



## **Employé(e) de commerce CFC**

---

### **Grille de compétences**

---

## **e1: Utiliser des applications dans le domaine commercial**

---

### **Effectuer une auto-évaluation**

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

---

Suis-je capable d'utiliser différents logiciels de manière compétente?

##### **Critères de compétence**

---

Je me familiarise avec les nouveaux logiciels en me renseignant sur leur utilisation et en les testant.

---

J'utilise toujours les programmes conformément à l'usage auquel ils sont destinés.

---

Je réfléchis régulièrement à la façon dont je peux améliorer ma façon d'utiliser les applications et je fais des recherches sur tout ce que les programmes sont capables de faire.

---

Je résous de manière proactive mes propres problèmes et ceux de mes collègues de travail en rapport avec l'utilisation de logiciels.

---

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

---

Suis-je capable d'aider de manière ciblée d'autres utilisatrices et utilisateurs?

##### **Critères de compétence**

---

J'apporte régulièrement mon soutien aux utilisateurs externes afin que leurs demandes soient rapidement satisfaites.

---

Je fais preuve de tact lorsque j'aide des collègues de travail.



Je crée des outils qui pallient de manière ciblée le manque d'informations.

---

Je conçois mon rôle comme celui d'un ou d'une prestataire de services. Cela implique que je sois à l'écoute et que je prenne mon temps.

---

Je m'interroge régulièrement et précisément sur mon rôle, par exemple sur mon domaine d'activité spécifique, sur le rapport coûts/bénéfices ou sur la satisfaction des utilisatrices et utilisateurs.

### **1.3 Question directrice 3**

---

Suis-je capable de résoudre des problèmes techniques de manière ciblée?

#### **Critères de compétence**

---

Je pose les questions habituelles pour savoir s'il s'agit d'un problème connu ou facile à résoudre.

---

Je me rends sur place pour me faire rapidement une idée de la situation.

---

Je me conforme systématiquement au schéma de résolution approprié.

---

Je transmets les problèmes plus complexes avec précision vers le bon service.

---

Je fournis de manière autonome au service concerné les informations nécessaires, par exemple sur l'état actuel et l'état souhaité, ainsi que la documentation correspondante.

### **1.4 Question directrice 4**

---

Suis-je capable de maintenir les bases de données ainsi que le CMS à jour et en ordre?

#### **Critères de compétence**

---

Je me repère sans problème dans les bases de données ou le CMS de mon entreprise.

---

Je gère ces structures de manière fiable, conformément aux normes de l'entreprise.

---

Je complète, traite, supprime et adapte scrupuleusement les contenus.



Je respecte systématiquement les directives internes lors de l'archivage des données.

---

## **1.5 Question directrice 5**

---

Suis-je en mesure de gérer de manière professionnelle les risques en matière de sécurité et de protection des données?

### **Critères de compétence**

---

Je respecte systématiquement les dispositions légales et les directives internes.

---

Lorsque je travaille avec des données, je suis toujours concentré(e) et je ne me laisse pas distraire.

---

Je réfléchis régulièrement aux risques qui pourraient survenir dans les domaines de la sécurité et de la protection des données et je remets systématiquement en question mes propres actions.

---

Je mets à profit dans mon travail actuel l'expérience acquise lors de situations délicates par le passé.

---

Je propose des mesures judicieuses afin d'éviter les situations délicates.

---

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

### **1.6 Question directrice 1**

---

Est-il/elle capable d'utiliser différents logiciels de manière compétente?

### **Critères de compétence**

---

Il/elle se familiarise avec les nouveaux logiciels en se renseignant sur leur utilisation et en les testant.

---

Il/elle utilise toujours les programmes conformément à l'usage auquel ils sont destinés.



Il/elle réfléchit régulièrement à la façon dont il/elle peut améliorer sa façon d'utiliser les applications et fait des recherches sur tout ce que les programmes sont capables de faire.

---

Il/elle résout de manière proactive ses propres problèmes et ceux de ses collègues de travail en rapport avec l'utilisation de logiciels.

---

### **1.7 Question directrice 2**

---

Est-il/elle capable d'aider de manière ciblée d'autres utilisatrices et utilisateurs?

#### **Critères de compétence**

---

Il/elle apporte régulièrement son soutien aux utilisateurs externes afin que leurs demandes soient rapidement satisfaites.

---

Il/elle fait preuve de tact lorsqu'il/elle aide des collègues de travail.

---

Il/elle crée des outils qui pallient de manière ciblée le manque d'informations.

---

Il/elle conçoit son rôle comme celui d'un ou d'une prestataire de services. Cela implique qu'il/elle soit à l'écoute et qu'il/elle prenne son temps.

---

Il/elle s'interroge régulièrement et précisément sur son rôle, par exemple sur son domaine d'activité spécifique, sur le rapport coûts/bénéfices ou sur la satisfaction des utilisateurs et utilisatrices.

### **1.8 Question directrice 3**

---

Est-il/elle capable de résoudre des problèmes techniques de manière ciblée?

#### **Critères de compétence**

---

Il/elle pose les questions habituelles afin de déterminer s'il s'agit d'un problème connu ou facile à résoudre.

---

Il/elle se rend sur place afin de pouvoir se faire rapidement une idée de la situation.



Il/elle se conforme systématiquement au schéma de résolution approprié.

---

Il/elle transmet les problèmes plus complexes avec précision au bon service.

---

Il/elle fournit de manière autonome au service concerné les informations nécessaires, par exemple sur l'état actuel et l'état souhaité, ainsi que la documentation correspondante.

### **1.9 Question directrice 4**

---

Est-il/elle capable de maintenir les bases de données ainsi que le CMS à jour et en ordre?

#### **Critères de compétence**

---

Il/elle se repère sans problème dans les bases de données ou le CMS de son entreprise.

---

Il/elle gère ces structures de manière fiable, conformément aux normes de l'entreprise.

---

Il/elle complète, traite, supprime et adapte scrupuleusement les contenus.

---

Il/elle respecte systématiquement les directives internes lors de l'archivage des données.

---

### **1.10 Question directrice 5**

---

Est-il/elle capable de gérer de manière professionnelle les risques en matière de sécurité et de protection des données?

#### **Critères de compétence**

---

Il/elle respecte systématiquement les dispositions légales et les directives internes.

---

Lorsqu'il/elle travaille avec des données, il est toujours concentré(e) et ne se laisse pas distraire.



Il/elle réfléchit régulièrement aux risques qui pourraient survenir dans les domaines de la sécurité et de la protection des données et remet systématiquement en question ses propres actions.

---

Il/elle met à profit dans son travail actuel l'expérience acquise lors de situations délicates par le passé.

---

Il/elle propose des mesures judicieuses afin d'éviter les situations délicates.