

Conseils et astuces pour la conception de l'entretien professionnel – choix des axes de discussion

Objectifs optionnels disponibles pour l'entretien professionnel selon le catalogue de critères pour l'examen final « pratique professionnelle – oral »		Axes de discussion possibles pour l'entretien professionnel (La liste ci-après est donnée à titre d'aide et ne se veut pas exhaustive)
N°		<i>Source : dossier de formation et des prestations « Services et administration » et échange d'expériences entre les experts</i>
1.1.1.2.	Sont capables de stocker le matériel et des marchandises dans les règles de l'art en respectant les directives de l'entreprise	contrôler les livraisons et réclamer les marchandises manquantes – entreposer les marchandises – tenir à jour les stocks – gérer les stocks – établir l'inventaire – présenter un bien typique de l'entreprise – expliquer les exceptions – expliquer les exigences particulières en termes de stockage – expliquer les coûts de stockage – expliquer les logiciels d'aide – recoupements avec la gestion de la qualité.
1.1.1.3.	Sont capables d'organiser les livraisons de matériel / marchandises à la satisfaction de la clientèle	traiter les commandes – préparer le matériel/les marchandises pour la livraison – expliquer les documents de livraison (type, processus) – expliquer les directives de l'entreprise en matière de livraison – expliquer les différents souhaits des clients en ce qui concerne la livraison – présenter les possibilités et les limites de l'infrastructure de l'entreprise (outsourcing) – interfaces avec la gestion de la qualité.
1.1.4.1.	Sont capables d'analyser le marché et la situation conjoncturelle de leur entreprise dans des domaines centraux	position de l'entreprise sur le marché/au sein de la branche/dans la région, etc. – expliquer la sélection des fournisseurs – base clients et clients principaux – décrire le thème de la concurrence avec ses avantages et ses inconvénients et les comparer avec sa propre entreprise (qualité, prestations complémentaires, utilité, etc.) – expliquer les canaux de vente des produits/services – expliquer les données clés (part de marché chiffre d'affaires, etc.)

1.1.4.2.	Sont capables d'utiliser de manière ciblée des instruments de marketing afin d'acquérir et de fidéliser des clients	présenter les instruments de marketing 4P avec des exemples de sa propre entreprise formatrice (en rapport avec un produit ou un service concret) et expliquer la stratégie qui en est à la base (politique en matière de prix, d'assortiment, de vente, de communication) – instruments de promotion des ventes – influence sur l'acquisition et la fidélisation de clients
1.1.4.3.	Sont capables d'établir des statistiques permettant d'évaluer les programmes d'acquisition et de fidélisation de la clientèle	présenter les types d'analyse de données – statistiques sur le chiffre d'affaires indépendantes de l'acquisition de clients (base clients, nouveaux clients, etc.) – acquisition de nouveaux clients – systèmes de rabais/remboursements/programmes bonus
1.1.4.4.	Sont capables de calculer les coûts de fabrication, le prix de revient et la marge de produits choisis en suivant des indications détaillées (FIEn : objectif optionnel / FIEc : PPI)	processus de calcul des prix – prix d'achat / dépenses / recettes / prix de vente – calcul de la marge – recoupement avec la comptabilité
1.1.5.1.	Sont capables de traiter les formalités d'engagement et de départ du personnel	mises au concours – traiter les candidatures – contrats de travail – certificats de travail – documents pour les assurances sociales – indications pour le classement et la conservation du dossier personnel – entretien d'embauche – entretien de départ – protection des données – connaître les directives légales
1.1.5.2.	Sont capables de tenir à jour les données relatives aux heures de travail, aux absences, au personnel et à la gestion des prestations sociales et des prestations salariales accessoires	directives de l'entreprise en ce qui concerne le temps de travail – gestion des absences – saisie des données personnelles et protection des données – gestion des prestations sociales et des prestations salariales accessoires (compléments de salaire, avantages sociaux et leur réglementation au sein de l'entreprise)
1.1.6.2.	Sont capables d'ouvrir, d'administrer, de contrôler et de fermer la caisse consciencieusement et avec exactitude et de tenir le journal de caisse	ouvrir/gérer/fermer/contrôler la caisse – tenir le journal de caisse (structure, obligations de comptabilisation) – mesures en cas d'irrégularités – comptabilisation des pièces justificatives – audit – recoupements avec d'autres divisions
1.1.6.3.	Sont capables d'exécuter la clôture annuelle ou trimestrielle des comptes et de préparer les coefficients économiques clés en vue de leur analyse et de leur évaluation	processus de clôture trimestrielle et annuelle – services impliqués – indicateurs de performance et leur pertinence