



## **Employé(e) de commerce CFC**

---

### **Grille de compétences**

---

## **a3: Recevoir et exécuter des tâches dans le secteur commercial**

---

### **Effectuer une auto-évaluation**

#### **1.1 Question directrice 1**

---

Puis-je procéder à une clarification complète du mandat?

##### **Critères de compétence**

---

Je me procure moi-même les informations nécessaires dont j'ai besoin pour la mise en œuvre ou je les demande directement au mandant.

---

Je comprends les tenants et les aboutissants d'une mission.

---

Je me renseigne sur les outils et les ressources à disposition.

---

Je fais des recherches et pose des questions jusqu'à ce que la mission réelle soit claire et compréhensible pour moi.

---

Je consigne systématiquement les résultats de la clarification du mandat.

#### **1.2 Question directrice 2**

---

Suis-je en mesure de planifier judicieusement la mise en œuvre de mes mandats?

##### **Critères de compétence**

---

Je décompose le mandat en étapes de travail plus petites qui s'enchaînent les unes après les autres.

---

Je priorise mes mandats de manière à éviter les chevauchements de dates.

---

Je répartis mes ressources de manière réaliste pour mener à bien un mandat.



J'ai toujours une vue d'ensemble de toutes les missions à accomplir.

---

Je peux informer les autres à tout moment de l'état d'avancement de mes mandats.

---

### **1.3 Question directrice 3**

---

Est-ce que je procède de manière structurée et ciblée dans le traitement de mes missions?

---

#### **Critères de compétence**

---

Je respecte les directives et les attentes du mandant lors de la mise en œuvre.

---

Je demande de l'aide ou des conseils suffisamment tôt en cas d'incertitude ou d'éventuels chevauchements de dates.

---

Je suis capable de m'adapter et de réagir avec souplesse en cas de changements imprévus.

---

J'investis suffisamment de temps dans l'autocontrôle avant de remettre le résultat au mandant.

---

Je remets le résultat au mandant dans la qualité et le format souhaités.

---

### **1.4 Question directrice 4**

---

Est-ce que je gère les feed-backs des autres de manière constructive?

---

#### **Critères de compétence**

---

Je profite de chaque feed-back pour m'améliorer et apprendre quelque chose.

---

J'accueille les feed-backs de mon interlocutrice ou interlocuteur avec gratitude et les prends au sérieux.

---

Je demande des précisions à mon interlocutrice ou interlocuteur si je n'ai pas compris quelque chose dans son feed-back.

---

J'identifie les points forts et les points faibles de ma manière d'agir sur la base de l'entretien de feed-back.

---

Je déduis des feed-backs des mesures d'amélioration appropriées pour mes futurs mandats.





## **Procéder à une évaluation par des tiers**

### **1.5 Question directrice 1**

---

Peut-il/elle procéder à une clarification complète du mandat?

#### **Critères de compétence**

---

Il/elle se procure lui-même/elle-même les informations nécessaires dont il/elle a besoin pour la mise en œuvre ou les demande directement au mandant.

---

Il/elle comprend les tenants et les aboutissants d'une mission.

---

Il/elle se renseigne sur les outils et les ressources à disposition.

---

Il/elle fait des recherches et pose des questions jusqu'à ce que la mission réelle soit claire et compréhensible pour lui/elle.

---

Il/elle consigne systématiquement les résultats de la clarification du mandat.

### **1.6 Question directrice 2**

---

Est-il/elle en mesure de planifier judicieusement la mise en œuvre de mes mandats?

#### **Critères de compétence**

---

Il/elle décompose le mandat en étapes de travail plus petites qui s'enchaînent les unes après les autres.

---

Il/elle priorise ses mandats de manière à éviter les chevauchements de dates.

---

Il/elle répartit ses ressources de manière réaliste pour mener à bien un mandat.

---

Il/elle a toujours une vue d'ensemble de toutes les missions à accomplir.

---

Il/elle peut informer les autres à tout moment de l'état d'avancement de ses mandats.

### **1.7 Question directrice 3**

---

Procède-t-il/elle de manière structurée et ciblée dans le traitement de mes missions?

#### **Critères de compétence**



Il/elle respecte les directives et les attentes du mandant lors de la mise en œuvre.

---

Il/elle demande de l'aide ou des conseils suffisamment tôt en cas d'incertitude ou d'éventuels chevauchements de dates.

---

Il/elle est capable de s'adapter et de réagir avec souplesse en cas de changements imprévus.

---

Il/elle investit suffisamment de temps dans l'autocontrôle avant de remettre le résultat au mandant.

---

Il/elle remet le résultat au mandant dans la qualité et le format souhaités.

---

### **1.8 Question directrice 4**

---

Gère-t-il/elle les feed-backs des autres de manière constructive?

#### **Critères de compétence**

---

Il/elle profite de chaque feed-back pour s'améliorer et apprendre quelque chose.

---

Il/elle accueille les feed-backs de son interlocutrice ou interlocuteur avec reconnaissance et les prend au sérieux.

---

Il/elle demande des précisions à son interlocutrice ou interlocuteur s'il/elle n'a pas compris quelque chose dans son feed-back.

---

Il/elle identifie les points forts et les points faibles de sa manière d'agir sur la base de l'entretien de feed-back.

---

Il/elle déduit des feed-backs des mesures d'amélioration appropriées pour ses futurs mandats.