

CATALOGUE DES OBJECTIFS ÉVALUATEURS ENTREPRISE

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 bonne gestion du matériel/des marchandises dans une optique de développement durable. Il maîtrise les étapes essentielles de ce processus en effectuant ses tâches de manière efficace et ciblée dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales.

1.1.1.1

Acheter du matériel/des marchandises sans appel d'offres (C5)

J'achète du matériel et des marchandises dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales. Pour cela, je réalise de manière compétente les tâches suivantes :

- déterminer les besoins
- demander plusieurs devis et les comparer
- vérifier les conditions de vente et les délais de livraison
- commander le matériel/les marchandises
- contrôler les livraisons
- signaler/corriger les erreurs de livraison
- contrôler/passer en comptabilité les factures fournisseurs

Critères partiels pour les STA

- compare les devis reçus sur la base des critères habituellement appliqués dans l'entreprise, et basés sur une analyse des besoins
- contrôle la réception des marchandises et signale toute erreur

1.1.1.2

Stocker le matériel/les marchandises (C5)

Je stocke le matériel et les marchandises de manière compétente. Je fais en cela preuve d'expertise en respectant les exigences suivantes :

- stocker les livraisons
- mettre à jour l'état du stock
- gérer le stock
- établir un inventaire

Je respecte ce faisant les directives en matière de santé et de sécurité au travail et les règles de sécurité de l'entreprise.

Critères partiels pour les STA

- stocke le matériel de manière adéquate (en fonction du produit et du contexte de l'entreprise)
- met à jour de manière adéquate et exacte l'état du stock et/ou la liste d'inventaire

1.1.2 Objectif particulier – conseiller les clients

L'employé de commerce est conscient du fait que les clients sont les groupes d'intérêt les plus importants d'une entreprise. Il traite les demandes des clients d'une manière compétente, en vue de satisfaire ces derniers. Il lui est pour cela nécessaire de bien connaître les produits et/ou services ainsi que de maîtriser les techniques de conseil et/ou de vente. En fonction de son appartenance à une branche, l'employé de commerce est conscient de l'importance des prestations de service dans le cadre du processus de vente.

1.1.2.1

Mettre en œuvre les connaissances relatives aux produits et aux prestations de service (C5)

J'explique les caractéristiques, les particularités et les points forts des produits et services de mon entreprise formatrice grâce à des documents ou des échantillons pertinents.

Je mets en œuvre ces connaissances de manière ciblée et convaincante dans mon travail avec différents groupes d'intérêts, dans les processus de travail et dans les tâches administratives.

Critères partiels pour les STA

- rassemble de manière autonome les documents et échantillons destinés à un groupe d'intérêts particulier
- convainc les groupes d'intérêts sur la base des documents et d'un discours pertinent

1.1.2.2

Servir de manière appropriée les clients/groupes d'intérêts internes et externes (C5)

Je reconnais le rôle de mon interlocuteur. Je me comporte de manière correspondante et agis en fonction de mon interlocuteur et de la situation.

Exemples :

- collaborateurs d'autres administrations ou services administratifs
- fonctionnaires
- particuliers en tant que différents types de clientèle :
 - contribuable (le client doit réaliser une prestation mais attend une aide claire pour la réalisation de son devoir)
 - bénéficiaire d'une prestation d'assistance (le client reçoit un soutien monétaire de la part de l'Etat dont il est fortement dépendant). L'Etat détient le monopole. (Exemple : bénéficiaire d'une allocation chômage)
 - personne régularisée (le client fait l'objet d'une inspection et d'une régularisation. Il a certes des obligations légales, mais attend une intervention rapide et correcte de la part de l'Etat. Exemples : sécurité, protection de l'environnement)
 - acheteur/consommateur (le client achète une prestation et s'acquitte pour cela d'une taxe. L'Etat détient souvent le monopole de l'offre. Exemple : transports publics)

Critères partiels pour les STA

- détermine les caractéristiques des groupes d'intérêts dans diverses situations professionnelles
- dans chaque situation, agit en fonction de son interlocuteur, dans le respect des dispositions légales et des principes administratifs

1.1.2.3

Mener et conclure des entretiens de conseil et/ou de vente (C5)

Je mène les entretiens de conseil et/ou de vente de façon chaleureuse, convaincante et centrée sur les objectifs. Pour cela, je mets en œuvre de manière ciblée mes connaissances sur les produits et les services et effectue les étapes suivantes :

- préparer l'entretien client
- mener un entretien client (indiquer la marge de manœuvre et les dispositions légales)
- préparer et/ou exécuter l'acte administratif

Critères partiels pour les STA

- prépare de manière autonome les points clés de l'entretien, par exemple les besoins, les objectifs, la marge de manœuvre etc.
- mène l'entretien de façon à ce que les étapes concrètes apparaissent clairement resp. que l'objectif soit atteint

1.1.2.4

Traiter les réclamations clients (C5)

(retour négatif)

J'accueille la réclamation des clients et des groupes d'intérêts de manière adéquate et cordiale. J'indique la suite de la procédure.

Critères partiels pour les STA

- reconnaît le problème
- cherche des solutions en tenant compte de la marge de manœuvre (directives de l'entreprise et dispositions légales)

1.1.3 Objectif particulier – s'occuper du traitement des commandes

L'employé de commerce cherche véritablement à orienter de manière optimale les prestations de service et les processus relatifs aux différents clients et à les exécuter dans cette optique. Il respecte en cela les directives de l'entreprise ainsi que les dispositions légales. Il est disposé à utiliser les instruments appropriés.

1.1.3.1

Expliquer la mission de l'entreprise formatrice (C2)

J'explique la mission/les tâches de l'entreprise formatrice de manière compréhensible. Je tiens compte des dispositions légales et indique quels sont les liens avec les autres services ou offices.

Critères partiels pour les STA

- explique de manière correcte les missions de l'entreprise formatrice
- indique de manière compréhensible les liens que l'entreprise formatrice a avec les autres services ou offices

1.1.3.2

Traiter les demandes des clients en tenant compte des principes administratifs (C3)

Je traite les demandes des clients de manière compétente et conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales. Je réalise les tâches suivantes en faisant preuve de cordialité et d'orientation client :

- accuser réception des demandes personnelles et/ou écrites transmises par les clients
- traiter les demandes clients et y répondre ou les transmettre aux personnes compétentes
- justifier les contacts avec les clients de manière complète, avec les documents correspondants

Je respecte en cela les principes administratifs suivants :

- conformité à la loi (principe de légalité)
- égalité
- loyauté et confiance réciproque
- principes de la nécessité et de l'adéquation

Critères partiels pour les STA

- comprend parfaitement les besoins du client et les traite de manière correcte
- transmet la demande avec toutes les informations nécessaires à la personne/au service concerné

1.1.3.3

Indiquer les principes légaux (C3)

J'indique à mes clients/mes interlocuteurs les dispositions légales applicables au processus de prestations de service.

J'apprends les principes légaux à connaître en utilisant les moyens appropriés (Internet/Intranet, recueil juridique...).

Critères partiels pour les STA

- trouve les principes légaux dans un délai raisonnable
- s'appuie sur les bons principes légaux et les applique correctement

1.1.3.4

Réaliser les tâches d'exécution (C3)

Je réalise les prestations de service pour les clients et groupes d'intérêts de manière compétente et autonome, en respectant et appliquant les principes légaux, les délais, le secret de fonction et la protection des données. Pour cela, j'utilise et explique de manière correcte les expressions spécialisées.

Critères partiels pour les STA

- réalise de manière fiable les missions et prestation de service qui lui sont confiées
- tient compte des directives et utilise la marge de manoeuvre pour la réalisation de la prestation de service

1.1.3.5

Appliquer le barème de taxation (C3)

J'applique correctement le barème de taxation pour les prestations de service soumises à tarification.

Critères partiels pour les STA

- applique correctement le barème de taxation
- explique convenablement le contenu du barème de taxation

1.1.3.6

Tenir une base de données (Fichier, registre...) (C3)

Je tiens de manière autonome et compétente une base de données officielle (protection des données, secret de fonction, conservation, suppression) de mon domaine de travail et je procède aux modifications.

Critères partiels pour les STA

- explique correctement l'utilité de la base de données
- procède aux modifications de manière autonome, compétente et correcte

1.1.3.7

Participer aux publications (C3)

J'effectue les tâches qui me sont confiées pour les publications dans mon domaine de travail.

Critères partiels pour les STA

- effectue correctement les missions qui lui sont confiées, conformément aux directives
- vérifie son propre travail (autocontrôle)

1.1.3.8

Connaissances relatives à l'influence politique sur l'administration (C2)

Je définis, à l'aide d'exemples librement choisis, l'influence de la politique sur mon échelon d'administration et la réalisation de ses missions.

Critères partiels pour les STA

- cite au moins 1 exemple concret
- identifie les facteurs les plus importants qui ont une influence sur l'échelon d'administration et la réalisation de ses missions

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.

1.1.4.1

Mettre en évidence les mesures de relations publiques (C3)

Je mets en évidence les mesures de relations publiques de mon domaine de travail pour les différents groupes cibles. J'applique les moyens à ma disposition parmi les mesures de relations publiques en fonction de l'interlocuteur.

Je considère mon savoir-être comme partie intégrante de ce point et j'assume ma fonction de manière authentique.

Critères partiels pour les STA

- applique les moyens de relations publiques de manière ciblée et en fonction de l'interlocuteur
- fait preuve d'authenticité

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.

1.1.5.1

Traiter les entrées et les sorties de personnel (C3)

Je traite les tâches suivantes dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales :

- participation aux mises au concours de postes
- préparation de dispositions et de décisions
- création de documents pour les assurances sociales

Critères partiels pour les STA

- effectue correctement les missions qui lui sont confiées, conformément aux directives
- autoévalue son propre travail selon les critères usuels dans le domaine professionnel

1.1.5.2

Traiter les données relatives à l'administration du personnel (C3)

Je suis avec précision les horaires de travail, les absences et les données du personnel. J'assure l'administration des prestations salariales annexes et sociales, ainsi que des frais.

Critères partiels pour les STA

- exécute les tâches avec précision
- corrige correctement les erreurs de saisie conformément aux directives de l'entreprise

1.1.6 Objectif particulier – réaliser des tâches de support dans le domaine financier

L'employé de commerce cherche à traiter les faits et les chiffres avec la plus grande exactitude et selon les directives. Il est disposé à préparer ces informations de manière à ce qu'elles puissent être présentées pour la gestion quotidienne de l'entreprise et les divers comptes rendus.

1.1.6.1

Traitement des factures entrantes et sortantes (C4)

J'effectue les tâches suivantes en matière de comptabilité et utilise les documents et outils électroniques correspondants, selon les directives :

- établir et traiter les factures clients
- traiter les factures fournisseurs
- corriger les erreurs de factures et de comptabilité
- traitement des relances
- explication des procédures de poursuite

Critères partiels pour les STA

- établit correctement les factures clients
- passe en comptabilité et traite les factures fournisseurs conformément aux directives internes

1.1.6.2

Participer aux travaux de clôture des comptes/aux prévisions budgétaires (C3)

J'effectue les tâches suivantes pour l'établissement de la clôture trimestrielle et/ou annuelle/des prévisions budgétaires, conformément aux directives :

- préparer les chiffres et statistiques
- pour la clôture : tenir et préparer la comptabilité auxiliaire

Critères partiels pour les STA

- effectue correctement les missions qui lui sont confiées, conformément aux directives
- autoévalue son propre travail selon les critères usuels dans le domaine professionnel

1.1.6.3

Expliquer les charges et les revenus (C2)

J'explique de manière compréhensible le contenu et la signification des plus importantes charges et des plus importants revenus de mon domaine de travail.

Critères partiels pour les STA

- explique correctement la signification
- explique correctement le contenu

1.1.6.4

Comptabiliser et enregistrer des cas d'affaires simples (C3)

Je comptabilise et/ou enregistre des cas d'affaires simples de manière autonome.

Critères partiels pour les STA

- comptabilise correctement les pièces justificatives
- les enregistre correctement

1.1.7 Objectif particulier – exécuter des tâches administratives et organisationnelles

L'employé de commerce est disposé à exécuter de manière efficace des tâches administratives et organisationnelles. Il conserve en cela une orientation client et/ou service. Il est disposé à utiliser les instruments appropriés en respectant les ressources et en les économisant au mieux.

1.1.7.1

Traiter la correspondance (C5)

Je traite correctement la correspondance suivante de manière autonome ou en suivant les directives/modèles et la transmets aux destinataires :

- e-mails
- courriers
- notes
- fax

Je prends pour cela en compte les directives de l'entreprise.

Critères partiels pour les STA

- traite la correspondance de manière complète et sans erreur
- tient compte des directives de l'entreprise

1.1.7.2

Produire des documents (C3)

Je rédige des documents pour certains interlocuteurs de manière autonome ou en suivant les directives/modèles. J'utilise pour cela les instruments appropriés.

Critères partiels pour les STA

- traite les documents de manière complète et sans erreur
- tient compte des directives de l'entreprise

1.1.7.3

Concevoir de la documentation (C3)

Je conçois, avec les instruments appropriés, une documentation convaincante et réalisée dans les règles de l'art.

Critères partiels pour les STA

- choisit les instruments ou programmes adéquats
- établit une documentation réalisée dans les règles de l'art

1.1.7.4

Gérer les données et les documents (C3)

Je gère de manière autonome les données et les documents.

J'utilise les appareils disponibles dans mon domaine de travail de manière responsable d'un point de vue écologique.

Je respecte les directives relatives à :

- la sécurité des données
- le système de rangement et de classement
- le système d'archivage ainsi que les directives de l'entreprise et les dispositions légales.

Critères partiels pour les STA

- explique les prescriptions de l'entreprise en ce qui concerne la sécurité des données
- travaille correctement selon les directives de l'entreprise formatrice en matière de rangement et de classement

1.1.7.5

Préparer et assurer le suivi des réunions et des manifestations (C3)

Je prépare de manière compétente les réunions et les manifestations et en assure le suivi, dans le respect des directives et des prescriptions de l'entreprise.

Critères partiels pour les STA

- tient compte des directives pour la planification et les travaux de préparation
- l'application/l'exécution se fait en conformité avec le mandat confié

1.1.7.6

Montrer la structure de l'administration et ses compétences/responsabilités (C2)

Je décris correctement la structure de l'administration dans mon domaine de travail.

Critères partiels pour les STA

- décrit correctement la structure de l'administration
- décrit les compétences/responsabilités de manière claire et précise

1.1.7.7

Traiter les lettres et les colis (C3)

Je traite le courrier entrant et sortant et exécute les tâches suivantes de manière fiable en ce qui concerne les lettres et les colis :

- réception
- triage
- distribution
- emballage
- affranchissement

Critères partiels pour les STA

- distribue le courrier correctement et rapidement
- prépare le courrier entrant et sortant selon les directives internes

Compétences méthodologiques

CM 2.1 Travail efficace et systématique

Etendue des compétences méthodologiques

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.

Critères partiels pour les STA

- démarche systématique et planifiée reconnaissable
- autocontrôle jusqu'à obtention d'un résultat satisfaisant

CM 2.2 Approche et action interdisciplinaires

Etendue des compétences méthodologiques

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.

Critères partiels pour les STA

- représente les processus de manière correcte et compréhensible
- reconnaît les liens et les dépendances

CM 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

Etendue des compétences méthodologiques

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.

Critères partiels pour les STA

- comprend et interprète correctement les messages verbaux et non verbaux
- elabore des propositions de solutions qui peuvent être acceptées par l'interlocuteur

CM 2.4 Présentation efficace

Etendue des compétences méthodologiques

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.

Critères partiels pour les STA

- se présente de manière convaincante
- utilise correctement les outils

Compétences sociales et personnelles

CSP 3.1 Disposition à la performance

Etendue des compétences sociales et personnelles

Je suis disposé à une performance élevée en :

- 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.

Critères partiels pour les STA

- remplit les exigences relatives aux délais, à la qualité et à la quantité
- évalue correctement ses propres ressources et capacités et demande un conseil ou une assistance en cas de besoin

CSP 3.2 Capacité à communiquer

Etendue des compétences sociales et personnelles

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

- 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.

Critères partiels pour les STA

- perçoit la différence entre affirmations orales et écrites, demande des précisions en cas de besoin
- s'exprime à l'écrit comme à l'oral de manière professionnelle et adaptée à son interlocuteur et fait preuve de la discrétion nécessaire resp. respecte le secret de fonction

CSP 3.3 Aptitude au travail en équipe

Etendue des compétences sociales et personnelles

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

Critères partiels pour les STA

- applique convenablement les décisions prises par ses supérieurs
- s'implique de manière active dans l'équipe

CSP 3.4 Civilité

Etendue des compétences sociales et personnelles

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

- 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.

Critères partiels pour les STA

- est ponctuel, fiable dans son travail et maintient son poste de travail ordonné
- a une apparence soignée, adopte le code vestimentaire adéquat (respect des directives de l'entreprise) et traite les clients/groupes d'intérêts avec respect

CSP 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Etendue des compétences sociales et personnelles

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 :

- 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.

Critères partiels pour les STA

- s'intéresse aux nouvelles tâches
- fait preuve de flexibilité pour les changements grâce à des techniques de travail/d'apprentissage appropriées

CSP 3.6 Conscience écologique

Etendue des compétences sociales et personnelles

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

- 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.

Critères partiels pour les STA

- utilise les consommables avec parcimonie et trie les déchets de manière écologique
- est soigneux avec les installations