

# Profil de formation et des prestations part 1

pour la formation initiale en entreprise

Employé/Employée de commerce CFC «Services et administration»



Personne en formation: Nom/Prénom	<b>Hans Muster</b>				
Date de naissance:	<b>09.04.1994</b>	Homme	<b>X</b>	Femme	
Entreprise/Lieu:	<b>Test AG, 3000 Bern</b>				
Formateur/Formatrice: Nom/Prénom	<b>Nina Muster</b>				
Courriel Formateur/Formatrice:	<b>n.muster@test.ch</b>				
Téléphone:	<b>031 311 31 31</b>				
Site Internet:	<b>www.test.ch</b>				

1. Compétences professionnelles			Semestre					
Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service			1	2	3	4	5	6
1.1.1.1	Acquérir du matériel /des marchandises ainsi que des prestations de tiers (C5)	obligatoire		STA 2				
1.1.1.2	Stocker le matériel/les marchandises (C5)	optionnel		STA 2				
1.1.1.3	Livrer le matériel/les marchandises (C5)	optionnel						
Conseiller les clients								
1.1.2.1	Traiter les demandes des clients (C3)	obligatoire				STA 4		
1.1.2.2	Mener des entretiens client (C5)	obligatoire				STA 4		
1.1.2.3	Gérer les informations des clients (C4)	obligatoire						
S'occuper du traitement des commandes								
1.1.3.1	Exécuter les commandes (C3)	obligatoire						
1.1.3.2	Evaluer les résultats (C4)	obligatoire						
1.1.3.3	Gérer les réclamations des clients (C4)	obligatoire						
Mettre en oeuvre des mesures de marketing et de relations publiques								
1.1.4.1	Décrire le marché (C2)	optionnel						
1.1.4.2	Utiliser des instruments de marketing (C3)	optionnel						
1.1.4.3	Evaluer des mesures de marketing (C4)	optionnel						
1.1.4.4	Calculer les prix des produits et des services (C3)	optionnel						
Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel								
1.1.5.1	Préparer les formalités d'engagement et de départ du personnel (C3)	optionnel						STA 6
1.1.5.2	Traiter les données de l'administration du personnel (C3)	optionnel						STA 6
Exécuter des processus financiers								
1.1.6.1	Traiter les factures entrantes et sortantes (C4)	obligatoire			STA 3			
1.1.6.2	Gérer la caisse (C4)	optionnel						
1.1.6.3	Participer à la clôture des comptes (C3)	optionnel			STA 3			
Exécuter des tâches administratives et organisationnelles								
1.1.7.1	Traiter des documents (C5)	obligatoire						
1.1.7.2	Administrer les données et les documents (C3)	obligatoire					STA 5	
1.1.7.3	Organiser des séances et des manifestations (C5)	obligatoire					STA 5	
1.1.7.4	S'occuper du courrier et des colis (C3)	obligatoire	STA 1					
1.1.7.5	Utiliser des instruments communication interne (C3)	obligatoire	STA 1					
1.1.7.6	Acquérir et gérer le matériel et les équipements de bureau (C3)	obligatoire						
Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise								
1.1.8.1	Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3)	obligatoire						
1.1.8.2	Expliquer les produits et les services de la concurrence (C2)	obligatoire						
1.1.8.3	Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)	obligatoire						
1.1.8.4	Avoir recours aux connaissances de la branche (C2)	obligatoire						

2. Compétences interdisciplinaires		Evaluation des compétences			
Compétences méthodologiques		25%	50%	75%	100%
2.1	Travail efficace et systématique				
2.2	Approche et action interdisciplinaires				
2.3	Aptitude à la négociation et au conseil				
2.4	Présentation efficace				
Compétences sociales et personnelles					
3.1	Disposition à la performance				
3.2	Capacité à communiquer				
3.3	Aptitude au travail en équipe				
3.4	Civilité				
3.5	Aptitude à l'apprentissage				
3.6	Conscience écologique				

# Profil de formation et des prestations part 2

## pour la formation initiale en entreprise

Employé/Employée de commerce CFC «Services et administration»



### 3. Unités de formation

Titre UF 1	Matériel de bureau
Titre UF 2	Comptabilité des créanciers

### 4. Entreprise

Présentez en quelques phrases (éléments clés) votre entreprise de manière explicite. A cet effet, veuillez-vous référer aux différents aspects mentionnés à l'objectif évaluateur 1.1.8.3 «Utiliser ses connaissances de l'entreprise».

#### **Aide supplémentaire**

Indiquez les principales données-clés relatives à votre entreprise. Réfléchissez à la manière dont vous présenteriez votre entreprise à votre famille ou à vos amis. Pour vous aider, vous pouvez **aussi** répondre aux questions suivantes:

- Quels sont les objectifs et/ou les visions de mon entreprise?
- Quel est le but de l'entreprise?
- Quelles sont les forces/les faiblesses de l'entreprise?
- Quels sont les concurrents sur le marché?

Réfléchissez également s'il y a des recouvrements avec d'autres entreprises et si oui, lesquels.

Pour une meilleure compréhension, joignez un organigramme à votre dossier.

#### **Exemple:**

Mon entreprise comprend six divisions. Je vais les présenter ci-après et expliquer les principales tâches de chacune. Je vais en outre répondre aux questions de l'objectif évaluateur 1.1.8.3 du dossier de formation et des prestations:

- ...
- ...
- etc.

## 5. Produits et prestations

Décrivez les produits et/ou les prestations de service les plus importantes de votre entreprise. A cet effet, veuillez vous référer aux instructions figurant dans les objectifs évaluateurs 1.1.8.1 «Utiliser ses connaissances des produits et des services» et 1.1.8.2 «Expliquer les produits et les services de la concurrence».

### **Aide supplémentaire**

*Veillez à ne pas seulement énumérer les produits et/ou services, mais aussi à présenter le déroulement des processus de travail, à monter les éventuels recoupements/interfaces et à indiquer la plus-value par rapport à d'éventuels concurrents. Vous pouvez **aussi** traiter les questions ci-après:*

- *Que produit l'entreprise et/ou que propose-t-elle?*
- *Quels sont les principaux produits/services et/ou les produits/services qui rapportent le plus à l'entreprise?*
- *Quels sont les nouveaux développements dans l'entreprise?*

### **Exemple:**

*Comme indiqué au chap. 4, mon entreprise est structurée en six divisions. Notre entreprise a pour but de conseiller notre clientèle. Les collaborateurs de la division X s'occupent exclusivement des clients qui se présentent chez nous en personne et qui souhaitent avoir un entretien de conseil dans le domaine XY. La division Y traite les réclamations de nos clients (en personne, par téléphone ou courriel). (etc.)*

## 6. Activités

Présentez les activités que vous avez principalement exercées au cours de votre formation. Utilisez à cet effet ce que vous avez noté sur le formulaire «Réflexions personnelles».

### **Aide supplémentaire**

*Veillez à présenter ces activités le plus précisément possible afin que les experts aux examens puissent élaborer deux cas d'examen adaptés à votre profil.*

*Dans ce cadre, concentrez-vous sur au moins **trois activités principales** pendant la formation. Etablissez un lien avec les objectifs évaluateurs optionnels que vous avez indiqués.*

### **Exemple:**

*Activité 1 - Accueillir les clients, déterminer la division compétente, les diriger vers ladite division*

...

*Activité 2 - Arrivée ou départ d'un collaborateur/d'une collaboratrice*

...

*Activité 3 - Comptabilité créditeurs*

...

## 7. Situations d'entretien

Décrivez les situations professionnelles qui vous ont permis d'utiliser vos capacités de communication. Par exemple des situations d'entretien conseil typiques avec des clients internes ou externes. Utilisez à cet effet ce que vous avez noté sur le formulaire «Réflexions personnelles».

### **Aide supplémentaire:**

Dans cette section, veillez à **ne pas** simplement évoquer des situations d'entretien simples (p. ex. accueillir les clients et prendre congé, transfert d'un appel), mais à présenter le déroulement d'un entretien de A à Z.

Les situations d'entretien peuvent avoir eu lieu de visu ou au téléphone. L'important, c'est que vous les ayez vécues suffisamment souvent et que vous connaissiez les déroulements avant et après l'entretien.

Notez au moins trois situations d'entretien différentes. Ce faisant, tenez compte de votre **façon de faire**, du **contenu de la discussion**, des **personnes impliquées**, de la **problématique**, des éventuels **moyens auxiliaires** et de **ce que vous avez appris** au cours de cet entretien.

**Conseils:** Si vous n'avez pas de contacts directs avec la clientèle, vous pouvez aussi décrire des situations d'entretien internes (p. ex. avec d'autres collaborateurs, vos supérieurs, etc.).

### **Exemple:**

#### **Situation d'entretien 1:**

...  
...  
...

#### **Situation d'entretien 2:**

...  
...  
...

#### **Situation d'entretien 3:**

...  
...  
...

## 8. Annexes

Les éventuelles annexes devraient se limiter à l'essentiel. Si des documents sont fournis en tant qu'annexes, ils doivent être courts et clairs (pas plus grands que le format A4). Ne joindre aucun catalogue, modèle ou brochure de grand format ou volumineux.

--

<b>Date:</b>	
<b>Signature de l'apprenti/e:</b>	Par votre signature, vous confirmez avoir rempli votre PFP de manière autonome et conforme à la vérité.
<b>Signature du formateur / de la formatrice professionnel(le):</b>	Par votre signature, vous confirmez que le document est exact et complet.
<b>Timbre de l'entreprise:</b>	