

## Attribution des compétences opérationnelles Procédure de qualification 2026

Sous-tâche 1 : Jeu de rôle	
Domaines de compétence opérationnelle D et E	
Exactitude technique	<p><i>d1.banque.ci1 (Sdt Banque + Plan de formation)</i> Vous savez présenter les principales bases réglementaires en vigueur concernant l'accueil et l'orientation des clients de la banque ainsi que l'assistance à leur apporter sur place. (C2)</p> <p><i>d1.banque.ci3 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez expliquer le rôle de la banque numérique ainsi que les caractéristiques des produits et des services correspondants. (C2)</p> <p><i>d1.banque.ef4 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous analysez sur place les difficultés des clients face aux offres et aux outils numériques de la banque et vous leur proposez votre aide. (C4)</p> <p><i>d2.ef4 (Plan de formation)</i> Ils proposent aux clients ou aux fournisseurs des produits et des services appropriés sur la base de l'évaluation des besoins. (C3)</p> <p><i>d2.banque.ef1 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous prenez en charge les demandes numériques des clients existants ou potentiels de la banque. (C3)</p> <p><i>d3.banque.ci1</i> Vous savez citer les principales bases réglementaires en matière de conseil à la clientèle. (C1)</p> <p><i>d3.banque.ci2</i> Vous savez expliquer les produits et les services destinés aux clients privés dans le domaine Prestations de base, ainsi que les conditions y relatives. (C2)</p> <p><i>d3.banque.ci3</i> Vous savez comparer les produits et les services destinés aux clients de la banque dans le domaine Prévoyance, ainsi que les conditions y relatives. (C3)</p> <p><i>d3.banque.ci4</i> Vous savez comparer les produits et les services destinés aux clients de la banque dans le domaine Investir, ainsi que les conditions y relatives. (C4)</p> <p><i>d3.banque.ci5</i> Vous savez comparer les produits et les services destinés aux clients de la banque dans le domaine Financer, ainsi que les conditions y relatives. (C4)</p> <p><i>d3.banque.ci6</i> Vous savez décrire les produits bancaires numériques courants. (C2)</p> <p><i>d3.banque.ci7</i> Vous savez décrire les produits financiers durables courants ainsi que leurs avantages et leurs inconvénients. (C2)</p>

	<p><i>d3.banque.ci8</i> Vous savez intégrer les évolutions de l'économie et du marché dans les prestations de conseil aux clients de la banque. (C4)</p> <p><i>d3.banque.ci9</i> Vous alliez compétences de conseil et connaissance technique de la branche Banque tout en intégrant la question du développement durable. (C5)</p> <p><i>d3.banque.ef1 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Dans vos contacts avec les clients de la banque, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3)</p> <p><i>d3.banque.ef3 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous expliquez aux clients les offres technologiques de la banque. (C3)</p> <p><i>d4.banque.ci1 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez citer les principales bases réglementaires en matière de suivi des clients dont les besoins sont complexes. (C1)</p> <p><i>d4.banque.ci2 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez expliquer les offres de la banque destinées aux clients dont les besoins sont complexes dans les domaines Prestations de base, Investir, Financer et Prévoyance, ainsi que les conditions y relatives. (C3)</p> <p><i>d4.banque.ci5 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez identifier les conséquences des évolutions de l'économie et du marché sur les produits des domaines Investir et Prévoyance destinés aux clients de la banque qui ont des besoins complexes. (C4)</p> <p><i>d4.banque.ef1 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Face à des clients dont les besoins sont complexes, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3)</p> <p><i>d4.banque.ef4 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous communiquez des informations sur les offres les plus courantes de votre banque aux clients dont les besoins sont complexes ainsi qu'à leurs conseillers. (C3)</p> <p><i>d4.banque.ef5 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous expliquez aux clients dont les besoins sont complexes les possibilités techniques dont dispose la banque au niveau des produits et des services. (C3)</p>
Analyse des besoins	<p><i>d1.banque.ci2 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez accueillir les clients avec respect, identifier leurs besoins et opérer un tri. (C3)</p> <p><i>d1.banque.ef2 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous prenez note des besoins des clients de la banque. (C3)</p> <p><i>d1.ef3 (Plan de formation)</i> Ils prennent note des demandes des clients ou des fournisseurs. (C3)</p>

	<p><i>d1.ef6 (Plan de formation)</i> Ils procèdent à une première clarification des besoins du client. (C3)</p> <p><i>d2.ef2 (Plan de formation)</i> Ils clarifient en détail les besoins des clients ou des fournisseurs. (C3)</p> <p><i>d2.banque.ef2 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous prenez note des besoins des clients de la banque en matière numérique. (C3)</p> <p><i>d3.banque.ef4 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous évaluez les possibilités de ventes croisées (cross selling) et abordez activement la question avec les clients de la banque. (C4)</p> <p><i>d3.ef2 (Plan de formation)</i> Ils clarifient en détail les besoins des clients ou des fournisseurs, notamment quant à l'aspect de durabilité. (C3)</p>
Conduite d'entretiens	<p><i>d1.banque.ef1 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous accueillez les clients de la banque et créez à leur contact une atmosphère agréable. (C3)</p> <p><i>d2.ef3 (Plan de formation)</i> Ils créent une atmosphère de confiance pour les entretiens. (C3)</p> <p><i>d3.ef1 (Plan de formation)</i> Ils mènent des entretiens de vente et de négociation structurés avec des clients ou des fournisseurs par différents canaux. (C3)</p> <p><i>d3.banque.ef2 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous menez à bien un processus de conseil complet. (C6)</p> <p><i>d3.ef4 (Plan de formation)</i> Ils préparent des offres pour les clients sur la base de l'évaluation des besoins. (C3)</p> <p><i>d3.ef8 (Plan de formation)</i> Ils terminent les entretiens de vente et de négociation en temps opportun. (C3)</p>
Capacité à communiquer	<p><i>d1.ef2 (Plan de formation)</i> Ils répondent aux demandes des clients ou des fournisseurs. (C3)</p> <p><i>d1.ef5 (Plan de formation)</i> Ils interprètent les signaux verbaux et non verbaux des clients ou des fournisseurs et en déduisent des mesures appropriées. (C4)</p> <p><i>d1.ef8 (Plan de formation)</i> Ils communiquent avec les clients et les fournisseurs par oral et par écrit dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3)</p> <p><i>d2.banque.ef8 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous assurez une prise en charge structurée des réclamations des clients. (C3)</p> <p><i>d2.ef5 (Plan de formation)</i> Ils présentent des propositions de solutions de manière convaincante. (C3)</p>

	<p><i>d2.ef6 (Plan de formation)</i> Ils prennent au sérieux les objections des clients ou des fournisseurs et argumentent de manière factuelle et orientée vers une solution. (C4)</p> <p><i>d2.banque.ci4 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez gérer efficacement les objections et les réclamations des clients. (C3)</p> <p><i>d3.ef3 (Plan de formation)</i> Ils utilisent les instruments de communication appropriés lors des entretiens de vente ou de négociation avec les clients ou les fournisseurs. (C3)</p>
Utilisation de méthodes	<p><i>d3.banque.ef8 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Dans le cadre de vos activités, vous veillez à préserver les ressources et à économiser l'énergie. (C3)</p> <p><i>d3.ef3 (Plan de formation)</i> Ils utilisent les instruments de communication appropriés lors des entretiens de vente ou de négociation avec les clients ou les fournisseurs. (C3)</p> <p><i>d2.banque.ci2 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez décrire les offres de la banque et les expliquer via des canaux numériques. (C2)</p> <p><i>d4.banque.ci3 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez appliquer des méthodes appropriées pour préparer efficacement les entretiens avec les clients de la banque dont les besoins sont complexes. (C3)</p> <p><i>e2.banque.ef1 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez expliquer l'objet social et la gamme de prestations de votre entreprise. (C2)</p> <p><i>e2.banque.ef2 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous appliquez les principes directeurs de votre entreprise dans votre environnement de travail et poursuivez les objectifs qu'elle s'est fixés. (C3)</p> <p><i>e2.banque.ef3 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Lors des discussions et des entretiens, vous exposez les caractéristiques distinctives (Unique Selling Proposition, USP) de votre entreprise en adaptant votre discours à vos interlocuteurs. (C3)</p> <p><i>e2.banque.ci2 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez comparer les gammes de produits et les types de prestations de votre banque avec ceux d'autres catégories de banques. (C2)</p> <p><i>e4.ef1 (Plan de formation)</i> Ils préparent des contenus portant sur l'entreprise dans un format multimédia pour des groupes cibles en utilisant des programmes appropriés. (C3)</p> <p><i>e4.ef2 (Plan de formation)</i> Ils utilisent les modèles de l'entreprise pour préparer des supports d'information et des formats de médias. (C3)</p> <p><i>e4.ef3 (Plan de formation)</i> Ils préparent des modèles de supports d'information et de formats de médias en fonction des groupes cibles. (C3)</p>

<b>Sous-tâche 2 : Entretien professionnel</b>	
<b>Domaine de compétences opérationnelle A</b>	
Capacité de réflexion	<p><i>a1.ef2 (Plan de formation)</i> Ils analysent et documentent leurs capacités, leurs forces et leurs faiblesses dans le domaine pertinent pour leur profession et leurs activités. (C4)</p> <p><i>a1.ef3 (Plan de formation)</i> Ils élaborent des propositions de mesures pour le développement de leurs compétences professionnelles et les définissent avec leurs supérieurs hiérarchiques et/ou leurs formateurs. (C4)</p> <p><i>a3.ef4 (Plan de formation)</i> Ils analysent la qualité de leur travail et leur approche de l'exécution du mandat ou de la tâche ainsi que les feed-back reçus et proposent des mesures d'amélioration. (C4)</p>

Sous-tâche 3 : Mini case	
Domaine de compétences opérationnelle B et C	
Analyse	<p><i>b1.ef4 (Plan de formation)</i> Ils abordent des situations conflictuelles et cherchent des solutions pertinentes. (C3)</p> <p><i>b1.ef5 (Plan de formation)</i> Ils réfléchissent à leur communication et à leur interaction avec les membres de l'équipe et en déduisent des mesures d'optimisation pour l'avenir. (C4)</p> <p><i>b2.ef2 (Plan de formation)</i> Ils évaluent les besoins et les demandes des différents groupes d'intérêts aux interfaces et en déduisent systématiquement les étapes de travail appropriées. (C4)</p> <p><i>b2.ef6 (Plan de formation)</i> Ils réfléchissent à leurs activités de coordination au niveau des interfaces et proposent des mesures d'optimisation aux services compétents. (C4)</p> <p><i>b3.ef3 (Plan de formation)</i> Ils vérifient de manière critique la qualité et le sérieux des résultats de leurs recherches. (C4)</p> <p><i>b4.ef4 (Plan de formation)</i> Ils contrôlent le déroulement du projet sur la base des spécifications du projet et informent la direction du projet et les personnes impliquées dans le projet en cas d'écarts. (C3)</p> <p><i>b5.ef2 (Plan de formation)</i> Ils analysent les effets des changements dans l'entreprise sur leur domaine de travail et proposent des mesures de mise en œuvre. (C4)</p> <p><i>c1.ef7 (Plan de formation)</i> Ils analysent leurs compétences organisationnelles, leur gestion du temps et leurs techniques de travail et en déduisent des mesures appropriées en concertation avec les services compétents. (C4)</p> <p><i>c1.ef8 (Plan de formation)</i> Ils analysent l'utilisation des ressources personnelles et de l'entreprise. (C4)</p> <p><i>c2.ef6 (Plan de formation)</i> Les employés de commerce réfléchissent à leurs activités de soutien et suggèrent des mesures appropriées. (C4)</p> <p><i>c3.ef2 (Plan de formation)</i> Ils mettent en œuvre les tâches du processus qui relèvent de leur domaine de responsabilité en utilisant les outils prédéfinis. (C3)</p> <p><i>c3.ef6 (Plan de formation)</i> Ils identifient les problèmes dans les flux de processus et proposent des mesures d'optimisation appropriées. (C4)</p> <p><i>c4.ef3 (Plan de formation)</i> Ils s'interrogent sur leur comportement personnel en matière de communication avec les groupes d'intérêts internes et externes et en déduisent des mesures d'amélioration appropriées. (C4)</p>

	<p><i>c5.ef5 (Plan de formation)</i> Ils vérifient les opérations financières dans leur domaine de travail pour détecter les ambiguïtés, les erreurs, les situations critiques et la plausibilité et les corrigent après avoir consulté leur supérieur. (C4)</p>
Exactitude technique	<p><i>b1.banque.ci1 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez présenter les fondements juridiques du secteur bancaire. (C2)</p> <p><i>b1.banque.ci2 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez énumérer les principes et les normes en vigueur dans le secteur bancaire. (C2)</p> <p><i>b1.banque.ci3 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez expliquer les lignes directrices et les prescriptions spécifiques à la branche en matière de protection, de sécurité et de stockage des données. (C2)</p> <p><i>b1.banque.ci4 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez énumérer les spécificités du secteur bancaire en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C1)</p> <p><i>b1.banque.ci5 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez présenter les exigences et les prescriptions à respecter à l'ouverture d'une relation d'affaires dans le secteur bancaire. (C2)</p> <p><i>b1.banque.ef1 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous appliquez les règles de conduite de la branche Banque. (C3)</p> <p><i>b1.banque.ef3 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous traitez les processus relatifs aux relations de clientèle conformément à la loi. (C3)</p> <p><i>b1.banque.ef4 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous appliquez de manière ciblée les directives de votre entreprise en matière de développement durable. (C3)</p> <p><i>b2.banque.ci1 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez citer les principales bases réglementaires en matière de traitement administratif des opérations bancaires. (C1)</p> <p><i>b2.banque.ci2 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez citer les processus courants mis en œuvre dans le cadre du traitement des opérations bancaires. (C2)</p> <p><i>b2.banque.ef1 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Dans le traitement des opérations bancaires, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3)</p> <p><i>b2.banque.ef2 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous mettez en œuvre les processus de traitement de manière ciblée, en coordination avec les services compétents. (C3)</p> <p><i>b2.banque.ef3 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous utilisez les connaissances techniques que le processus de traitement nécessite. (C3)</p> <p><i>b3.banque.ci3 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez expliquer les évolutions dans le secteur bancaire. (C3)</p>

	<p><i>b3.banque.ci4 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez expliquer les innovations actuelles et les tendances en cours dans le secteur bancaire. (C2)</p> <p><i>b3.banque.ci5 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez identifier les thèmes liés au développement durable dans le secteur bancaire. (C4)</p> <p><i>b3.banque.ci6 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez décrire les instruments de politique monétaire utilisés en Suisse. (C4)</p> <p><i>b3.banque.ci7 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez décrire les instruments de politique monétaire utilisés à l'étranger. (C1)</p> <p><i>b3.banque.ci8 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez identifier et expliquer les situations économiques, mais aussi décrire leurs incidences sur le secteur bancaire. (C5)</p> <p><i>b3.banque.ci9 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous savez expliquer en quoi les évolutions en cours (marchés financiers, économie, politique) influent sur vos activités et vos tâches au sein de votre banque. (C5)</p> <p><i>b3.banque.ef2 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous utilisez différents canaux pour faire des recherches actives sur les questions économiques et les évolutions dans le secteur bancaire. (C3)</p> <p><i>b3.banque.ef3 (SDT Banque + Plan de formation)</i> Vous participez activement aux discussions en vous appuyant sur vos connaissances concernant l'économie, les marchés et la branche. (C6)</p>
<p><b>Teilaufgabe 4: Handlungssimulation</b> <b>Domaine de compétences opérationnelle B</b></p>	
<p>Planification</p>	<p><i>b2.ef2 (Plan de formation)</i> Ils évaluent les besoins et les demandes des différents groupes d'intérêts aux interfaces et en déduisent systématiquement les étapes de travail appropriées. (C4)</p> <p><i>b2.ef5 (Plan de formation)</i> Dans les transactions commerciales, ils appliquent les règles, usages et directives de l'entreprise et de la société. (C3)</p> <p><i>b4.ef1 (Plan de formation)</i> Les employés de commerce traitent des petits lots de travail et des projets partiels. (C3)</p> <p><i>b4.ef2 (Plan de formation)</i> Ils créent et gèrent des environnements de travail pour projets partiels. (C3)</p> <p><i>b4.ef3 (Plan de formation)</i> Ils créent un projet de calendrier pour les petits projets ou projets partiels. (C3)</p> <p><i>b4.ef4 (Plan de formation)</i> Ils contrôlent le déroulement du projet sur la base des spécifications du projet et informent la direction du projet et les personnes impliquées dans le projet en cas d'écarts. (C3)</p>

Mise en œuvre	<p><i>b1.ef6 (Plan de formation)</i> Ils mettent en œuvre des directives, des accords et des délais dans leurs mandats et prennent des mesures en temps utile en cas d'écart. (C4)</p> <p><i>b3.ef1 (Plan de formation)</i> Ils participent à des discussions économiques spécialisées avec des collègues sur des sujets d'éthique, de morale, de technologie, d'écologie, de durabilité et de droit. (C3)</p> <p><i>b3.ef2 (Plan de formation)</i> Ils comblent les lacunes découlant de discussions avec des experts dans différentes sources d'information. (C3)</p> <p><i>b3.ef5 (Plan de formation)</i> Dans les discussions d'experts, ils défendent les intérêts spécifiques de l'entreprise de manière objective et convaincante auprès des différents groupes d'intérêts. (C4)</p> <p><i>b4.ef1 (Plan de formation)</i> Les employés de commerce traitent des petits lots de travail et des projets partiels. (C3)</p> <p><i>b5.ef3 (Plan de formation)</i> Ils mettent en œuvre de nouvelles mesures, tâches, procédures ou méthodes de travail pour l'entreprise conformément aux directives de leurs supérieurs. (C3)</p>
---------------	---