



Employé(e) de commerce CFC

Grille de compétences

c2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien dans le secteur commercial

Effectuer une auto-évaluation

1.1 Question directrice 1

Suis-je capable de créer des documents de soutien de qualité?

Critères de compétence

Je me renseigne toujours auprès de mon ou ma supérieur(e) pour savoir qui va travailler avec le document.

J'utilise toujours les modèles d'entreprise appropriés.

Je veille à ce que les documents que je crée soient explicites.

Je conçois le document de manière à aider au mieux les personnes ciblées dans leurs activités.

J'applique correctement les règles d'orthographe et de grammaire.

1.2 Question directrice 2

Suis-je capable de gérer des agendas pour moi-même et pour les autres de manière professionnelle?

Critères de compétence

Je collecte de manière proactive toutes les informations nécessaires afin de pouvoir en déduire les critères permettant de définir le délai.



Je prévois suffisamment de temps entre les différentes dates pour les travaux de préparation et de suivi, ainsi que le trajet.

Je communique les invitations, les reports de date ou les annulations de manière agréable et amicale.

Je contrôle les données saisies pour l'invitation (p. ex. date, heure, personnes invitées) avant de l'envoyer aux personnes concernées.

J'informe les personnes concernées en temps utile des dates et des changements de dates.

1.3 Question directrice 3

Suis-je capable de dresser des procès-verbaux de manière professionnelle?

Critères de compétence

Avant la réunion, j'inscris toutes les informations relatives à la réunion dans le modèle de procès-verbal (p. ex. date, heure, personnes participantes et points à l'ordre du jour).

Pendant la réunion, je parviens avec aisance à identifier les messages principaux, les décisions et les conclusions.

J'ose poser des questions si quelque chose n'est pas clair ou est allé trop vite.

Je reformule les mots-clés après la réunion de manière à ce que les personnes qui n'ont pas assisté à la réunion en comprennent également le contenu.

Je m'assure que toutes les personnes concernées sont informées du procès-verbal.

1.4 Question directrice 4

Est-ce que je parviens à créer, à gérer et à réviser consciencieusement des installations numériques et analogiques?

Critères de compétence

Je prends le temps de me faire une idée de l'organisation des archivages.



Je respecte sans exception les directives de l'entreprise concernant la structure des archivages lorsque je gère ou révise ces derniers.

Je n'effectue des changements dans l'archivage qu'après avoir consulté un ou une supérieur(e).

J'informe toujours les personnes concernées lorsque je modifie les noms des documents ou les archivages.

J'étiquette les documents numériques et physiques de manière cohérente, conformément aux directives de l'entreprise.

1.5 Question directrice 5

Est-ce que je traite les informations de l'entreprise de manière responsable?

Critères de compétence

Je respecte systématiquement les directives de l'entreprise lorsque je donne des informations sur des documents.

Je me tiens régulièrement informé(e) des nouveautés concernant les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la transmission des informations de l'entreprise.

Je respecte sans exception les règles de confidentialité des données (p. ex. données des clients ou prix).

Je me renseigne auprès d'un ou une supérieur(e) lorsque je ne suis pas certain(e) de pouvoir communiquer des informations.

Je ne stocke les informations qu'aux endroits prévus.

Procéder à une évaluation par des tiers

1.6 Question directrice 1

Est-il/elle capable de créer des documents de soutien de qualité?

Critères de compétence



Il/elle se renseigne toujours auprès de son ou sa supérieur(e) pour savoir qui va travailler avec le document.

Il/elle utilise toujours les modèles d'entreprise appropriés.

Il/elle veille à ce que les documents qu'il/elle crée soient explicites.

Il/elle conçoit le document de manière à aider au mieux les personnes ciblées dans leurs activités.

Il/elle applique correctement les règles d'orthographe et de grammaire.

1.7 Question directrice 2

Est-il/elle capable de gérer des agendas pour lui-même/elle-même et pour les autres de manière professionnelle?

Critères de compétence

Il/elle recueille de manière proactive toutes les informations nécessaires afin de pouvoir en déduire les critères permettant de définir le délai.

Il/elle prévoit suffisamment de temps entre les différentes dates pour les travaux de préparation et de suivi, ainsi que le trajet.

Il/elle communique les invitations, les reports de date ou les annulations de manière agréable et amicale.

Il/elle contrôle les données saisies pour l'invitation (p. ex. date, heure, personnes invitées) avant de l'envoyer aux personnes concernées.

Il/elle informe à temps les personnes concernées des dates et des changements de dates.

1.8 Question directrice 3

Est-il/elle capable de dresser des procès-verbaux de manière professionnelle?

Critères de compétence



Avant la réunion, il/elle inscrit toutes les informations relatives à la réunion dans le modèle de procès-verbal (p. ex. date, heure, personnes participantes et points à l'ordre du jour).

Pendant la réunion, il/elle parvient avec aisance à identifier les messages principaux, les décisions et les conclusions.

Il/elle ose poser des questions si quelque chose n'est pas clair pour lui/elle ou est allé trop vite.

Il/elle reformule les mots-clés après la réunion de manière à ce que les personnes qui n'ont pas assisté à la réunion en comprennent également le contenu.

Il/elle s'assure que toutes les personnes concernées sont informées du procès-verbal.

1.9 Question directrice 4

Parvient-il/elle à créer, à gérer et à réviser consciencieusement des installations numériques et analogiques?

Critères de compétence

Il/elle prend le temps d'avoir une vue d'ensemble de la structure des archivages.

Il/elle respecte sans exception les directives de l'entreprise concernant la structure des archivages lorsqu'il/elle gère ou révisé ces derniers.

Il/elle n'effectue des modifications dans l'archivage qu'après avoir consulté un ou une supérieur(e).

Il/elle informe toujours les personnes concernées lorsqu'il/elle modifie les noms des documents ou les archivages.

Il/elle étiquette les documents numériques et physiques de manière cohérente, conformément aux directives de l'entreprise.

1.10 Question directrice 5

Traite-t-il/elle les informations de l'entreprise de manière responsable?

Critères de compétence



Il/elle respecte systématiquement les directives de l'entreprise lorsqu'il/elle donne des informations sur des documents.

Il/elle se tient régulièrement informé(e) des nouveautés concernant les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la transmission des informations de l'entreprise.

Il/elle respecte sans exception les règles de confidentialité des données (p. ex. données des clients ou prix).

Il/elle se renseigne auprès d'un ou une supérieur(e) s'il/elle n'est pas certain(e) de pouvoir communiquer des informations.

Il/elle ne stocke les informations qu'aux endroits prévus.