

Profil de formation et des prestations

pour la formation initiale en entreprise (FIEn)

Employé/Employée de commerce CFC «Services et administration»

| | Personne en formation | Formateur/Formatrice |
|-------------------|-----------------------|----------------------|
| Civilité | | |
| Prénom / Nom | | |
| Date de naissance | | |
| Entreprise | | |
| Lieu | | |
| Courriel | | |
| Téléphone | | |
| Site Internet | | |

1

1. Compétences professionnelles

Objectifs obligatoires¹

| | |
|---------|---|
| 1.1.2.1 | Traiter les demandes des clients (C3) |
| 1.1.2.2 | Mener des entretiens client (C5) |
| 1.1.2.3 | Gérer les informations des clients (C4) |
| 1.1.3.1 | Exécuter les commandes (C3) |
| 1.1.3.2 | Evaluer les résultats (C4) |
| 1.1.3.3 | Gérer les réclamations des clients (C5) |
| 1.1.7.1 | Traiter des documents (C5) |
| 1.1.7.2 | Administrer les données et les documents (C3) |
| 1.1.7.3 | Organiser des séances et des manifestations (C5) |
| 1.1.7.4 | S'occuper du courrier et des colis (C3) |
| 1.1.7.5 | Utiliser des outils de communication interne (C3) |
| 1.1.7.6 | Acquérir et gérer les équipements de bureau et le matériel de consommation (C3) |
| 1.1.8.1 | Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3) |
| 1.1.8.2 | Expliquer les produits et les services de la concurrence (C2) |
| 1.1.8.3 | Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2) |
| 1.1.8.4 | Utiliser ses connaissances de la branche (C2) |

2

| Objectifs optionnels ² | | |
|-----------------------------------|--|--------------------------|
| 1.1.1.1 | Acquérir du matériel /des marchandises ainsi que des prestations de tiers (C5) | <input type="checkbox"/> |
| 1.1.1.2 | Stocker le matériel/les marchandises (C5) | <input type="checkbox"/> |
| 1.1.1.3 | Livrer le matériel/les marchandises (C5) | <input type="checkbox"/> |
| 1.1.4.1 | Décrire le marché (C2) | <input type="checkbox"/> |
| 1.1.4.2 | Utiliser des instruments de marketing (C3) | <input type="checkbox"/> |
| 1.1.4.3 | Evaluer des mesures de marketing (C4) | <input type="checkbox"/> |
| 1.1.4.4 | Calculer les prix des produits et des services (C3) | <input type="checkbox"/> |
| 1.1.5.1 | S'occuper de l'entrée en fonction et du départ du personnel (C3) | <input type="checkbox"/> |
| 1.1.5.2 | Traiter les données de l'administration du personnel (C3) | <input type="checkbox"/> |
| 1.1.6.1 | Traiter les factures entrantes et sortantes (C3) | <input type="checkbox"/> |
| 1.1.6.2 | Gérer la caisse (C4) | <input type="checkbox"/> |
| 1.1.6.3 | Participer à la clôture des comptes (C3) | <input type="checkbox"/> |

3

| Objectifs au cours interentreprises | | |
|-------------------------------------|---|--|
| 1.1.2.4 | Préparer et mener des entretiens avec les clients (C5) | |
| 1.1.3.4 | Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux (C2) | |
| 1.1.3.5 | Exécuter des commandes à l'aide de la méthode des 6 étapes (C3) | |
| 1.1.3.6 | Communication et collaboration au sein de l'entreprise (C5) | |
| 1.1.5.3 | Capacité d'apprentissage dans les domaines de l'automarketing et du développement du personnel (C5) | |
| 1.1.8.5 | Organisation de la formation initiale (C2) | |
| 1.1.8.6 | Connaissances de base sur l'entreprise et la branche (C2) | |
| 1.1.8.7 | Connaissance approfondie des produits et des prestations de service de l'entreprise et de la concurrence (C2) | |

¹ L'ensemble des 16 objectifs évaluateurs obligatoires de la partie entreprise et 4 (sur 12) objectifs évaluateurs optionnels ayant trait à votre quotidien professionnel doivent être traités.

² Veuillez marquer d'un «x» les objectifs évaluateurs optionnels en lien avec les activités que vous accomplissez.

4

2. Entreprise

Décrivez de manière précise votre entreprise en quelques phrases en vous basant sur les objectifs évaluateurs suivants:

- 1.1.8.3 «Utiliser ses connaissances de l'entreprise»
- 1.1.8.4 «Utiliser ses connaissances de la branche»
- 1.1.8.6 «Connaissances de base sur l'entreprise et la branche»

Documents / moyens auxiliaires éventuels:

5

3. Produits et prestations

Décrivez les produits et/ou prestations les plus importants de votre entreprise en vous basant sur les objectifs évaluateurs suivant:

- 1.1.8.1 «Utiliser ses connaissances des produits et des services»
- 1.1.8.2 «Expliquer les produits et les services de la concurrence»
- 1.1.8.7 «Connaissance approfondie des produits et des prestations de service de l'entreprise et de la concurrence»

Documents / moyens auxiliaires éventuels:

6

4. Activités relatives aux quatre objectifs évaluateurs optionnels

Décrivez les tâches relatives aux objectifs évaluateurs optionnels, que vous avez accomplies.

Objectifs évaluateurs optionnels 1

Idem pour objectifs évaluateurs optionnels 2, 3 et 4

7

4. Autres activités

Présentez d'autres activités que vous avez principalement accomplies au cours de votre formation. Veillez à ce que vos explications soient claires et compréhensibles pour des tiers (p.ex. les experts aux examens).

Documents / moyens auxiliaires éventuels:

8

5. Situation d'entretien

Décrivez les situations professionnelles qui vous ont permis d'utiliser vos capacités de communication. Par exemple des situations d'entretien conseil typiques avec des clients internes ou externes. Il est important que vous décriviez le contenu de l'entretien et que vous indiquiez qui étaient vos interlocuteurs et quelles étaient leurs réactions.

Situation d'entretien 1

Idem pour situations d'entretien 2 et 3

Documents / moyens auxiliaires éventuels:

9

| 6. Compétences interdisciplinaires | | Evaluation personnelle des points forts | |
|------------------------------------|---|---|---|
| Compétence méthodologiques | | | |
| 2.1 | Travail efficace et systématique | < | > |
| Justification: | | | |
| <input type="text"/> | | | |
| 2.2 | Approche et action interdisciplinaires | < | > |
| Justification: | | | |
| <input type="text"/> | | | |
| 2.3 | Aptitude à la négociation et au conseil | < | > |
| Justification: | | | |
| <input type="text"/> | | | |
| 2.4 | Présentation efficace | < | > |
| Justification: | | | |
| <input type="text"/> | | | |

10

| Compétences sociales et personnelles | |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| 3.1 | Disposition à la performance < > |
| Justification: | |
| | |
| 3.2 | Capacité à communiquer < > |
| Justification: | |
| | |
| 3.3 | Aptitude au travail en équipe < > |
| Justification: | |
| | |
| 3.4 | Civilité < > |
| Justification: | |
| | |
| 3.5 | Aptitude à l'apprentissage < > |
| Justification: | |
| | |
| 3.6 | Conscience écologique < > |
| Justification: | |
| | |

11

| | |
|--|--|
| Date: | |
| Signature de l'apprenti/e: | |
| Signature du formateur / de la formatrice professionnel(le): | |
| Timbre de l'entreprise: | |

12