



! Cette compétence est très significative pour la formation.

Situation de travail 1 - préparer une manifestation:

Chantal travaille dans une banque qui participe régulièrement à diverses foires-expositions professionnelles. Un forum étudiants* est prévu, et Chantal est responsable avec son supérieur de l'organisation de la manifestation.

Chantal reçoit de son supérieur un document qui lui fournit des indications sur la façon dont le stand sera équipé et sur les personnes qui représenteront la banque. En outre, elle lit dans le document comment va se dérouler l'organisation du congrès et marque les tâches qui font partie de ses responsabilités. Tout d'abord, Chantal prend contact avec l'organisateur du forum étudiants et l'informe par courriel qu'elle désire réserver un stand. Celui-ci devrait si possible se trouver à proximité de l'entrée principale, car c'est au début d'une manifestation que la capacité d'assimilation des visiteurs est à son maximum. Elle reçoit en retour une confirmation indiquant l'emplacement du stand ainsi que des informations sur les services offerts. Ces services sont réglés par l'organisateur, mais il faut les commander auprès des interlocuteurs à l'aide d'un formulaire. A partir des informations contenues dans le document, Chantal déduit quels services sont nécessaires et commande deux cabines d'interview, le raccordement au réseau électrique et un service de restauration. Pour la restauration, elle calcule tout d'abord combien de nourriture et de boissons sont nécessaires pour les représentants de la banque.

Après que les commandes de services sont terminées, Chantal évalue la quantité d'imprimés nécessaires et fait une commande interne (brochures, prospectus, blocs-notes, etc.). Ensuite, elle charge le monteur de stands de la banque du transport et de l'installation du matériel. Sa dernière tâche consiste à envoyer aux représentants de la banque un courriel renfermant toutes les informations sur son intervention sur place. Peu après l'envoi du courriel, une collaboratrice de Suisse alémanique appelle Chantal et l'informe qu'elle représentera la banque pour la première fois à cette manifestation et qu'elle a des questions à ce sujet. Chantal répond à ces questions en allemand et lui fait savoir qu'elle se tient volontiers à sa disposition pour tout complément d'information.

* Une manifestation destinée spécialement aux étudiants et aux diplômés des hautes écoles. Ils y ont la possibilité d'entrer en contact avec différentes entreprises et de se présenter.

Situation de travail 2: commander de matériel de bureau

A la fin de chaque mois, Jennifer est responsable des commandes de matériel de bureau. Elle contrôle le stock de matériel de bureau et note ce qu'il faut commander. Ensuite, elle demande à tous les collaborateurs de son équipe s'ils ont besoin d'autre matériel et note aussi ce qu'il leur faut. Ensuite, elle dresse une liste de commande sur laquelle elle inscrit toutes les indications nécessaires (numéro et dénomination de l'article, quantité, etc.). Le fournisseur principal « Papyrus » a son siège dans un canton bilingue. Il fait bénéficier l'entreprise d'offres spéciales et de rabais de quantité. Comme les prix varient dans le catalogue, ils sont parfois plus intéressants que les offres spéciales convenues. C'est pourquoi Jennifer compare les deux offres et calcule le prix le plus avantageux pour elle. Pour passer une commande en ligne, Jennifer se rend sur le site Internet de « Papyrus ». Sur la page d'accueil, elle lit que, ce mois-ci, le papier pour imprimantes ne coûte que la moitié du prix habituel. Elle décide donc spontanément de commander 40 paquets de papier et dépose la marchandise dans le panier. Elle cherche les autres articles à l'aide du numéro d'article et les dépose aussi dans le panier. Après avoir contrôlé si elle a sélectionné tous les articles qu'il lui faut, elle envoie la commande. Elle reçoit alors une confirmation qu'elle imprime.

Au moment de la livraison, le matériel est remis à Jennifer. Elle compare le matériel livré avec le bulletin de livraison ainsi qu'avec la confirmation de livraison qu'elle a imprimée. Elle remarque alors que les surligneurs manquent, bien qu'ils figurent sur le bulletin de livraison. Elle appelle le fournisseur et explique en allemand à son interlocutrice que la commande n'a pas été complètement livrée. La dame s'excuse de cette omission et prie Jennifer, de rédiger un courriel pour qu'elle puisse traiter la réclamation et livrer les articles manquants. Après que Jennifer a écrit le courriel en français et qu'elle l'a envoyé, elle reçoit immédiatement une confirmation indiquant que les surligneurs seront livrés dans deux jours.

Situation de travail 3: conseiller la clientèle

Damien travaille au guichet d'une compagnie d'assurances. Une cliente se présente dans le hall des guichets. Damien la salue aimablement et lui offre un siège. Il apprend qu'elle s'appelle Madame Connor et qu'elle est américaine. Comme elle aimerait changer d'assurance-maladie, elle désire être conseillée. Elle ne parle pas français couramment, mais comprend assez bien cette langue. Comme la conseillère compétente est occupée, Damien mène un premier et court entretien avec elle en français.

Tout d'abord, il lui présente aussi bien l'assurance obligatoire des soins que diverses autres assurances complémentaires. Madame Connor penche pour une assurance complémentaire, mais voudrait savoir en détail ce qu'elle renferme. Damien lui montre un aperçu des différents produits d'assurance et lui lit les indications importantes.

Pour que Damien puisse transmettre les données nécessaires à la préparation d'une offre, il a besoin de connaître l'identité de la cliente. Il lui demande son nom complet, sa date de naissance, son domicile, etc. et note ces indications. Pour juger si Madame Connor a besoin d'une assurance-accidents ou pas, il lui demande si elle exerce une activité professionnelle et combien d'heures elle travaille. Madame Connor lui répond qu'elle travaille à 80% et qu'elle est assurée contre les accidents par son employeur. Damien note alors que la cliente ne nécessite pas d'assurance-accidents. Ensuite, Damien lui présente les différentes franchises* entre lesquelles elle doit choisir et lui explique les avantages et les inconvénients d'une franchise basse ou élevée. Comme Madame Connor n'a pas bien compris cette partie des informations, elle prie Damien de lui fournir de brèves explications en anglais. Damien expose une nouvelle fois les avantages et les inconvénients des différentes franchises en anglais et, pour illustrer ses explications, fournit à la cliente un petit exemple de calcul. Après s'être assuré que Madame Connor a tout compris, il l'informe sur la suite des démarches. Il transmet toutes les indications à la conseillère compétente et déclare à Madame Connor qu'elle devrait recevoir des offres dans le courant de la semaine à venir.

* La franchise est le montant que l'assuré doit payer lui-même par année civile avant que la caisse-maladie commence à verser ses prestations. Elle se monte au minimum à 300 CHF et peut aller jusqu'à 2 500 CHF. Plus la franchise est élevée, plus la prime mensuelle est basse.

Autres exigences

- Distinction normale des couleurs
- Solidité émotionnelle
- Rythme de travail rapide ou non influençable
Créativité et aptitude à résoudre les problèmes prononcées (selon la branche, l'entreprise et le domaine d'intervention)
- Capacité d'adaptation quant au lieu et aux horaires de travail
- Attitude ouverte dans le contact avec les autres
- Goût des contacts intenses, sensibilité, empathie
- Capacité de travail en équipe prononcée
- Compétences interculturelles (selon la branche, l'entreprise et le domaine d'intervention)
- Intégrité prononcée (selon la branche, l'entreprise et le domaine d'intervention)

Particularités

La formation d'employé-e de commerce CFC peut s'effectuer selon deux profils différents (formation initiale de base et formation initiale étendue). Les deux profils se différencient uniquement au niveau de la formation

- scolaire.

Les employé-e-s de commerce sont formés dans de nombreuses branches différentes posant des exigences

- spécifiques.

Selon l'entreprise, les exigences scolaires et autres peuvent diverger (par ex. en ce qui concerne les

- langues étrangères et la