



Procédure de validation

Employée de commerce CFC Services et administration / Employé de commerce CFC Services et administration

Compétence opérationnelle

a1 : examiner et développer des compétences commerciales

Auto-évaluation

Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je m'informe régulièrement des tendances actuelles et des possibilités d'évolution dans mon champ professionnel.				
Je réfléchis à mes capacités professionnelles et j'en déduis des mesures ciblées pour développer mes compétences.				



Procédure de validation

Employée de commerce CFC Services et administration / Employé de commerce CFC Services et administration

Compétence opérationnelle

a3 : recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial

Auto-évaluation

Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je sais utiliser mon profil de compétences de manière ciblée afin de remporter des contrats commerciaux.				
Je traite les mandats commerciaux conformément aux attentes des clients.				
Je vérifie régulièrement la qualité de mon travail ainsi que la satisfaction des clients.				
Je procède à une analyse critique de mes résultats de travail et en déduis des mesures d'amélioration concrètes.				



Procédure de validation

Employée de commerce CFC Services et administration / Employé de commerce CFC Services et administration

Compétence opérationnelle

a4 : agir de manière responsable dans la société

Auto-évaluation

Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je planifie mes agissements personnels et professionnels en pleine conscience et en tenant compte de ma responsabilité envers la société.				
Je tire de mes expériences personnelles et sociales des enseignements que j'applique dans le cadre de mon comportement professionnel en tant qu'employé-e de commerce.				
Je réfléchis activement à mon identité et à la manière dont elle influence mon comportement au sein de l'entreprise et dans la société.				



Procédure de validation

Employée de commerce CFC Services et administration / Employé de commerce CFC Services et administration

Compétence opérationnelle

a5 : intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions

Auto-évaluation

Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je m'intéresse aux questions politiques du moment et prends en compte les intérêts et valeurs des parties prenantes.				
Je développe mes propres opinions et valeurs, et les utilise comme cadre de référence éthique pour mes agissements.				
J'exerce mes droits politiques et intègre les thèmes politiques pertinents dans mon activité professionnelle en tant qu'employé-e de commerce.				
Je développe activement mes formes d'expression et de conception et en tire des conclusions pour mon comportement professionnel.				



Procédure de validation

Employée de commerce CFC Services et administration / Employé de commerce CFC Services et administration

Compétence opérationnelle

b1 : collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial (y c. dans la langue nationale locale)

Auto-évaluation

Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je travaille de manière active et responsable au sein de différentes équipes.				
Je communique couramment dans la langue nationale locale et peux également m'exprimer en anglais ou dans une deuxième langue nationale si nécessaire.				
Je m'informe des coutumes culturelles d'autres pays et en tiens compte dans ma collaboration.				
Je respecte les accords conclus, les consignes et les délais.				
En cas d'écarts, je prends les mesures appropriées en temps utile.				



Procédure de validation

Employée de commerce CFC Services et administration / Employé de commerce CFC Services et administration

Compétence opérationnelle

b2 : coordonner les interfaces dans les processus en entreprise

Auto-évaluation

Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
J'applique correctement les prescriptions légales et opérationnelles dans mon domaine de travail.				
Je respecte systématiquement les règles internes en matière de conformité, de sécurité au travail, de règlement intérieur et de durabilité.				
Je participe à la préparation et au traitement des contrats, qu'ils se déroulent en ligne ou hors ligne.				
Je reçois systématiquement les commandes internes et externes et recense les besoins des parties prenantes.				
Je coordonne les commandes et les dates de livraison, et vérifie le respect des accords.				



Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je contrôle les produits et services livrés et prends des mesures ciblées en cas de défauts (p. ex. réclamations).				
Je facture correctement les mandats, documente les processus et mets à jour les données pertinentes telles que la gamme de produits.				
Je réfléchis régulièrement à mes processus de travail et demande des retours les concernant afin d'en déduire des mesures d'amélioration.				



Procédure de validation

Employée de commerce CFC Services et administration / Employé de commerce CFC Services et administration

Compétence opérationnelle

b3 : participer aux discussions économiques

Auto-évaluation

Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je me renseigne régulièrement sur les marchés, les produits et les services pertinents pour mon entreprise.				
J'utilise mes connaissances sur le marché et le secteur de manière ciblée dans mes entretiens avec les clients ou mes collègues.				



Procédure de validation

Employée de commerce CFC Services et administration / Employé de commerce CFC Services et administration

Compétence opérationnelle

b4 : exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels

Auto-évaluation

Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je traite de manière autonome et ciblée de petits paquets de travail et projets partiels.				
Je crée et gère des environnements de travail adaptés pour les projets partiels.				
J'élabore des calendriers réalistes en tenant compte des exigences des différents projets.				
Je coordonne la collaboration des personnes impliquées dans le projet.				
Je supervise le déroulement du projet et informe en temps utile en cas d'écarts.				



Procédure de validation

Employée de commerce CFC Services et administration / Employé de commerce CFC Services et administration

Compétence opérationnelle

c2 : coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien commercial

Auto-évaluation

Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je crée en autonomie différents documents destinés à faciliter les processus administratifs.				
Je tiens l'agenda de manière fiable et veille à ce qu'il soit clair et à jour.				
J'organise le classement physique et numérique de manière claire et structurée.				
Je suis capable d'interpréter et d'expliquer clairement des documents administratifs et relatifs au personnel.				
Je réponds correctement et rapidement aux demandes concernant des documents administratifs ou liés au personnel.				



Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je réfléchis régulièrement à mes activités de soutien et définis à partir de cette réflexion des mesures d'amélioration concrètes.				



Procédure de validation

Employée de commerce CFC Services et administration / Employé de commerce CFC Services et administration

Compétence opérationnelle

c3 : documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise

Auto-évaluation

Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je prends en charge des tâches administratives et organisationnelles dans le respect de l'assurance qualité.				
Je gère les agendas, les calendriers et la documentation de manière fiable et claire.				
Je vérifie l'exactitude et la qualité des documents écrits et des contenus numériques.				
Si nécessaire, j'apporte de moi-même les corrections qui s'imposent.				
J'archive et classe les documents de manière claire et structurée.				
J'accueille de manière constructive les remarques qui me sont faites sur ma façon de travailler.				
À partir de ces remarques, je définis des mesures d'assurance qualité ciblées.				





Procédure de validation

Employée de commerce CFC Services et administration / Employé de commerce CFC Services et administration

Compétence opérationnelle

c4 : mettre en œuvre des activités de marketing et de communication

Auto-évaluation

Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je communique de manière adaptée à la situation avec les parties prenantes internes et externes.				
Je respecte le concept d'information et de communication de l'entreprise dans ma communication.				
Je peux communiquer de manière claire et compréhensible aussi bien dans la langue nationale locale que dans une langue étrangère.				
Je réfléchis régulièrement à mon comportement en matière de communication.				
À partir de cette réflexion, je définis des mesures ciblées pour améliorer ma communication.				



Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je m'informe activement des évolutions dans le domaine de la communication.				
Je cherche à développer de nouveaux moyens ou de nouvelles formes de communication, et les teste dans l'entreprise.				
Je soutiens de manière ciblée les activités de marketing et de communication dans mon environnement de travail.				



Procédure de validation

Employée de commerce CFC Services et administration / Employé de commerce CFC Services et administration

Compétence opérationnelle

c5 : assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières

Auto-évaluation

Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
J'établis des budgets avec des estimations réalistes des coûts et recettes pour des événements, des projets partiels ou des mandats.				
Je calcule les coûts et recettes réels et vérifie les écarts.				
Si nécessaire, je propose en temps utile au service compétent des mesures appropriées pour contrôler les coûts.				
J'établis les factures correctement et adopte un comportement économe dans mon domaine de travail.				
Je vérifie soigneusement les opérations financières et apporte les éventuelles corrections nécessaires.				





Procédure de validation

Employée de commerce CFC Services et administration / Employé de commerce CFC Services et administration

Compétence opérationnelle

d1 : prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs (y c. dans la première langue étrangère)

Auto-évaluation

Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Avec les clients et les fournisseurs, je communique avec assurance et de manière adaptée à mon public.				
Pour cela, j'utilise à la fois ma langue nationale locale et une langue étrangère, si nécessaire.				
Je réponds rapidement et de manière exhaustive aux demandes des clients et des fournisseurs.				
Je recense les besoins des clients et des fournisseurs de manière ciblée et fiable.				
Si nécessaire, je transmets les demandes au service compétent.				



Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je veille à ce que les informations circulent parfaitement entre toutes les parties prenantes.				



Procédure de validation

Employée de commerce CFC Services et administration / Employé de commerce CFC Services et administration

Compétence opérationnelle

d2 : mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Auto-évaluation

Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je traite les demandes des clients internes et externes avec efficacité et en cherchant à trouver des solutions.				
Je communique via différents canaux (p.ex. e-mail, téléphone, en personne) en fonction des besoins.				
Je clarifie soigneusement les besoins des clients avant de les conseiller ou de les orienter vers un autre service.				
Je mène des entretiens de conseil adaptés aux destinataires et compréhensibles.				
Je traite les plaintes ou réclamations de manière ciblée, ou les transmets au service compétent.				



Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je réfléchis régulièrement à ma façon de communiquer et sollicite des retours de manière ciblée.				
À partir de ces retours, je définis des mesures concrètes pour améliorer ma communication.				



Procédure de validation

Employée de commerce CFC Services et administration / Employé de commerce CFC Services et administration

Compétence opérationnelle

d3 : mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

Auto-évaluation

Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je mène des entretiens de vente et de négociation via des canaux appropriés (p. ex. téléphone, voie numérique ou en personne).				
Je communique dans la langue nationale locale et, si nécessaire, dans une langue étrangère.				
Je clarifie de manière ciblée les besoins de mes clients et fournisseurs.				
Je rédige des offres adaptées et sais mettre en évidence leurs avantages lors des entretiens de vente.				
Si nécessaire, je demande des offres à de potentiels fournisseurs et les examine systématiquement.				



Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
À partir des offres que j'examine, je formule des arguments pertinents pour les entretiens de vente ou de négociation.				
Je conclus les entretiens de vente ou de négociation de manière ciblée et dans les délais impartis.				
J'analyse les retours que me font les clients et fournisseurs, et j'en déduis des mesures d'optimisation.				



Procédure de validation

Employée de commerce CFC Services et administration / Employé de commerce CFC Services et administration

Compétence opérationnelle

d4 : entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs

Auto-évaluation

Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
J'entretiens activement et régulièrement les relations avec les clients et les fournisseurs.				
J'utilise des canaux de communication appropriés (p. ex. e-mail, téléphone, entretiens personnels) pour entretenir la relation.				
Je communique dans la langue nationale locale et, si nécessaire, dans une langue étrangère.				
Je mets en œuvre des mesures ciblées pour fidéliser les clients et les fournisseurs.				
Je prends des mesures concrètes pour augmenter la satisfaction des clients.				
Je vérifie régulièrement l'efficacité des mesures mises en place.				



Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Si nécessaire, je formule des suggestions d'amélioration afin d'optimiser la fidélisation des clients ou des fournisseurs.				



Procédure de validation

Employée de commerce CFC Services et administration / Employé de commerce CFC Services et administration

Compétence opérationnelle

e1 : utiliser des applications propres au domaine commercial

Auto-évaluation

Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
J'utilise l'infrastructure numérique de mon entreprise de manière ciblée et efficace pour accomplir mes tâches.				
J'apporte mon aide à d'autres collaboratrices et collaborateurs s'ils ont des questions ou rencontrent des problèmes en lien avec les applications numériques.				
Je transmets les problèmes techniques que je ne peux pas résoudre moi-même au service compétent.				
Je documente mon assistance de manière systématique et compréhensible.				
Je crée des outils (p. ex. guides, tutoriels) pour résoudre efficacement les problèmes récurrents.				



Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je m'informe activement des nouveautés techniques et j'évalue leur pertinence pour mon domaine de travail.				
Je fais des propositions pour améliorer les processus de travail numériques dans mon entreprise.				
Je traite les données de manière responsable et respecte les dispositions applicables en matière de protection des données.				
Je reconnais les données sensibles et les traite de manière confidentielle.				
Je contrôle les données destinées à être transmises à l'extérieur et, si nécessaire, je m'assure qu'elles peuvent bien être transmises.				
J'informe les autres collaboratrices et collaborateurs en cas de changements dans la gestion des données.				



Procédure de validation

Employée de commerce CFC Services et administration / Employé de commerce CFC Services et administration

Compétence opérationnelle

e3 : évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise

Auto-évaluation

Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je réalise en autonomie des analyses de contenu et des évaluations quantitatives mineures dans mon domaine de travail.				
Je présente les résultats de mes analyses sous une forme adaptée à leurs destinataires (p. ex. tableaux, diagrammes, rapports).				
Je tire des conclusions tangibles de mes évaluations.				
Je transmets les informations analysées et traitées au service compétent dans les délais impartis.				
Je vérifie la plausibilité des données et des statistiques.				



Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Si je constate des incohérences ou des erreurs dans les données, j'apporte les corrections nécessaires.				



Procédure de validation

Employée de commerce CFC Services et administration / Employé de commerce CFC Services et administration

Compétence opérationnelle

e4 : préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias

Auto-évaluation

Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Je crée pour l'entreprise des contenus multimédias qui répondent aux besoins du client.				
Lors de la création et de la publication de contenus multimédias, je respecte les directives légales (p. ex. droits d'auteur, protection des données).				
Je vérifie soigneusement l'exactitude et la qualité des contenus avant leur publication ou leur diffusion.				
Je publie des contenus de manière ciblée via des canaux en ligne adaptés.				
J'ai conscience que mes contenus ont un impact sur l'image de l'entreprise.				
J'adopte un comportement responsable et professionnel sur les réseaux sociaux.				



Question clé	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
J'accueille de manière constructive les remarques relatives aux contenus publiés.				
À partir de ces remarques, je définis des mesures d'amélioration concrètes pour les contenus futurs.				