



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Championnat suisse d'employé-e de commerce CFC Cadre de référence 2022

31.05.2022, Simon Schranz

s'k'k'ab'
c's'b'f'c'
c's'r'f'c'

igkg
cifc schweiz
suisse
svizzera

kaufmännischer
verband
mehr wirtschaft. für mich.

WKS
KV Bildung



Quels éléments sont demandés et évalués ?

Les activités commerciales quotidiennes, une compréhension rapide et une bonne organisation autonome, le travail d'équipe, la confiance en soi au téléphone et lors d'une réunion devant un public. Compétences communicationnelles à l'écrit et à l'oral dans la langue maternelle. Traitement de données, facturation et production de documents.

Liste de notions

- Réclamation au téléphone (1^{re} langue nationale et une langue étrangère)
- Clarification au téléphone (1^{re} langue nationale et une langue étrangère)
- Conception d'une affiche
- Création d'une présentation
- Invitation à une fête d'entreprise
- Analyse, traitement et présentation de données
- Organisation d'un événement d'équipe
- Évaluation de candidatures
- Commande de matériel de bureau
- Adaptation d'un document en langue étrangère
- Modification d'un contrat, enregistrement de factures
- Organisation du repas de Noël
- Organisation d'une excursion/d'un voyage d'entreprise
- Organisation d'une réunion
- Préparation et présence à une réunion
- Planification d'un atelier
- Répartition de dossiers
- Tri des e-mails
- Réponse écrite à une plainte (1^{re} langue nationale et une langue étrangère)
- Acceptation/refus d'une offre par écrit (1^{re} langue nationale et une langue étrangère)
- Utilisation des programmes Microsoft Office
- Utilisation d'un logiciel de comptabilité

Compétences méthodologiques

- Travail efficace et méthodique
- Approche et action interdisciplinaires
- Conseils et négociations fructueux
- Présentation efficace

Forme

- 5 mandats
- 2 jeux de rôle

Infrastructure

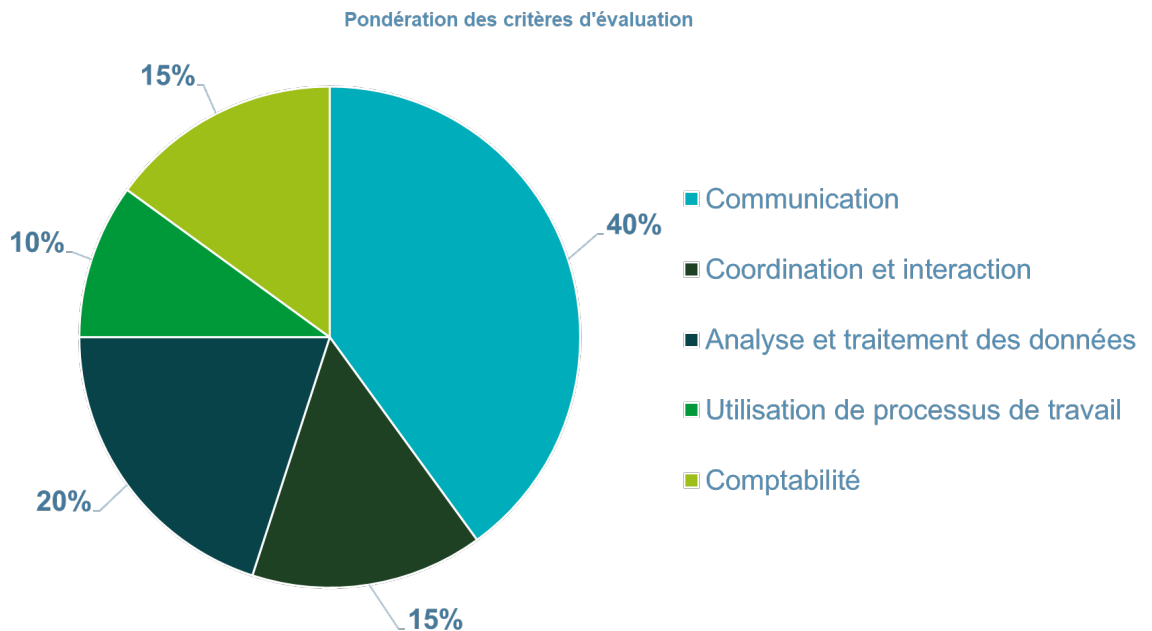
Compétences sociales et personnelles

- Volonté de performance
- Capacité à communiquer
- Politesse
- Facultés d'apprentissage

- Poste de travail avec public
- Salle de réunion sur scène devant un public



Cadre de référence pour le championnat d'employé-e de commerce CFC Swiss Skills



1 **Communication 40 %**

1.1 **Connaissances**

- Bonnes compétences rédactionnelles dans une langue nationale
- Bonnes compétences rédactionnelles dans une deuxième langue nationale ou dans une langue étrangère
- Organisation claire d'un document écrit
- Organisation claire d'une présentation
- Communication écrite bien structurée (e-mail)
- Entretien téléphonique bien structuré
- Présentation orale bien structurée
- Bon déroulement et succès d'une négociation

1.2 **Aptitudes**

- Prestation personnelle convaincante devant un public
- Contact cordial lors d'un entretien téléphonique
- Communication écrite appropriée en fonction de la situation
- Utilisation convaincante de médias dans une présentation
- Maîtrise de MS Word, de PowerPoint, d'Outlook et de Teams



2 Coordination et interaction 15 %

2.1 Connaissances

- Fonctions de coordination des rendez-vous dans Outlook

2.2 Aptitudes

- Saisie rapide d'informations disponibles
- Obtention des informations manquantes
- Résolution des conflits
- Mise au point de solutions dans l'urgence

3 Analyse et traitement des données 20 %

3.1 Connaissances

- Fonctions de traitement des données dans Excel
- Fonctions de calcul automatique dans Excel
- Fonctions d'affichage clair des données dans Excel
- Bonne conception de l'aperçu des données

3.2 Aptitudes

- Traitement clair des données
- Établissement de calculs selon différents paramètres
- Résolution de problèmes grâce à un esprit logique

4 Utilisation de processus de travail 10 %

4.1 Connaissances

- Conception de procédures

4.2 Aptitudes

- Lecture et compréhension de procédures
- Mise en œuvre correcte de procédures données

5 Comptabilité

5.1 Connaissances

- Bases de la comptabilité
- Production de documents comptables
- Création d'une facture

5.2 Aptitudes

- Comptabilisation des opérations
- Utilisation d'un programme de comptabilité
- Établissement d'une facture