



Employé(e) de commerce CFC

Grille de compétences

b1: Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des tâches dans le secteur commercial

1.1 Question directrice 1

Est-ce que je travaille de manière respectueuse avec l'ensemble des membres de l'équipe?

Critères de compétence

Je m'intègre activement dans de nouvelles équipes en faisant preuve d'ouverture d'esprit et d'amabilité.

Je choisis délibérément un ton objectif et valorisant avec les membres de mon équipe.

J'écoute activement les membres de mon équipe en me concentrant, en maintenant le contact visuel et en posant des questions si quelque chose n'est pas clair pour moi.

J'explique les différents processus aux nouveaux membres de l'équipe et je fais preuve de compréhension et de patience.

J'adopte une attitude ouverte et tolérante à l'égard des personnes issues d'autres milieux culturels, en ne portant pas de jugement de valeur sur d'autres habitudes et en tenant compte de ces circonstances dans ma collaboration et ma communication.

1.2 Question directrice 2

Est-ce que je parviens à poursuivre et à respecter activement les objectifs et les règles de mon équipe?

**Critères de compétence**

Je m'efforce de connaître et de mettre en œuvre les objectifs et les règles de mon équipe.

Je propose activement mon aide à mes collègues de travail, dans la mesure de mes possibilités.

Je respecte toujours tous les accords passés avec mes collègues de travail.

Je m'efforce de m'identifier aux symboles, au langage et aux rituels de mon équipe.

En cas de difficultés ou d'ambiguïtés, je demande activement du soutien.

1.3 Question directrice 3

Est-ce que je gère les situations exigeantes au sein de l'équipe de manière appropriée?

Critères de compétence

Je reste toujours calme et ne laisse pas les émotions prendre le dessus en cas de problèmes ou de conflits avec d'autres membres de l'équipe.

En cas de désaccord, je m'efforce de comprendre le point de vue de mon interlocutrice ou interlocuteur et de me mettre à sa place.

En cas de critique constructive, je ne me mets pas sur la défensive et je ne cherche pas à me justifier.

Je mets en œuvre de manière fiable les solutions et les mesures définies en commun.

1.4 Question directrice 4

Est-ce que j'aborde les problèmes avec les membres de l'équipe de manière constructive?

Critères de compétence

Je détecte les désaccords au sein de mon équipe à un stade précoce.



J'aborde les défis et les problèmes très tôt.

Je fais part de critiques uniquement dans le cadre d'une discussion privée.

Je cherche une solution pertinente avec les membres de mon équipe.

1.5 Leitfrage 5

Est-ce que je parviens à appliquer de manière ciblée et cohérente les règles de conduite et les prescriptions légales de ma branche et de mon entreprise dans les relations avec la clientèle?

Critères de compétence

Je respecte scrupuleusement les règles de conduite du secteur bancaire dans le cadre des relations avec la clientèle.

Je traite les processus relatifs aux relations avec la clientèle de manière cohérente et conforme à la loi, en respectant les directives de l'entreprise.

J'applique de manière cohérente les directives générales et internes de l'entreprise en matière de protection des données dans mon travail quotidien.

J'applique de manière ciblée les directives de l'entreprise en matière de durabilité dans le cadre des relations avec la clientèle.

Procéder à une évaluation par des tiers

1.6 Question directrice 1

-

Critères de compétence

Il/elle s'intègre activement dans de nouvelles équipes en faisant preuve de convivialité et d'ouverture d'esprit.



Il/elle choisit délibérément un ton objectif et valorisant avec les membres de son équipe.

Il/elle écoute activement les membres de son équipe en se concentrant, en maintenant le contact visuel et en posant des questions si quelque chose n'est pas clair pour lui/elle.

Il/elle explique les différentes procédures aux personnes ayant récemment intégré l'équipe et fait preuve de patience, d'intérêt et de compréhension.

Il/elle fait preuve d'ouverture d'esprit et de tolérance envers les personnes issues d'autres cultures, en ne portant pas de jugement de valeur sur les autres coutumes et en tenant compte de ces circonstances dans sa collaboration et sa communication.

1.7 Question directrice 2

-

Critères de compétence

Il/elle s'efforce de connaître et de mettre en œuvre les objectifs et les règles de son équipe.

Il/elle respecte de manière cohérente les directives relatives au respect des prescriptions en matière de durabilité.

Il/elle propose activement son aide à ses collègues de travail, dans la mesure de ses possibilités.

Il/elle respecte scrupuleusement tout ce qui a été convenu avec ses collègues de travail.

En cas de difficultés ou d'incertitude, il/elle demande activement du soutien.

1.8 Question directrice 3

-

Critères de compétence

Il/elle reste toujours calme et ne se laisse pas submerger par ses émotions en cas de problèmes ou de conflits avec d'autres membres de l'équipe.



En cas de désaccord, il/elle s'efforce de comprendre le point de vue de son interlocutrice ou interlocuteur et de se mettre à sa place.

En cas de critique constructive, il/elle n'est pas sur la défensive et ne cherche pas à se justifier.

Il/elle met en œuvre de manière fiable les solutions et les mesures définies en commun.

En cas de difficultés ou d'incertitude, il/elle demande activement du soutien.

1.9 Question directrice 4

-

Critères de compétence

Il/elle détecte tôt les désaccords au sein de son équipe.

Il/elle aborde précocement les défis et les problèmes.

Il/elle n'exprime des critiques qu'en personne et dans le cadre d'une discussion privée.

Il/elle cherche une solution pertinente avec les membres de son équipe.

1.10 Question directrice 5

-

Critères de compétence

Il/elle respecte consciencieusement les règles de conduite du secteur bancaire dans le cadre des relations avec la clientèle.

Il/elle traite les processus relatifs aux relations avec la clientèle de manière consé-
quente et conforme à la loi, en respectant les directives de l'entreprise.



Il/elle applique de manière cohérente les directives générales et internes de l'entreprise en matière de protection des données dans son travail quotidien.

Il/elle applique de manière ciblée les directives de l'entreprise en matière de durabilité dans le cadre des relations avec la clientèle.