

1. COMPETENCES OPERATIONNELLES : Ensemble de compétences professionnelles déterminées par les exigences liées à une situation, à une tâche ou à un problème

1.1.1 Gérer le matériel / les marchandises et les prestations de service	1.1.1.1 Optionnel Acquérir du matériel, des marchandises ainsi que des prestations de tiers (C5)	1.1.1.2 Optionnel Stocker le matériel/ les marchandises (C5)	1.1.1.3 Optionnel Livrer le matériel/les marchandises (C5)			
	1.1.2.1 Obligatoire Traiter les demandes des clients (C3)	1.1.2.2 Obligatoire Mener des entretiens client (C5)	1.1.2.3 Obligatoire Gérer les informations des clients (C4)	1.1.2.4 CI Préparer et mener des entretiens avec les clients (C5)		
1.1.2 Conseiller les clients				1.1.2.4 CI Préparer et mener des entretiens avec les clients (C5)		
	1.1.3.1 Obligatoire Exécuter les commandes (C3)	1.1.3.2 Obligatoire Evaluer les résultats (C4)	1.1.3.3 Obligatoire Gérer les réclamations des clients (C5)	1.1.3.4 CI Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux (C2)	1.1.3.5 CI Exécuter des commandes à l'aide de la méthode des 6 étapes (C3)	1.1.3.6 CI Communication et collaboration au sein de l'entreprise (C5)
1.1.3 S'occuper du traitement des commandes				1.1.3.6 CI Communication et collaboration au sein de l'entreprise (C5)		
	1.1.4.1 Optionnel Décrire le marché (C2)	1.1.4.2 Optionnel Utiliser des instruments de marketing (C3)	1.1.4.3 Optionnel Evaluer des mesures de marketing (C4)	1.1.4.4 Optionnel Calculer des prix des produits et des services (C3)		
1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques				1.1.4.4 Optionnel Calculer des prix des produits et des services (C3)		
	1.1.5.1 Optionnel S'occuper de l'entrée en fonction et du départ du personnel (C3)	1.1.5.2 Optionnel Traiter les données de l'administration du personnel (C3)	1.1.5.3 CI Capacité d'apprentissage dans les domaines de l'automarketing et du développement du personnel (C5)			
1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel				1.1.5.3 CI Capacité d'apprentissage dans les domaines de l'automarketing et du développement du personnel (C5)		
	1.1.6.1 Optionnel Traiter les factures entrantes et sortantes (C3)	1.1.6.2 Optionnel Gérer la caisse (C4)	1.1.6.3 Optionnel Participer à la clôture des comptes (C3)			
1.1.6 Exécuter des processus financiers				1.1.6.3 Optionnel Participer à la clôture des comptes (C3)		
	1.1.7.1 Obligatoire Traiter des documents (C5)	1.1.7.2 Obligatoire Administer les données et les documents (C3)	1.1.7.3 Obligatoire Organiser des séances et des manifestations (C5)	1.1.7.4 Obligatoire S'occuper de courrier et des colis (C3)	1.1.7.5 Obligatoire Utiliser des outils de communication interne (C3)	1.1.7.6 Obligatoire Acquérir et gérer les équipements de bureau et le matériel de consommation (C3)
1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles				1.1.7.6 Obligatoire Acquérir et gérer les équipements de bureau et le matériel de consommation (C3)		
	1.1.8.1 Obligatoire Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3)	1.1.8.2 Obligatoire Expliquer les produits et les services des concurrents (C2)	1.1.8.3 Obligatoire Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)	1.1.8.4 Obligatoire Utiliser ses connaissances de la branche (C2)	1.1.8.5 CI Organisation de la formation initiale (Introduction) (C2)	1.1.8.6 CI Connaissances de base sur l'entreprise et la branche (C2)
1.1.8 Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise				1.1.8.6 CI Connaissances de base sur l'entreprise et la branche (C2)		
				1.1.8.7 CI Connaissances approfondies des produits et des prestations de services de l'entreprise formatrice et de la concurrence (C2)		

2. COMPETENCES METHODOLOGIQUES : Capacité de retenir quelque chose ou de résoudre habilement un problème.

2.1 Travail efficace et systématique	2.2 Approche et actions interdisciplinaires	2.3 Aptitude à la négociation et au conseil	2.4 Présentation efficace
- choisir des sources d'information en fonction des tâches et se procurer les informations de manière ciblée - planifier le travail et les projets, en fixant des priorités et en prenant des décisions adaptées à la situation - exécuter le travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts - contrôler et en documentant le travail effectué - analyser le travail et les activités afin d'optimiser les prestations et le comportement.	- présenter de manière compréhensible les processus économiques, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale - identifier les interdépendances et les interactions - contribuer à améliorer les processus de travail dans le domaine d'activité	- cerner les besoins et les points de vue des interlocuteurs - identifier et en comprenant les messages verbaux et non verbaux des interlocuteurs - élaborer des propositions de solutions adaptées - obtenir de bons résultats pour les différentes parties concernées.	- planifier et préparant les présentations - animant les présentations de manière convaincante - utilisant une rhétorique et un langage du corps appropriés - utilisant des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation

3. COMPETENCES SOCIALES : Capacités et attitudes personnelles qui entrent en jeu dans le contact avec d'autres personnes.

3.1 Disposition à la performance	3.2 Capacité à communiquer	3.3 Aptitude au travail en équipe	3.4 Civilité	3.5 Aptitude à l'apprentissage	3.6 Conscience écologique
- exécuter le travail de manière motivée et réfléchie - remplir les exigences et les demandes des mandants et partenaires - respecter les délais et les exigences en matière de qualité - résister au stress, identifier les situations difficiles, si besoin chercher de l'aide - assumer la responsabilité du travail et adopter un comportement adéquat.	- appréhender différemment les déclarations orales et écrites, être ouvert aux idées et opinions des interlocuteurs - exprimer, à l'oral et à l'écrit, de manière adaptée à la situation et aux interlocuteurs et faire part de son opinion et propositions de manière claire et fondée - maîtriser les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue, chercher des solutions - rester discret afin de préserver les intérêts des interlocuteurs/de l'entreprise/de l'organisation	- apporter sa contribution, accepter les décisions prises et les appliquer - formuler des critiques constructives et être capable de recevoir et d'accepter les critiques - assumer la responsabilité des résultats du travail effectué en équipe et défendre à l'extérieur la solution adoptée.	- être ponctuel, fiable et ordonné et agir consciencieusement - adopter le code vestimentaire de l'entreprise/organisation et adapter sa conduite à la situation - respecter les règles de politesse dans son comportement et dans les communications orales et écrites - traiter chaque personne avec le respect et la courtoisie qui s'imposent.	- être ouvert aux nouveautés et réagir de manière flexible aux changements - utiliser des techniques d'apprentissage et de créativité appropriée et appliquer en pratique ce que l'on a appris - analyser son processus d'apprentissage et documenter ses progrès sous forme appropriée - être conscient que l'apprentissage tout au long de la vie qui permet d'augmenter son employabilité et de renforcer sa personnalité.	- utiliser l'énergie, les biens, le matériel de travail et de consommation de manière économe - prendre soin des équipements du bureau - éliminer les déchets en respectant l'environnement.

TAXONOMIE DE BLOOM					
C1	C2	C3	C4	C5	C6
connaissance	compréhension	application	analyse	synthèse	évaluation