



# Réforme 2023

Employé-e de commerce CFC et Employé-e de commerce AFP

Salon des Métiers et de la Formation Lausanne  
16 novembre 2022



# Programme

- Introduction
- Innovations
- Formation des entreprises
- Questions/réponses



# Introduction

- Qui Les apprentis employé-e de commerce
- Pourquoi Les exigences métier évoluent sans cesse  
Adaptation aux besoin des entreprises formatrices
- Quand Mise en œuvre dès août 2023



# Les innovations en un coup d'œil

Au niveau

- Du contrat
- De l'école professionnelle et de de la procédure de qualification
- Des cours interentreprises
- De la place de travail et des outils d'évaluation



## Contrat

Employé-e de commerce CFC	3 ans
Employé-e de commerce AFP	2 ans



# Un monde du travail en mutation

## **Mégatendances**

- Numérisation
- Automation/Robotique
- Changement démographique
- Mondialisation

## **Compétences d'avenir**

- État d'esprit (apprentissage tout au long de la vie, disposition au changement, capacité d'adaptation, etc.)
- Travail numérique
- Collaboration interpersonnelle
- Approche centrée sur le client
- Compétence en résolution de problèmes
- Compétences sociales et personnelles (accent plus fort)

# Compétences opérationnelles - CFC





# Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des employées et employés de commerce CFC

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles					
a	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	a1 : Examiner et développer des compétences commerciales	a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial	a4 : Agir de manière responsable dans la société	a5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	
b	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise	b3 : Participer aux discussions économiques	b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels	b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	
c	Coordination des processus de travail en entreprise	c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial	c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise	c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	c6 : Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)
d	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	d5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)	d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)
e	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial	e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise	e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédia	e5 : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie »)	e6 : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)



# Compétences opérationnelles - AFP



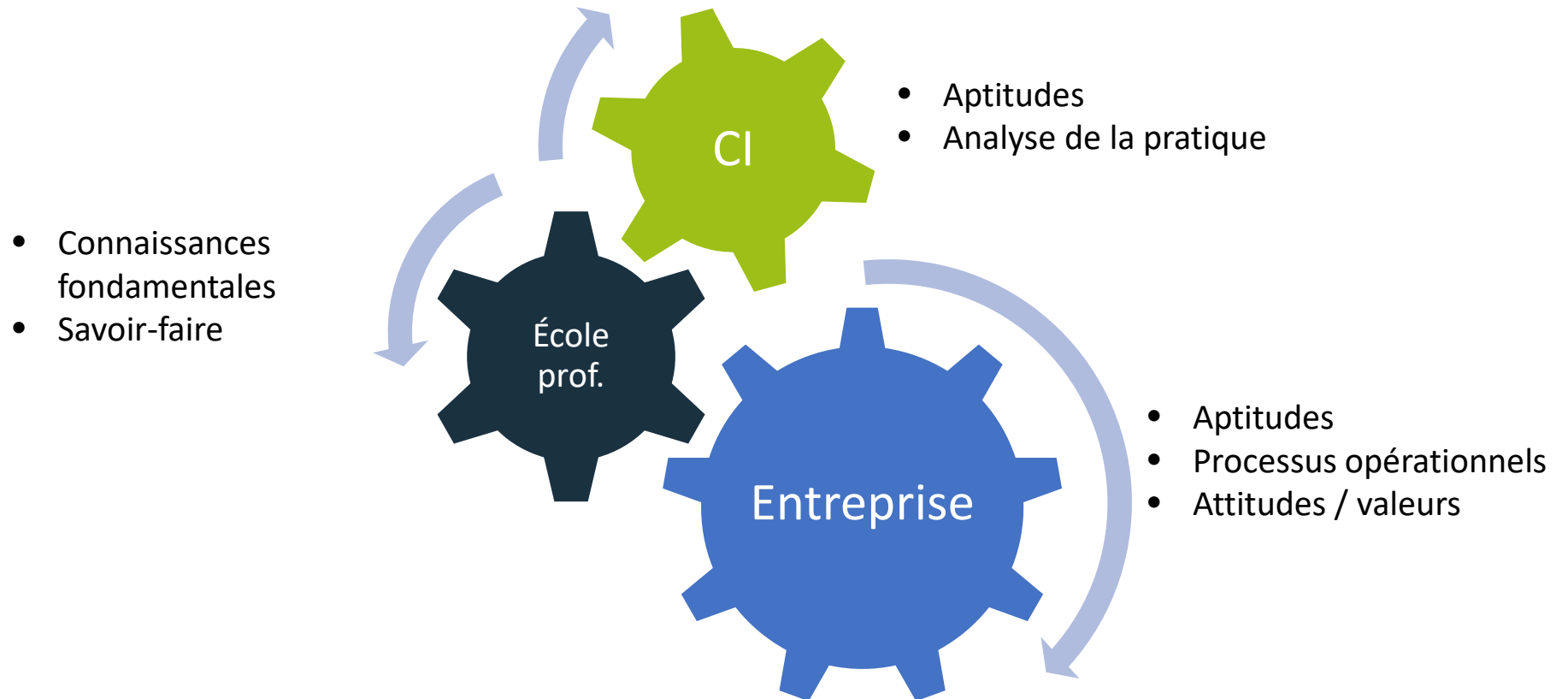


# Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des employées et employés de commerce AFP

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles			
<b>a</b>	Gestion du développement professionnel et personnel	<b>a1</b> : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	<b>a2</b> : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien	<b>a3</b> : Gérer les changements dans l'environnement de travail commercial	<b>a4</b> : Intégrer des question sociales et politiques fondamentales dans ses actions
<b>b</b>	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	<b>b1</b> : Accueillir les clients et les fournisseurs	<b>b2</b> : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs	<b>b3</b> : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	
<b>c</b>	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	<b>c1</b> : Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial	<b>c2</b> : Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions	<b>c3</b> : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	
<b>d</b>	Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	<b>d1</b> : Organiser des séances et des événements	<b>d2</b> : Utiliser des applications propres au domaine commercial		
<b>e</b>	Traitement d'informations et de contenus	<b>e1</b> : Rechercher des informations selon le mandat donné	<b>e2</b> : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise	<b>e3</b> : Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise	



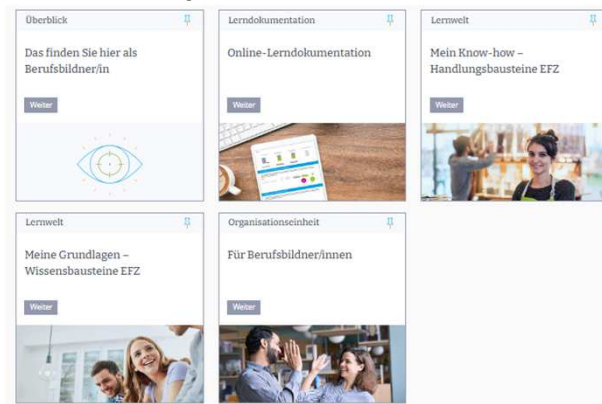
# Le poste de travail comme lieu de formation central





# Environnement de travail et d'apprentissage numérique Konvink

- Regroupe les connaissances fondamentales et des éléments opérationnels scolaires liés à la profession
- Pendant leur formation, les apprenti-e-s tiennent un dossier de formation en ligne qui sert de portfolio personnel





# Les principales nouveautés en bref (1/3)

## **Coopération entre les lieux de formation**

- Compétences opérationnelles communes à toutes les branches
- Planification de la formation coordonnée entre tous les lieux de formation
- Instruments de mise en œuvre identiques (mandats pratiques)
- Médias d'apprentissage scolaires pour les connaissances professionnelles
- Dossier de formation numérique
- Portfolio personnel

## **Formes et cadres d'apprentissage**

- Offre d'apprentissage différenciée, didactique adaptée et encadrement individuel
- Nouveau : 2 jours d'école / semaine en 1<sup>re</sup> année d'apprentissage
- Nouveau : 8 jours de cours interentreprises (6 en présentiel et 2 en apprentissage autonome)
- Apprentissage autonome et individualisé = apprenti-e-s responsables
- Accompagnement et coaching
- Les apprenti-e-s acquièrent une première expérience dans la gestion de projet
- Cadres d'apprentissage hybrides
- Outils numériques



# Les principales nouveautés en bref (2/3)

## **Orientation vers les compétences opérationnelles**

- Orientation systématique vers les compétences opérationnelles dans les trois lieux de formation
- À la fin de leur formation, les apprenti-e-s sont opérationnels
- L'accent est mis sur les situations de travail centrales, abandon des « branches typiques »

## **Individualisation & flexibilisation de la formation**

### **Intérêts et forces des apprenti-e-s et besoins des entreprises formatrices :**

- Domaines à choix
- Options
- Maturité professionnelle en cours d'apprentissage
- Portfolio personnel
- Champ professionnel coordonné avec les niveaux AFP et CFC

## **Instruments de mise en œuvre pour la pratique**

- Normes minimales pour les 19 branches de formation et d'examens
- Développement des compétences : mandats pratiques et grilles de compétences
- Évaluation des compétences : entretien de qualification et rapport de formation, note d'expérience (instrument d'évaluation - Contrôle des compétences par l'entreprise)



# Les principales nouveautés en bref (3/3)

## **Orientation vers les compétences opérationnelles**

- Orientation systématique vers les compétences opérationnelles dans les trois lieux de formation
- À la fin de leur formation, les apprenti-e-s sont opérationnels
- L'accent est mis sur les situations de travail centrales, abandon des « branches typiques »
- Les niveaux AFP et CFC sont parfaitement adaptés l'un à l'autre en termes de contenu et de conception, ils forment un champ professionnel cohérent

## **Première langue étrangère obligatoire**

- Tenir compte de l'importance de la communication dans le champ professionnel commercial
- Maintenir le niveau de langue A2 de l'école obligatoire pendant l'apprentissage
- Promouvoir les forces et les intérêts individuels des apprenti-e-s
- Transmission exclusivement à l'école professionnelle, peut être utilisée en entreprise
- Grande importance en vue d'un passage au niveau CFC

## **Instruments de mise en œuvre pour la pratique**

- Développement des compétences : des mandats pratiques et des grilles de compétences conçues en fonction des groupes cibles
- Évaluation des compétences : entretien de qualification et rapport de formation, note d'expérience (instrument d'évaluation Contrôle des compétences Entreprise)



# Exigences posées aux apprenti-e-s (1/2)

	Employée/Employé de commerce AFP	Employée/Employé de commerce CFC	Employée/Employé de commerce CFC avec MP 1
<b>Diplôme</b>	Attestation fédérale de formation professionnelle	Certificat fédéral de capacité	Certificat fédéral de capacité avec maturité professionnelle
<b>Durée</b>	2 ans	3 ans	3 ans
<b>Exigences scolaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoir terminé l'école obligatoire</li> <li>Disposer de <b>bonnes connaissances orales et écrites</b> de la langue nationale de la région</li> <li>Avoir des prérequis pour apprendre <b>une</b> langue étrangère</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoir terminé l'école obligatoire et obtenu des <b>résultats moyens à bons</b></li> <li>Disposer de <b>bonnes connaissances orales et écrites</b> de la langue nationale de la région</li> <li>Avoir des prérequis pour apprendre <b>deux</b> langues étrangères</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoir terminé l'école obligatoire et obtenu des <b>résultats bons à très bons au degré secondaire I</b></li> <li>Témoigner d'une <b>grande volonté d'apprendre au niveau scolaire</b> et, le cas échéant, réussir un examen d'admission (selon la réglementation cantonale)</li> </ul>
<b>Forme de formation</b>	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle (FIEn) ou formation en école à plein temps avec stage intégré (FIEc)	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle (FIEn) ou formation en école à plein temps avec stage intégré (FIEc)
<b>Formation scolaire</b>	1 <sup>re</sup> année d'apprentissage : 2 jours par semaine 2 <sup>e</sup> année d'apprentissage : 1 jour par semaine	1 <sup>re</sup> année d'apprentissage : 2 jours par semaine 2 <sup>e</sup> année d'apprentissage : 2 jours par semaine 3 <sup>e</sup> année d'apprentissage : 1 jour par semaine	2 jours par semaine pendant toute la durée de la formation  Formation générale approfondie en mathématiques, histoire, politique, technique et environnement (cf. plan d'études cadre MP).





## Exigences posées aux apprenti-e-s (2/2)

	Employée/Employé de commerce AFP	Employée/Employé de commerce CFC	Employée/Employé de commerce CFC avec MP 1
<b>Domaines de compétences opérationnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion du développement professionnel et personnel</li> <li>Communication avec différents groupes d'intérêts</li> <li>Collaboration au sein de processus de travail en entreprise</li> <li>Gestion d'infrastructures et d'applications</li> <li>Traitement d'informations et de contenus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques</li> <li>Interaction dans un milieu de travail interconnecté</li> <li>Coordination des processus de travail en entreprise</li> <li>Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs</li> <li>Utilisation des technologies numériques du monde du travail</li> </ul>	Les domaines de compétences opérationnelles sont les mêmes que pour les employé-e-s de commerce CFC.
<b>Langues étrangères</b>	Toutes les personnes en formation apprennent <b>une langue étrangère</b> au <b>niveau A2</b> dans le cadre de leur formation. Celle-ci est fixée par le canton.	Toutes les personnes en formation apprennent <b>deux langues étrangères</b> dans le cadre de leur formation. Dans la première langue étrangère, qui est fixée par le canton, les personnes en formation acquièrent des compétences orales et écrites approfondies ( <b>niveau B1</b> ). La deuxième langue étrangère est enseignée dans le cadre des domaines à choix.	<b>Deux langues étrangères</b> sont enseignées dans le cadre de l'apprentissage de base du CFC et de la maturité professionnelle. C'est pourquoi les personnes en formation qui suivent la maturité professionnelle ont plus de leçons dans les langues étrangères et atteignent par conséquent le niveau de langue d' <b>au moins B2</b> dans les deux langues.
<b>Perspectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrer sur le marché du travail</li> <li>Passer à la formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce CFC (2 ou 3 ans, selon les conditions personnelles)</li> <li>Formations continues menant au certificat (sans diplôme fédéral)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrer sur le marché du travail</li> <li>Suivre une formation professionnelle supérieure (examens professionnels et examens professionnels fédéraux supérieurs, écoles supérieures)</li> <li>Obtenir ensuite la maturité professionnelle (MP 2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrer sur le marché du travail</li> <li>Étudier dans une haute école spécialisée</li> <li>Étudier dans une haute école pédagogique sous certaines conditions</li> <li>Emprunter la passerelle vers les hautes écoles universitaires</li> </ul>



## Ecole professionnelle

- Enseignement par compétences → Mise en situation
- Jours de cours = 2 jours de cours en 1<sup>ère</sup> année
- Allemand = 1<sup>ère</sup> langue étrangère
- Domaines à choix
- Possibilité d'approfondissement spécifique en 3<sup>ème</sup> année
- Supports de cours



**Direction générale  
de l'enseignement postobligatoire**

Rue Saint-Martin 24

1014 Lausanne

# Ecoles professionnelles et procédure de qualification

Mise en œuvre  
des réformes  
du commerce  
et de la vente  
dans le Canton  
de Vaud



Anglais en  
domaine à choix

Allemand intégré  
aux compétences  
opérationnelles

Domaines de compétences		1ère année	2ème année	3ème année	TOTAL
A	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	40	40	80	160
B	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	40	80	80	200
C	Coordination des processus de travail en entreprise	120	160	40	320
D	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	160	160		320
E	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	160	80		240
	Connaissances professionnelles spécifiques au <b>domaine à choix</b>	120	120		240
	Connaissances professionnelles spécifiques à <b>option</b>			120	120
	Sport	80	80	40	200
	<b>Total leçons par semaine</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>1800</b>
	<b>Total jours de cours par semaine</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	

CFC

**Domaines à choix :** Agir dans un monde de travail plurilingue ou 2ème langue étrangère

**Cours à option :** approfondissement français, approfondissement 1ère langue étrangère, Finance ou technologie

Domaines de compétences		1ère année	2ème année	TOTAL
A	Gestion du développement professionnel et personnel	80	80	160
B	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	160	80	240
C	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	120	80	200
D	Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	120	0	120
E	Traitement d'informations et de contenus	80	40	120
	Sport	80	40	120
	<b>Total leçons par semaine</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>960</b>
	<b>Total jours de cours par semaine</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	

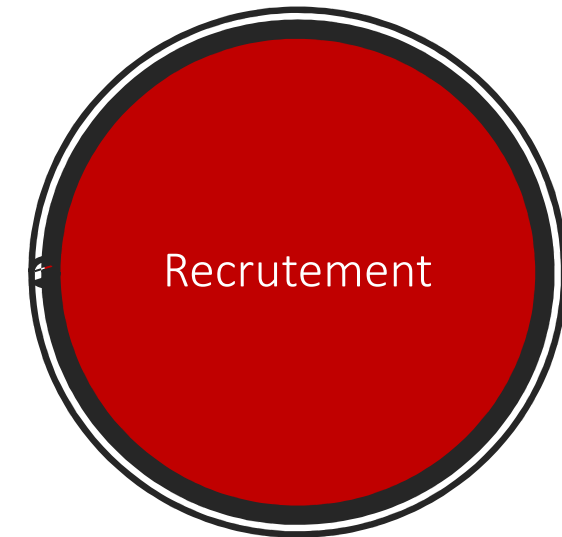
AFP

Organisation  
des cours

Formation continue  
Mapping de compétences  
Équipes de production



Fiabilité  
Rigueur  
Capacité d'analyse  
Ouverture d'esprit  
Esprit d'initiative  
Sens de la collaboration  
Sens de l'organisation  
Curiosité  
Autonomie  
Persévérance  
Capacité à communiquer



Dotation horaire matu pro  
Examens matupro

+

Examens CFC sans cours CFC  
(sauf DCO E)

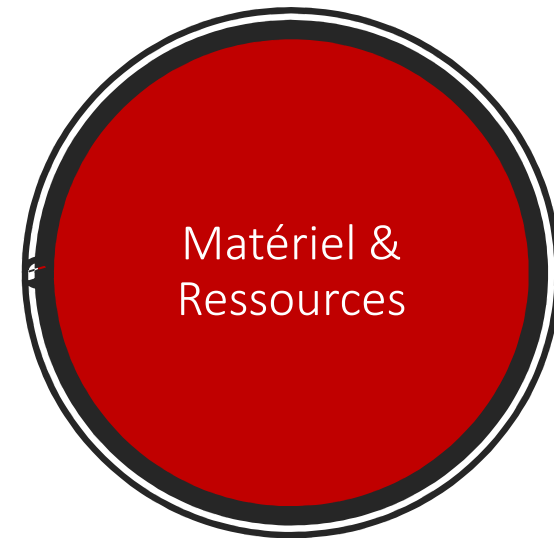
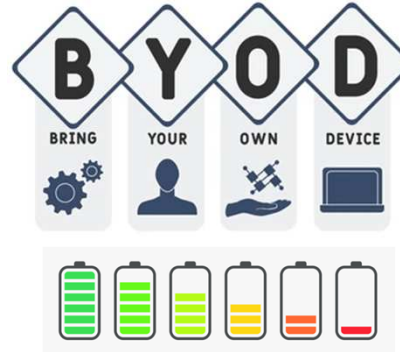
=

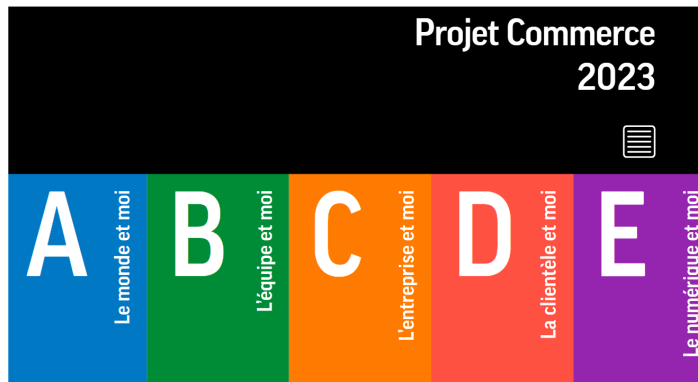
Dispositif de préparation aux  
examens à mettre en place



Les défis de la  
maturité  
intégrée







### Partie : Ma maîtrise du français

Chapitre 1 : Communiquer poliment avec les clients

Chapitre 2 : Bien réussir un appel téléphonique

### Partie : Ma maîtrise de l'allemand

Chapitre 1 : Telefonieren im Geschäft

### Partie : Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe

Chapitre 1 : Expliquer les différences interculturelles

Chapitre 2 : Appliquer les techniques d'entretien

Chapitre 3 : Appliquer des stratégies de résolution de conflits

### Partie : Mon travail et mes interactions au sein d'une équipe

Chapitre 1 : Interagir au sein de l'équipe

Chapitre 2 : Analyser les valeurs sociales et culturelles

Chapitre 3 : Gérer des priorités et identifier les facteurs de succès

### Partie : Ma coopération dans les processus de travail

**Chapitre 1 : Comprendre les processus**

Chapitre 2 : Identifier les interfaces et améliorer des processus

Chapitre 3 : Effectuer des tâches d'un processus d'achat



Bulletin de notes en fin de  
semestre

+

Recommandation de l'école en  
fin d'année scolaire

Domaines de compétences		1ère année	2ème année	3ème année	TOTAL	procédure de qualification	pondération
A	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	40	40	80	160	oral 30 minutes	20%
B	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	40	80	80	200	écrit 75 minutes	20%
C	Coordination des processus de travail en entreprise	120	160	40	320	écrit 75 minutes*	20%
D	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	160	160		320	oral 30 minutes*	20%
E	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	160	80		240	écrit 75 minutes	20%
	Connaissances professionnelles spécifiques au <b>domaine à choix</b>	120	120		240	pas d'examen	
	Connaissances professionnelles spécifiques à <b>option</b>			120	120	pas d'examen	
	Sport	80	80	40	200	*y compris langue étrangère	
<b>Total leçons par semaine</b>		<b>18</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>1800</b>		
<b>Total jours de cours par semaine</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>			

**Domaines à choix** : Agir dans un monde de travail plurilingue ou 2ème langue étrangère

**Cours à option** : approfondissement français, approfondissement 1ère langue étrangère,  
Finance ou technologie

#### Procédure de qualification

Travail pratique (50 minutes, couvrant les 5 compétences)	30%	éliminatoire
Connaissances professionnelles et culture générale (= examens)	30%	éliminatoire
Note d'expérience	40%	

#### Note d'expérience

Evaluations entreprise (moyenne à 0.5 des CC)	25%
Evaluations CIE (moyenne à 0.5 des 2 CC)	25%
Formation scolaire (moyenne à 0.5 des 6 notes semestrielles)	50%

Procédure de  
qualification



# Procédure de qualification CFC

		1 <sup>re</sup> année d'apprentissage		2 <sup>e</sup> année d'apprentissage		3 <sup>e</sup> année d'apprentissage		Pondération dans le bulletin de notes			
Examen final	Examen final dans l'entreprise						TP	Note éliminatoire	30%	60%	
	Examen final à l'école						CP / CG	Moyenne des 5 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire, sans DC ni option)	30%		
Notes d'expérience	Note d'expérience Entreprise	CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4	CCE 5	CCE 6	Moyenne des 6 CCE	25%	40%	
	Note d'expérience École professionnelle	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5		Moyenne des 6 notes semestrielles globales		50%
		DCO B	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6			
		DCO C	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6			
		DCO D	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
		DCO E	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
		DC	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 2			
Option					NBS 1	NBS 1					
	NSG 1	NSG 2	NSG 3	NSG 4	NSG 5	NSG 6					
Note d'expérience CI			CC-CI 1		CC-CI 2		Moyenne des 2 CC-CI	25%			

Légende :

CCE = contrôle de compétences de l'entreprise  
 DCO = domaine de compétences opérationnelles  
 TP = travail pratique

CP / CG = connaissances prof./culture générale  
 NBS = note du bulletin semestriel  
 DC = domaine à choix

NSG = note semestrielle globale



# Procédure de qualification AFP

		1 <sup>re</sup> année d'apprentissage		2 <sup>e</sup> année d'apprentissage		3 <sup>e</sup> année d'apprentissage		Pondération dans le bulletin de notes			
Examen final	Examen final dans l'entreprise				TP			Moyenne des 3 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire)	30 %	60 %	
	Examen final à l'école professionnelle				CP / CG			Moyenne des 3 notes des points d'appréciation	30 %		
Notes d'expérience	Note d'expérience Entreprise	CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4			Moyenne des 4 CCE	25 %	40 %	
	Note d'expérience École professionnelle	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4			Moyenne des 4 notes semestrielles globales		50 %
		DCO B	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
		DCO C	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
		DCO D	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
DCO E		NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4						
		NSG 1	NSG 2	NSG 3	NSG 4						
	Note d'expérience CI		CC-CI 1		CC-CI 2			Moyenne des 2 CC-CI	25 %		

**Légende :**

CCE = contrôle de compétences de l'entreprise  
 DCO = domaine de compétences opérationnelles  
 TP = travail pratique

CP / CG = connaissances professionnelles/culture générale  
 NBS = note du bulletin semestriel

DC = domaine à choix  
 NSG = note semestrielle globale



# Cours interentreprises



# Cours Interentreprises CFC

		1 <sup>re</sup> année d'apprentissage			2 <sup>e</sup> année d'apprentissage			3 <sup>e</sup> année d'apprentissage		
Contrôles de compétences des CI	CI jours présentiels	CI 1	CI 2	CI 4	CI 6	CI 7	CI 8	CI 9	CI 10	Procédure de qualification
	CI phase d'apprentissage autonome encadré	CI 3			CI 5					
	Test	CC-CI 1 Questions de connaissance et de compréhension			CC-CI 2 Questions de connaissance et de compréhension					
	Mandat de transfert	CC-CI 1 Mettre en oeuvre une procédure spécifique			CC-CI 2 Mettre en oeuvre son propre projet dans l'entreprise					





# Cours Interentreprises AFP

		1 <sup>re</sup> année d'apprentissage				2 <sup>e</sup> année d'apprentissage		Procédure de qualification
CI jours présents		CI 1	CI 2	CI 3	CI 4	CI 6	CI 8	
	CI phase d'apprentissage autonome encadré					CI 5	CI 7	
Contrôles de compétences des CI	Test	CC-CI 1 Questions de connaissance et de compréhension				CC-CI 2 Questions de connaissance et de compréhension		
	Mandat de transfert	CC-CI 1 Mettre en œuvre une procédure spécifique				CC-CI 2 Mettre en œuvre une procédure spécifique		



# Formation en entreprise



## Mandats pratiques

- AFP = 40 mandats pratiques
- CFC = 64 mandats pratiques

# Compétences opérationnelles - CFC





# Mandats pratiques

- Élément central pour le pilotage de la formation
- Le formateur/La formatrice donne l'impulsion pour la mise en œuvre des mandats pratiques et définit les conditions-cadres
- Les apprenti-e-s documentent leur démarche, leurs résultats et leurs conclusions dans le dossier de formation en ligne
- Au total, 40 mandats pratiques pour les AFP sur 2 ans et 64 mandats pratiques répartis sur trois ans pour les CFC



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

## Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

Bitte beachten Sie, dass Ihnen die für Ihre Branche relevanten Praxisaufträge von Ihrer Ausbildungs- und Prüfungsbranche zur Verfügung gestellt werden. Dieses Beispiel dient als Anschauungsmaterial branchenübergreifend.

### Praxisauftrag

#### Prozesse optimieren

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

#### Ausgangslage

Viele Prozesse laufen seit Jahren immer gleich ab, weil sich das Vorgehen bewährt hat. Das heisst aber nicht, dass sie effizient sind. Du als Fachperson kannst in deinem Betrieb immer wieder Optimierungspotenzial aufdecken.

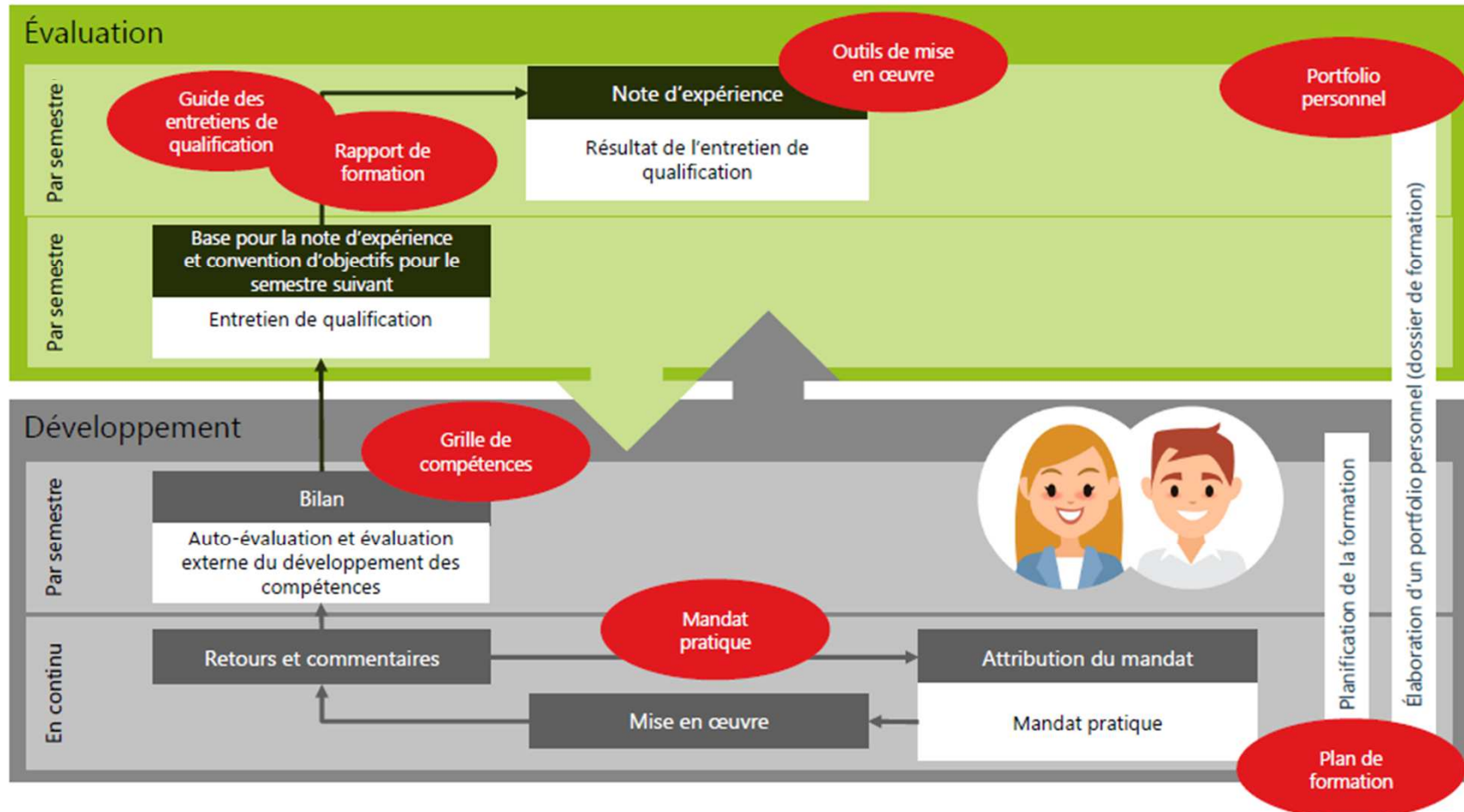
Bist du bereit, in die Rolle eines Detektivs zu schlüpfen? Das solltest du jetzt sein. Dieser Praxisauftrag ermöglicht es dir, Optimierungspotenzial in Prozessen zu erkennen.

#### Aufgabenstellung

- |                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Teilaufgabe 1</b> | Suche gemeinsam mit der vorgesetzten Person nach einem Prozess, für den du Optimierungslösungen herleiten sollst.<br><br>Hole alle nötigen Informationen zum Prozess ein und plane, wie du bei der Analyse vorgehen möchtest.   |
| <b>Teilaufgabe 2</b> | Analysiere den Prozess. Überleg dir, was am Prozess gut läuft und wie man ihn verbessern könnte. Erarbeite mindestens einen Verbesserungsvorschlag.   |
| <b>Teilaufgabe 3</b> | Besprich die Ergebnisse deiner Prozessanalyse mit deiner vorgesetzten Person. Überlegt gemeinsam, ob deine Verbesserungsvorschläge umsetzbar sind, und leitet die entsprechenden Schritte ein.  |
| <b>Teilaufgabe 4</b> | Beobachte den Prozess, den du optimiert hast, in den kommenden Wochen genauer und prüfe, ob deine Verbesserungsmassnahmen erfolgreich waren und der Prozess nun besser funktioniert. Du kannst dazu auch die Personen, die am Prozess beteiligt sind, um ein Feedback bitten. |
| <b>Teilaufgabe 5</b> | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation.  |



# Formation en entreprise





# Grilles de compétences

- Une auto-évaluation et une évaluation externe par semestre sur la base de questions directrices et de critères de compétence prédéfinis
- Se basent sur les mandats pratiques
- Les résultats sont pris en compte dans les entretiens de qualification

## führen

Bitte beachten Sie, dass Ihnen die für Ihre Branche relevanten Kompetenzraster von Ihrer Ausbildungs- und Prüfungsbranche zur Verfügung gestellt werden. Dieses Beispiel dient als Anschauungsmaterial branchenübergreifend.

---

### Kompetenzraster

---

#### Eine Selbsteinschätzung vornehmen

##### Leitfrage 1

Bereite ich alle notwendigen Grundlagen für ein Verkaufsgespräch ausreichend vor?

##### Kompetenzkriterien

Ich erstelle entsprechend dem Kundenbedürfnis mindestens zwei Lösungsmöglichkeiten für mein Gegenüber anschaulich.

Ich spreche mich in Bezug auf das Vorgehen, die Preisgestaltung und die vertraglichen Daten mit meiner vorgesetzten Person ab.

Ich bereite bei Bedarf eine Skizze für eine Offerte entsprechend dem Anliegen vorausschauend vor.

Ich lege alle notwendigen Unterlagen für das Verkaufsgespräch rechtzeitig bereit.

##### Leitfrage 2

Gelingt es mir, Verkaufsgespräche erfolgversprechend und dienstleistungsorientiert zu führen?

##### Kompetenzkriterien

Ich präsentiere meinem Gegenüber verschiedene Lösungen mit allen Vor- und Nachteilen verständlich.

Ich zeige meinem Gegenüber seinen konkreten Nutzen für jede Lösung verständlich auf.

Ich gehe auf alle Fragen und Einwände verständnisvoll und dienstleistungsorientiert ein und entkräfte diese.

Ich setze die Gesprächstechnik des Storytellings bewusst und gekonnt während des Gesprächs ein.

Ich lasse mein Gegenüber am Ende die Entscheidung selbst treffen.





# Entretien de qualification

- Un entretien de qualification par semestre pour évaluer le niveau de compétences et les prestations
- Accent sur les points forts et le potentiel d'optimisation
- Les résultats sont consignés dans le rapport de formation et sont pris en compte dans la note d'expérience de l'entreprise



# Rapport de formation

- Résumé des résultats de l'entretien de qualification semestriel
- Doit être présenté sur demande aux autorités cantonales
- Le modèle est disponible sur Konvink

Bildungsbericht | berufliche Grundbildung | WWW.BERUFSBILDUNG.CH | © 2013 SOB. Bern | www.berufsbildung.ch

## BILDUNGSBERICHT

In der Bildungsverordnung, Abschnitt 7, ist festgehalten, dass die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner den Bildungsstand der lernenden Person – insbesondere gestützt auf die Lerndokumentation – festhält und mit ihr mindestens einmal pro Semester bespricht.

Lehrbetrieb: \_\_\_\_\_

Lernende Person: \_\_\_\_\_

Lehrberuf: \_\_\_\_\_

Verantwortlich für die Ausbildungsperiode: \_\_\_\_\_

Semester: 1 2 3 4 5 6 7 8

Beurteilungsmerkmale | Beurteilung | Begründungen und Ergänzungen

(Hinweis: Die berufsspezifischen Kompetenzen sind im Abschnitt 2 der Bildungsverordnung aufgeführt.)

### 1. Fachkompetenz

Beurteilungsmerkmale	Beurteilung	Begründungen und Ergänzungen
<b>1.1 Ausbildungsstand</b> Gesamtbeurteilung gemäss den im Bildungsplan aufgeführten Bildungszielen	A B C D	
<b>1.2 Arbeitsqualität</b> Genauigkeit/Sorgfalt	A B C D	
<b>1.3 Arbeitsmenge, Arbeitstempo</b> Zeitaufwand für sachgerechte Ausführung der Arbeiten	A B C D	
<b>1.4 Umsetzung der Berufskennnisse</b> Verbindung von Theorie und Praxis	A B C D	

### 2. Methodenkompetenz

Beurteilungsmerkmale	Beurteilung	Begründungen und Ergänzungen
<b>2.1 Arbeitstechnik</b> Arbeitsplatzgestaltung/Einsatz der Mittel/ Reflexion der Aufträge/Rückfragen	A B C D	
<b>2.2 Vernetztes Denken und Handeln</b> Verstehen und Nachvollziehen von Arbeits- abläufen und -prozessen/Eigene Beiträge/ Verbesserungsvorschläge	A B C D	
<b>2.3 Umgang mit Mitteln und Betriebs- einrichtungen</b> Ökologisches Verhalten/Materialverbrauch/ Entsorgung/Sorgfalt/Pflege der Einrichtungen	A B C D	
<b>2.4 Lern- und Arbeitsstrategie</b> Bewusste Steuerung der eigenen Lern- prozesse/Prozesse und Sachverhalte erklären und präsentieren	A B C D	

A Anforderungen übertroffen B Anforderungen erfüllt C Anforderungen nur knapp erfüllt, Fördermassnahmen nötig D Anforderungen nicht erfüllt, besondere Massnahmen nötig



# Note d'expérience de l'entreprise

- Une note d'expérience par semestre
- Évaluation des prestations et de l'engagement des apprenti-e-s
- La grille d'évaluation est mise à disposition sur Konvink



## Qualifikationsverfahren für Kaufleute EFZ

### Betrieblicher Kompetenznachweis – Zusammenfassung der Bewertung

Gelb markierte Inhalte können von der zuständigen Branche konkretisiert werden.

Prüfungsdatum		Name lernende Person*	
---------------	--	-----------------------	--

Qualifikationsgespräch			
Beurteilungskriterium	Punkte	Erreichte Punkte	
Erreichte Handlungskompetenzen	3	x 4	
Stärken und Schwächen reflektieren	3	x 1	
Erkenntnisse ableiten	3	x 1	
Motivation und Eigeninitiative zeigen	3	x 1	
Aktive interne und externe Zusammenarbeit	3	x 1	
<b>Gesamtpunktzahl</b>	<b>15</b>	<b>24</b>	<b>Note**:</b>

\*\*Berechnungsschlüssel:  $\text{Note} = \frac{\text{erzielte Punktzahl} \times 5}{\text{max. mögliche Punktzahl}} + 1$

Name Berufsbildner/in			
Unterschrift			
Datum			

Bitte Erfahrungsnote in DBLAP2 eingeben.

\* Im Folgenden wird von dem/der Lernenden gesprochen.



# Contrat d'apprentissage

- Le modèle officiel du canton reste valable
- Profil → laisser vide (il n'y a plus de profil)
- Orientation et domaine spécifique → saisir la branche
- Les options sont réglées avec l'école professionnelle et ne font pas partie du contrat d'apprentissage

**Lehrvertrag**  
- Diese Angaben werden von der kantonalen Behörde ergänzt

Lehrvertragsnummer \*  
Lehrbetriebsnummer(en) \* / /

Berufliche Grundbildung mit eidg. Fähigkeitszeugnis  
 Berufliche Grundbildung mit eidg. Berufszeugnis  
 Verkürzte berufliche Grundbildung  
 andere

**Nachgenannte Parteien treffen folgende Vereinbarungen**

**1. Lehrbetrieb**  
Firma \_\_\_\_\_ Tel.-Nr. \_\_\_\_\_  
Strasse \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_  
PLZ/Ort \_\_\_\_\_

**2. Lernende Person**  
Name \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_ Geb.-Datum \_\_\_\_\_  
Strasse \_\_\_\_\_ PLZ/Ort \_\_\_\_\_  
PLZ/Ort \_\_\_\_\_ Geschlecht:  m  f  
Tel.-Nr. \_\_\_\_\_ Heimort \_\_\_\_\_ ANW-Nr. \_\_\_\_\_  
Matrikel- \_\_\_\_\_ Kanton \_\_\_\_\_ Ausländerstatus:  Wiederholung  anderer Status \*  
E-Mail \_\_\_\_\_ Stadt \_\_\_\_\_  
(Bitte die präzisierende Angabe bei der Fremdenpass beantragen bzw. für Migration durch das Lehrbetriebsamt.)

**3. Gesetzliche Vertretung (Vater und /oder Mutter oder Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB)**  
Name \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_ Geschlecht:  m  f  
Strasse \_\_\_\_\_ Tel.-Nr. \_\_\_\_\_  
PLZ/Ort \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_  
Name \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_ Geschlecht:  m  f  
Strasse \_\_\_\_\_ Tel.-Nr. \_\_\_\_\_  
PLZ/Ort \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_

**4. Berufsbezeichnung, Bildungsdauer, Probezeit**  
Berufsbezeichnung \_\_\_\_\_  
Fachrichtung / Branche / Schwerpunkt \_\_\_\_\_ Profil \_\_\_\_\_  
Bildungsdauer (Tag / Monat / Jahr): von \_\_\_\_\_ bis and mit \_\_\_\_\_ Dauer der Probezeit (1 bis 3 Monate): \_\_\_\_\_ Monate  
Vergleichen siehe Bildungsverordnung  
nicht für alle Berufe EFZ/EBN relevant

**5. Angaben zum Lehrbetrieb**  
Verantwortliche Berufsbildnerin / verantwortlicher Berufsbildner im Lehrberuf \_\_\_\_\_  
Name \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_ Geb.-Datum \_\_\_\_\_  
Beruf \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_  
Anzahl Fachleute im Betrieb, die für die Höchstzahl der Lernenden massgeblich ist.  
Stellungsprozente aller Fachleute im Betrieb, die für die Höchstzahl der Lernenden massgeblich ist.  
Anstellungsart (wenn mit Adresse des Lehrbetriebs nicht identisch) \_\_\_\_\_ Die Ausbildung findet in einem Lehrbetriebsverband statt:  ja  nein

**6. Schulische Bildung und überbetriebliche Kurse (ÜK)**  
Zu besuchende Berufsfachschule (Änderungen durch die kantonale Behörde vorbehalten) Berufsfachschule \_\_\_\_\_  
Die lernende Person besucht das Berufsmaturitätssertifikat, falls sie die Aufnahmebedingungen erfüllt  ja  nein  nicht das Einverständnis des Lehrbetriebs voraus  
Die Kosten aus dem Bereich der schulischen Bildung werden wie folgt übernommen:  
Lehrbetrieb  Mietekosten  Verpflegung  Unterhalt  Schulmaterial  Hörsaalkosten  
Lernende Person / gesetzliche Vertretung

Besondere Regelung \_\_\_\_\_

Der Lernende antwortet für den Besuch der überbetrieblichen Kurse ÜK keine Kosten. (Art. 21, Abs. 3 BBV)

3022 www.Berufsbildung.ch



# Formation des entreprises

- Formations pour les responsables de formation, les formateurs/trices et les responsables de CI à partir de mars 2023
- Restez informés grâce à la newsletter de la CSBFC et aux sites internet de la CSBFC et de la CIFIC Suisse
- Consulter les informations de l'école professionnelle locale

## Liens

[www.cifc.ch](http://www.cifc.ch)

[www.csbfc.ch](http://www.csbfc.ch)

Exigences posées aux personnes en formation

Exigences liées aux places d'apprentissage

Plan de formation Employée/Employé de commerce AFP



# Questions / réponses