prestations de manière convaincante à l'égard des clients 	<p>Je visite d'autres entreprises, demande des prospectus, mène des entretiens spécialisés avec les collègues qui travaillent sur place, etc.</p> <p>J'assiste si possible à des salons et à des expositions spécialisées. Là encore, j'accumule des connaissances sur les produits des concurrents de mon entreprise formatrice.</p> <p>Le terme «politique de gamme» répond à la question: qu'offrons-nous? Pour les administrations et organismes similaires, la question est: quels services sont proposés par la division ou le service apparenté?</p>	<input type="checkbox"/>	<p>1.1.8.5 (Jours de cours interentreprises 3, 7 & 8) Expliquer les produits et les services des concurrents (C2)</p> <p>Je montre, à l'aide de comparaisons pertinentes, les caractéristiques, les particularités et les avantages des produits et des services des principales entreprises concurrentes.</p> <p>Je les réparties comme suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fonctions et désignations • buts • caractéristiques et propriétés qualitatives • durabilité écologique • prix et conditions

<p>1.1.8.6 Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)</p> <p>J'explique à un profane les aspects suivants de mon entreprise formatrice:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lignes directrices, objectifs de l'entreprise (le cas échéant) • contexte historique • forme juridique / régime de propriété / forme d'organisation / mode de financement • normes en matière de gestion de la qualité <p>Je présente ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs, à l'aide des outils appropriés.</p>	<p>1.1.8.6.1 Modèle, objectifs et contexte historique de l'entreprise</p> <p>J'explique à un profane les aspects suivants de mon entreprise formatrice:</p> <ul style="list-style-type: none"> • modèle, objectifs d'entreprise, image • contexte historique <p>Je les présente de manière adaptée aux interlocuteurs, à l'aide des outils appropriés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • explique à l'aide des documents disponibles l'objectif de l'entreprise et son image vis-à-vis du public • montre l'influence des objectifs de l'entreprise formatrice sur le travail quotidien et explique leur mise en œuvre concrète sur le lieu de travail • établit de manière autonome un résumé écrit de l'histoire de l'entreprise depuis sa création jusqu'à nos jours 	<p>Je me renseigne sur la façon dont la qualité des services/des produits est assurée dans mon entreprise formatrice.</p> <p>Je me procure des informations sur les lignes directrices de l'entreprise.</p>	<input type="checkbox"/>	<p>1.1.8.6 (Jours de cours interentreprises 5, 10 & 11) Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)</p> <p>J'explique à un profane les aspects suivants de mon entreprise formatrice:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lignes directrices, objectifs de l'entreprise (le cas échéant) • contexte historique • forme juridique / régime de propriété / forme d'organisation / mode de financement • normes en matière de gestion de la qualité <p>Je présente ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs, à l'aide des outils appropriés.</p>
---	---	--	---	--------------------------	--

	<p>1.1.8.6.2 Forme juridique, forme d'organisation, gestion de la qualité de l'entreprise</p> <p>J'explique à un profane les aspects suivants de mon entreprise formatrice :</p> <ul style="list-style-type: none"> • forme juridique / régime de propriété / forme d'organisation / mode de financement • gestion de la qualité et normes en la matière <p>Je les présente de manière adaptée aux interlocuteurs, à l'aide des outils appropriés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • explique à l'aide des documents disponibles la forme juridique ainsi que le régime de propriété de l'entreprise • présente à l'aide d'un organigramme la forme d'organisation (postes d'état-major / fonctions hiérarchiques / modes de communication) • explique à l'aide de documents internes la gestion de la qualité de l'entreprise 		<input type="checkbox"/>	
--	--	---	--	--------------------------	--

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Effectué	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>1.1.8.7 Utiliser ses connaissances de la branche (C2)</p> <p>Je décris, à l'aide des documents et des outils appropriés, les caractéristiques et développements importants de la branche dans laquelle mon entreprise est active.</p> <p>Je les répartirais comme suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tailles et structures des entreprises • coefficients opérationnels et financiers • structure de l'emploi • marché d'approvisionnement et débouchés • concurrence • conditions-cadre juridiques • partenariat social • organisations de branche (associations, affiliations, institutions) • importance économique/régionale/sociale • développements/tendances 	<p>1.1.8.7.1 Développement de la branche</p> <p>Je présente le développement général de ma branche dans le passé. Je peux décrire clairement à une personne étrangère à la branche deux modifications que ma branche pourrait mettre en œuvre à court ou long terme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • présente le développement général de la branche dans le passé • décrit clairement trois modifications possibles à court ou long terme pour la branche et justifie ce choix • cite les conséquences potentielles des modifications évoquées pour la branche 	<p>Ces modifications peuvent se rapporter à tout: nouveaux ou anciens services, nouveaux ou anciens canaux de distribution, nouveaux modes d'organisation du travail, taille des divisions ou des entreprises, qualité, internationalisation, automatisation, etc.</p> <p>Les rapports d'activité, les comptes rendus spécialisés et les statistiques fournissent de nombreuses informations. Par exemple, l'office fédéral de la statistique publie chaque année des chiffres relatifs aux transports publics et privés, et je trouve également des informations dans les publications de l'Office fédéral des transports. Autres sources: www.litra.ch</p>	<input type="checkbox"/>	<p>1.1.8.7 (Jours de cours interentreprises 5, 11 & 14) Utiliser ses connaissances de la branche (C2)</p> <p>Je décris, à l'aide des documents et des outils appropriés, les caractéristiques et développements importants du monde des transports.</p> <p>Je les répartirais comme suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tailles et structures des entreprises • coefficients opérationnels et financiers • structure de l'emploi • marché d'approvisionnement et débouchés • concurrence • conditions-cadre juridiques • partenariat social • organisations de branche (associations, affiliations, institutions) • importance économique/régionale/sociale • développements/tendances
	<p>1.1.8.7.2 Collaboration au sein de la branche / interconnexion des transports publics</p> <p>En décrivant des situations concrètes, je démontre clairement l'utilité d'une bonne collaboration entre les partenaires directs et leurs clients. J'explique clairement à un profane ce que signifie «interconnexion des transports publics» et peux formuler une idée pour étendre ce réseau.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • décrit au moins deux situations concrètes de collaboration fructueuse au quotidien, et en démontre au moins un avantage pour les partenaires et pour les clients • cite au moins trois exemples actuels d'interconnexion dans les transports publics • décrit sa propre idée pour étendre le réseau des transports publics 	<p>Dans la branche des transports publics, la collaboration entre les différents partenaires est très importante.</p> <p>Les partenariats prennent notamment la forme d'unions tarifaires et de transport ou d'alliances (transport aérien).</p>	<input type="checkbox"/>	
	<p>1.1.8.7.3 Importance des transports publics / avantages économiques</p> <p>Les transports publics ont une grande importance dans la société. J'évalue clairement les transports publics en fonction de leur importance écologique et économique à l'aide d'au moins deux exemples. A partir de ces exemples, j'explique où et quand les transports publics sont cofinancés par les pouvoirs publics et quelles en sont les conséquences.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • évalue clairement l'importance écologique et économique des transports publics à l'aide de deux exemples • les critères d'évaluation sont identifiables et recensés séparément • explique à l'aide d'un exemple concret le cofinancement des transports publics par les pouvoirs publics 	<p>Les rapports d'activité, les comptes rendus spécialisés et les statistiques fournissent de nombreuses informations. Par exemple, l'office fédéral de la statistique publie chaque année des chiffres relatifs aux transports publics et privés, et je trouve également des informations dans les publications de l'Office fédéral des transports. Autres sources: www.litra.ch</p>	<input type="checkbox"/>	

	1.1.8.7.4 Concurrence dans les transports publics Je peux expliquer l'importance de la concurrence dans les transports publics. Pour ce faire, je présente des exemples de situation concurrentielle dans les transports publics ainsi que les dispositions légales dans ce domaine.	<ul style="list-style-type: none"> explique l'importance de la concurrence dans les transports publics et la démontre à l'aide d'au moins deux exemples décrit clairement à un profane les dispositions relatives à la concurrence dans les transports publics décrit au moins deux avantages et deux risques liés à la concurrence dans les transports publics 	Même dans les transports publics, la concurrence stimule le marché.	<input type="checkbox"/>	
--	--	--	---	--------------------------	--

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Effectué	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
1.1.8.8 Expliquer la planification et le déploiement des ressources dans les transports (C4) J'explique clairement le déroulement de la planification économique des ressources dans les transports: <ul style="list-style-type: none"> réserver ou préparer l'infrastructure (lignes de chemin de fer, routes, espace aérien, etc.) planifier l'utilisation de véhicules, d'avions, etc. sur les routes, les rails et dans les airs, y compris le personnel nécessaire organiser et évaluer le transport 	1.1.8.8.1 Déploiement de l'infrastructure Je peux expliquer le déroulement de la planification des infrastructures de transport telles que les lignes de chemin de fer, les routes, les espaces aériens, etc. Pour ce faire, je dispose des documents de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> cite au moins deux critères pour une planification économique de l'infrastructure de transport explique clairement, à l'aide d'un exemple concret, le déroulement de la planification de l'infrastructure de transport établit de manière autonome une planification simple de l'infrastructure de transport 	J'imagine une étude de cas illustrant la façon dont les infrastructures de transport sur les routes, les rails, l'eau et dans les airs sont déployées.	<input type="checkbox"/>	1.1.8.8 (Jours de cours interentreprises 3, 7, 8 & 9) Expliquer la planification et le déploiement des ressources dans les transports (C4) Présenter la planification des ressources, depuis le déploiement de l'infrastructure, des véhicules et des personnes jusqu'à l'exécution du transport ou de la prestation.
	1.1.8.8.2 Planification de l'affectation Je peux expliquer clairement le déroulement de la planification relative à l'affectation des véhicules ou des avions et du personnel des transports. Pour ce faire, je dispose des documents et des outils de planification de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> cite au moins deux critères pour une utilisation économique des véhicules ou des avions ainsi que du personnel de transport explique clairement, à l'aide d'un exemple concret, le déroulement de la planification des véhicules ou des avions ainsi que l'affectation du personnel des transports établit de manière autonome une planification simple des ressources en termes de véhicules et de personnel 		<input type="checkbox"/>	
	1.1.8.8.3 Organiser et évaluer les transports J'explique les critères pour l'organisation et l'évaluation irréprochables d'un transport ou d'une prestation de transport. Pour ce faire, je dispose des documents et outils de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> cite aux moins deux critères pour l'organisation irréprochable d'un transport ou d'une prestation explique, à l'aide d'un exemple concret, le déroulement d'un transport ou d'une prestation de transport montre, à l'aide des outils de l'entreprise, la façon dont est évaluée la rentabilité des transports ou des prestations de transport 		<input type="checkbox"/>	



Gestion de la branche EC Transports publics, pour le compte de l'UTP



*Partie 3 du dossier de formation et des prestations
Formation commerciale initiale CFC*

Objectif particulier ainsi que Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

*Branches de formation et d'examens EC
Transports publics*

Catalogue d'objectifs de formation de la branche Transports publics

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. 1 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 :

- Les 28 objectifs évaluateurs de la partie entreprise de la branche de formation et d'examens Transports publics doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation.
- Un dossier de formation et des prestations (DFP) est établi en tant qu'aide et complément. Il contient, là où c'est nécessaire, des aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs, les critères d'évaluation des STA et des indicateurs d'utilisation.

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.

Objectif particulier**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 gestion correcte et durable des marchandises, du matériel ou des services. 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.

Compétences méthodologiques 2.1 Travail efficace et systématique

Compétences sociales et personnelles 3.6 Conscience écologique

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 pour les satisfaire. Il connaît bien les produits et les services et dispose 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.

Compétences méthodologiques 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 2.4 Présentation efficace

Compétences sociales et personnelles 3.2 Capacité à communiquer 3.4 Civilité

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.

Compétences méthodologiques 2.1 Travail efficace et systématique 2.2 Approche et action interdisciplinaires

Compétences sociales et personnelles 3.1 Disposition à la performance 3.3 Aptitude au travail en équipe

1.1.4 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.

Compétences méthodologiques 2.2 Approche et action interdisciplinaires

Compétences sociales et personnelles 3.1 Disposition à la performance

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.

Compétences méthodologiques 2.1 Travail efficace et systématique 2.2 Approche et action interdisciplinaires

Compétences sociales et personnelles 3.2 Capacité à communiquer 3.4 Civilité

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.

Compétences méthodologiques 2.1 Travail efficace et systématique

Compétences sociales et personnelles 3.1 Disposition à la performance 3.5 Aptitude à l'apprentissage

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 et fonctions avec diligence. Il s'en tient aux prescriptions et utilise les outils de manière correcte, efficace et optimisée.

Compétences méthodologiques 2.1 Travail efficace et systématique 2.4 Présentation efficace

Compétences sociales et personnelles 3.2 Capacité à communiquer 3.3 Aptitude au travail en équipe 3.5 Aptitude à l'apprentissage 3.6 Conscience écologique

1.1.8 Objectif particulier - Appliquer les connaissances acquises concernant sa branche et son entreprise

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

Compétences méthodologiques 2.1 Travail efficace et systématique 2.2 Approche et action interdisciplinaires 2.4 Présentation efficace

Compétences sociales et personnelles 3.1 Disposition à la performance 3.3 Aptitude au travail en équipe 3.6 Conscience écologique

Compétences méthodologiques

2.1 Travail efficace et systématique

J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique en :

- choisissant des sources d'information en fonction de mes tâches et en me procurant les informations dont j'ai besoin de manière ciblée ;
- planifiant mon travail et mes projets, en fixant des priorités et en prenant des décisions adaptées à la situation ;
- exécutant mon travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts ;
- contrôlant et en documentant le travail que j'ai effectué ;
- analysant mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement.

Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.

2.2 Approche et action interdisciplinaires

J'effectue mon travail en tenant compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation dans laquelle je suis employé en :

- présentant les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible ;
- identifiant les interdépendances et les interactions ;
- contribuant à améliorer les processus de travail dans mon domaine d'activité.

Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.

2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

J'utilise des méthodes efficaces pour mes activités de conseil et de négociation avec des partenaires externes et internes en :

- cernant les besoins et les points de vue de mes interlocuteurs ;
 - identifiant et en comprenant les messages verbaux et non verbaux de mes interlocuteurs ;
 - élaborant des propositions de solution adaptées ;
 - obtenant de bons résultats pour les différentes parties concernées.
-

2.4 Présentation efficace

Je me distingue par la présentation efficace de mes tâches en :

- planifiant et en préparant mes présentations ;
 - animant ma présentation de manière convaincante ;
 - utilisant une rhétorique et un langage du corps appropriés ;
 - utilisant des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation.
-

Compétences sociales et personnelles

Je suis disposé à une performance élevée en :

3.1 Disposition à la performance

- exécutant mon travail de manière motivée et réfléchie ;
 - remplissant les exigences et les demandes de mes mandants et partenaires ;
 - respectant les délais et les exigences en matière de qualité ;
 - résistant au stress, en identifiant les situations difficiles et au besoin, en allant chercher du soutien ;
 - assumant la responsabilité de mon travail et en adoptant un comportement adéquat.
-

Je suis capable de communiquer et de faire preuve d'un comportement adapté à la clientèle en :

3.2 Capacité à communiquer

- appréhendant les déclarations orales et écrites de manière différenciée et en étant ouvert aux idées et aux opinions de mes interlocuteurs ;
 - m'exprimant, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à mes interlocuteurs et en faisant part de mon opinion et de mes propositions de manière claire et fondée ;
 - maîtrisant les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions ;
 - restant discret de manière à préserver les intérêts de mes interlocuteurs ainsi que de mon entreprise ou de mon organisation.
-

Je suis capable de travailler aussi bien de manière autonome qu'en équipe. Au sein d'une équipe :

3.3 Aptitude au travail en équipe

- j'apporte ma contribution, j'accepte les décisions prises et je les applique ;
 - je formule des critiques constructives et suis capable de recevoir et d'accepter des critiques ;
 - j'assume la responsabilité des résultats du travail effectué en équipe et je défends la solution adoptée à l'extérieur.
-

J'accorde de l'importance à mon comportement et à la politesse en :

3.4 Civilité

- étant ponctuel, fiable et ordonné et en agissant consciencieusement ;
 - adoptant le code vestimentaire de mon entreprise ou de mon organisation et en adaptant ma conduite à la situation ;
 - respectant les règles de politesse dans mon comportement et dans mes communications orales et écrites ;
 - traitant chaque personne avec le respect et la courtoisie qui s'imposent.
-

J'ai conscience des constantes mutations sur le marché du travail et dans la société et suis prêt à sans cesse développer de nouvelles compétences en :

3.5 Aptitude à l'apprentissage

- étant ouvert aux nouveautés et en réagissant de manière flexible aux changements ;
- utilisant des techniques d'apprentissage et de créativité appropriées et en transférant en pratique ce que j'ai appris ;
- analysant mon processus d'apprentissage et en documentant mes progrès sous la forme appropriée ;
- étant conscient que l'apprentissage tout au long de la vie me permet d'augmenter mon employabilité et de renforcer ma personnalité

Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.

J'ai un comportement écologique et je respecte les directives et les règles de comportement dans ce domaine, notamment en :

3.6 Conscience écologique

- utilisant l'énergie, les biens, le matériel de travail et de consommation de manière économe ;
 - prenant soin des équipements de bureau ;
 - éliminant les déchets selon les règles du respect de l'environnement.
-