



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale



CONFÉRENCE INTERCANTONALE  
DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE DE  
LA SUISSE ROMANDE ET DU TESSIN

Employée de commerce/Employé de commerce CFC

---

## Boussole Employé·e·s de commerce 2023

1<sup>re</sup> année d'apprentissage



## Contenu

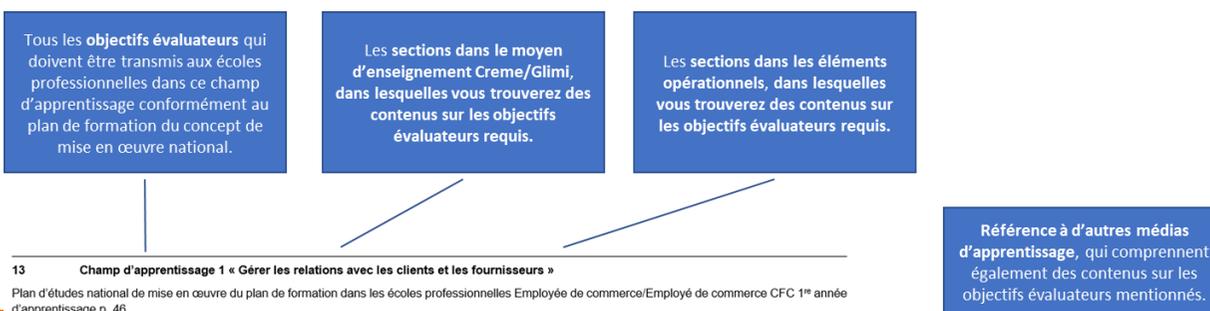
<b>Boussole Employé-e-s de commerce 2023</b>	<b>1</b>
<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>Domaine de compétences opérationnelles A</b>	<b>5</b>
1 Champ d'apprentissage 1 « Travail sur le portfolio : Moi en tant que personne privée et professionnelle »	6
2 Champ d'apprentissage 2b « Finances personnelles »	9
3 Champ d'apprentissage 3 « Réseaux et marketing personnel »	12
4 Champ d'apprentissage 4c « Art »	14
<b>Domaine de compétences opérationnelles B</b>	<b>16</b>
5 Champ d'apprentissage 1 « Communiquer au sein de l'équipe »	17
6 Champ d'apprentissage 2 « Collaborer au sein de l'équipe »	19
7 Champ d'apprentissage 3 « Reconnaître et optimiser la fonction des interfaces »	22
<b>Domaine de compétences opérationnelles C</b>	<b>24</b>
8 Champ d'apprentissage 1 « Planifier et optimiser l'organisation du travail »	25
9 Champ d'apprentissage 2 « Participer à des événements internes et externes »	27
10 Champ d'apprentissage 3 « Soutenir les processus administratifs »	29
11 Champ d'apprentissage 4 « Expliquer les types de contrats les plus courants dans la langue nationale de la région »	32
12 Champ d'apprentissage 5 « Expliquer les bases de la comptabilité »	34
<b>Domaine de compétences opérationnelles D</b>	<b>36</b>
13 Champ d'apprentissage 1 « Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs »	37
14 Champ d'apprentissage 2 « Identifier les besoins des clients »	39
15 Champ d'apprentissage 3 « Mener des entretiens d'information et de conseil »	41
<b>Domaine de compétences opérationnelles E</b>	<b>44</b>
16 Champ d'apprentissage 1 « Utiliser des applications et expliquer les programmes »	45
17 Champ d'apprentissage 2 « Effectuer des recherches à l'aide des technologies numériques »	49
18 Champ d'apprentissage 3 « Préparer des contenus multimédias I »	51



## Introduction

La boussole Employé-e-s de commerce 2023 (CSBFC / CIFIC Suisse / Creme / Glimi) combine les contenus des médias d'apprentissage sur Konvink ainsi que les contenus des médias d'apprentissage de la SEC des institutions Creme et Glimi avec les objectifs évaluateurs du plan d'études national de mise en œuvre à l'école professionnelle Employé / Employée de commerce CFC 1<sup>re</sup> année d'apprentissage. Il s'agit donc d'un outil efficace pour planifier vos séquences d'enseignement pour chacun des champs d'apprentissage :

Pour chaque champ d'apprentissage, vous trouverez les informations suivantes :



Les objectifs évaluateurs sont comparés avec les médias d'apprentissage des connaissances professionnelles de l'organe responsable et le moyen d'enseignement Creme et Glimi et attribués à des contenus concrets.

La classification des objectifs évaluateurs dans la boussole Employé-e-s de commerce 2023 se conforme, pour une meilleure vue d'ensemble, à la logique des médias d'apprentissage, l'ordre des objectifs évaluateurs peut donc être différent de celui dans le plan d'études national.

13 **Champ d'apprentissage 1 « Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs »**  
Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1<sup>re</sup> année d'apprentissage p. 46

Objectifs évaluateurs	Moyens d'enseignement « Creme »	Éléments opérationnels	Informations didactiques
d2.ep1a Ils expliquent les facteurs de réussite des situations d'entretien par les canaux habituels. (C2)	<b>Partie I • Ma relation clientèle / Chapitre 1 : Organiser et concevoir la relation avec les clients</b>	<b>Élément opérationnel d1 « Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs »</b> Élément opérationnel	
d1.ep1a Ils mettent en œuvre les principaux facteurs d'une bonne qualité de service. (C3)	<b>Partie I • Ma relation clientèle / Chapitre 1 : Organiser et concevoir la relation avec les clients</b>	<b>Élément opérationnel d4 « Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs »</b> Élément opérationnel	
d1.ep1b Ils montrent les facteurs centraux pour la conception d'une relation client ou fournisseur. (C2)			
d2.ep3b Ils mettent en œuvre des facteurs importants pour établir la confiance. (C3)			
Préparation à la PQ scolaire			Unité d'exercice pratique pour d1 : – Impulsion « Conseils pour construire la relation » – Exercice d'application : CI de communication « Gérer les demandes des clients difficiles » – Exercice d'application : Simulations pratiques « Traiter une demande » – Exercice d'application : Mini-Cases « Contacts clients moins bien réussis »

Illustration : informations par champ d'apprentissage



Les avantages pour vous de la boussole Employé-e-s de commerce 2023 :

- Vue d'ensemble : Quels médias d'apprentissage sont pertinents pour quels objectifs évaluateurs ?
- Navigation précise vers les contenus dans les médias d'apprentissage.
- Estimation rapide grâce à une navigation précise : Dans quelle mesure les contenus vont-ils en profondeur dans les médias d'apprentissage ? Que dois-je encore approfondir dans mon enseignement pour pouvoir garantir d'atteindre l'objectif d'apprentissage ?
- Référence concrète aux vidéos et outils des éléments opérationnels que vous pouvez intégrer dans votre enseignement.

Les contenus de la boussole Employé-e-s de commerce 2023 ne sont pas encore entièrement représentés. Les mises à jour des accès directs aux contenus d'apprentissage de la Creme et de Glimi et les unités d'exercice pratique des médias d'apprentissage des connaissances professionnelles de la CSBFC seront complétées en permanence et publiées à intervalles réguliers via les sites Internet <https://la-reforme.ch/> et <https://novapro.swiss>.

Les liens figurant dans ce guide ne fonctionnent qu'avec un accès valide pour chaque produit.

### Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »

- **En bleu : Ouvrage DCO A**
- **En vert : Ouvrage DCO B**
- **En orange : Ouvrage DCO C**
- **En rouge : Ouvrage DCO D**
- **En violet : Ouvrage DCO E**



## Domaine de compétences opérationnelles A

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Travail sur le portfolio : Moi en tant que personne privée et professionnelle	<b>a.1/T1</b>	<b>16</b>
CA 2b : Finances personnelles	<b>a.4/T2</b>	<b>8</b>
CA 3 : Réseaux et marketing personnel	<b>a.2/T3</b>	<b>8</b>
CA 4c : Art	<b>a.5/T4</b>	<b>8</b>



## 1 Champ d'apprentissage 1 « Travail sur le portfolio : Moi en tant que personne privée et professionnelle »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1<sup>re</sup> année d'apprentissage p. 15

Objectifs évaluateurs	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Éléments opérationnels	Informations didactiques
a1.ep2a Ils mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3)	<p><a href="#">Partie I • Mon environnement professionnel / Chapitre 1 : Comprendre mon environnement professionnel</a></p> <p><a href="#">Partie I • Mon environnement professionnel / Chapitre 2 : Regarder vers l'avenir et avancer dans ma carrière</a></p>	<p><b>Élément opérationnel a1 « Examiner et développer des compétences commerciales »</b></p> <p><a href="#">Étape 3 « Réaliser un bilan personnel »</a></p> <p><a href="#">Outil « Formulaire : Préparation de l'entretien de qualification »</a></p>	
<p>a1.ep3b Ils formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences. (C3)</p> <p>T1.3 Ils formulent des objectifs personnels pour la période de leur apprentissage. (C3)</p> <p><i>Ils expliquent la méthode SMART pour la formulation d'objectifs mesurables. (T1.3) (a1.ep3b)</i></p> <p><i>Ils appliquent la méthode SMART pour formuler des objectifs. (T1.3) (a1.ep3b)</i></p>	<p><a href="#">Partie I • Mon environnement professionnel / Chapitre 2 : Regarder vers l'avenir et avancer dans ma carrière</a></p>	<p><a href="#">Étape 4 « Définir des objectifs et des mesures SMART »</a></p> <p><a href="#">Vidéo « Définir les objectifs SMART »</a></p> <p><a href="#">Outil « Programme de mesures : Réalisation des objectifs »</a></p>	
T1.9 Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)	<b>Abordé dans les activités finales de tous les chapitres des ouvrages</b>	<a href="#">Étape 1 « Prendre conscience de mon rôle »</a>	



<p>a1.ep3a Ils mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement. (C3)</p>		<p><a href="#">Étape 2 « Documenter mon travail et y réfléchir en continu »</a></p> <p><a href="#">Étape 5 « Faire avancer sa propre évolution professionnelle »</a></p> <p><a href="#">Vidéo « Gérer un dossier de formation »</a></p>	
<p>T1.4 Ils développent des objectifs personnels et un « Vision Board ». (C5)</p> <p><i>Ils développent une vue personnelle de leur avenir sur les plans privé et professionnel à l'aide d'un « Vision Board ». (T1.4)</i></p> <p>a1.ep2b Ils analysent les méthodes courantes de développement de ses propres compétences. (C4)</p> <p><i>Ils comparent leur développement de compétences avec leurs objectifs personnels.</i></p> <p>T1.2 En cas de défis d'ordre personnel, ils expliquent de qui ils obtiennent de l'aide et sous quelle forme. (C2)</p>	<p><b>Partie I • Mon environnement professionnel / Chapitre 2 : Regarder vers l'avenir et avancer dans ma carrière</b></p>	<p><a href="#">Étape 5 « Faire avancer sa propre évolution professionnelle »</a></p>	
<p><i>Ils décrivent les éléments centraux d'un « Vision Board ». (T1.4)</i></p> <p><i>Ils expliquent les objectifs d'un « Vision Board ». (T1.4)</i></p>	<p><b>Partie I • Mon environnement professionnel / Chapitre 2 : Regarder vers l'avenir et avancer dans ma carrière</b></p>		



T1.1 Ils expliquent leurs tâches et responsabilités ainsi que leurs droits et devoirs dans leur nouvelle étape de vie. (C2)	<b>Partie I • Mon environnement professionnel / Chapitre 1 : Comprendre mon environnement professionnel</b>		Autres ressources: Élément opérationnel a4 <ul style="list-style-type: none"><li>– <a href="#">Section « Agir en tant que professionnel »</a></li><li>– <a href="#">Section « Assumer de nouvelles responsabilités en tant que personne privée »</a></li></ul>
a1.ep1a Ils démontrent l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie. (C2)	<b>Partie I • Mon environnement professionnel / Chapitre 2 : Regarder vers l'avenir et avancer dans ma carrière</b>		
Préparation à la PQ scolaire			Pas d'unités d'exercice pratique



## 2 Champ d'apprentissage 2b « Finances personnelles »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1<sup>re</sup> année d'apprentissage p. 18

Objectifs évaluateurs	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Éléments opérationnels	Informations didactiques
a4.ep5a Ils réfléchissent à leur gestion personnelle de l'argent. (C4)	<p><a href="#">Partie II • Mon environnement social et économique / Chapitre 4 : Éviter le surendettement</a></p> <p><a href="#">Partie II • Mon environnement social et économique / Chapitre 5 : Établir un budget</a></p>	<p><b>Élément opérationnel a4 « Agir de manière responsable dans la société »</b></p> <p><a href="#">Section « Agir en tant que professionnel »</a></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Étape 1 « Trouver son rôle en tant que professionnel »</li></ul> <p><a href="#">Vidéo « Maîtriser ses propres finances »</a></p>	
a4.ep5b Ils établissent un budget mensuel basé sur leur décompte de salaire et sur leur comportement d'achat et de loisirs. (C4) <i>Ils calculent le montant mensuel disponible ou manquant. (a4.ep5b)</i>	<p><a href="#">Partie II • Mon environnement social et économique / Chapitre 5 : Établir un budget</a></p>	<p><a href="#">Section « Assumer de nouvelles responsabilités en tant que personne privée »</a></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Étape 1 « Gérer ses finances personnelles »</li></ul>	
T2b.14 Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)	<p><b>Abordé dans les activités finales de tous les chapitres des ouvrages</b></p>	<p><b>Élément opérationnel a1 « Examiner et développer des compétences commerciales »</b></p> <p><a href="#">Étape 1 « Prendre conscience de mon rôle »</a></p>	



		<p><a href="#">Étape 2 « Documenter mon travail et y réfléchir en continu »</a></p> <p><a href="#">Étape 3 « Réaliser un bilan personnel »</a></p> <p><a href="#">Étape 4 « Définir des objectifs et des mesures SMART »</a></p> <p><a href="#">Vidéo « Gérer un dossier de formation »</a></p>	
<p>T2b.1 Ils expliquent les éléments de leur décompte de salaire. (C2)</p> <p><i>Ils expliquent les cotisations de l'employeur et de l'employé. (T2b.1)</i></p> <p><i>Ils expliquent la différence entre le salaire brut et le salaire net. (T2b.1)</i></p>	<p><b>Partie II • Mon environnement social et économique / Chapitre 3 : Comprendre les éléments constitutifs de mon salaire</b></p>		
<p>T2b.2 Ils expliquent les causes possibles et les conséquences d'un endettement privé. (C2)</p> <p><i>Ils expliquent la procédure et le cadre juridique d'une mise en faillite privée. (T2b.2)</i></p> <p><i>Ils citent les avantages et les inconvénients d'une mise en faillite privée. (T2b.2)</i></p> <p><i>Ils expliquent les dangers de l'endettement privé. (a4.ep5b)</i></p> <p><i>Ils citent des cas d'endettement typiques. (a4.ep6, T2b.3)</i></p>	<p><b>Partie II • Mon environnement social et économique / Chapitre 4 : Éviter le surendettement</b></p>		



a4.ep6 Ils évaluent les mesures visant à éviter et à réduire l'endettement privé. (C4)	<b>Partie II • Mon environnement social et économique / Chapitre 4 : Éviter le surendettement</b>		
T2b.3 Ils analysent l'engagement financier à long terme dû à des contrats de leasing. (C4)	<b>Partie II • Mon environnement social et économique / Chapitre 4 : Éviter le surendettement</b>		
Préparation à la PQ scolaire			Pas d'unités d'exercice pratique



### 3 Champ d'apprentissage 3 « Réseaux et marketing personnel »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1<sup>re</sup> année d'apprentissage p. 20

Objectifs évaluateurs	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Éléments opérationnels	Informations didactiques
<p>a2.ep1c Ils comparent les profils de professionnels dans les réseaux professionnels. (C3)</p> <p>a2.ep2a Ils développent et présentent une stratégie pour construire et entretenir leur réseau personnel. (C3)</p> <p><i>Ils développent et présentent un profil personnel (fictif) dans un réseau professionnel courant important pour leur profession. (a2.ep2a)</i></p>	<p><b>Partie IV • Mes réseaux professionnels / Chapitre 9 : Établir une stratégie personnelle d'utilisation des réseaux sociaux</b></p>	<p><b>Élément opérationnel a2 « Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial »</b></p> <p><a href="#">Guide pratique</a></p>	
<p>T3a.1 Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)</p>	<p><b>Abordé dans les activités finales de tous les chapitres</b></p>	<p><b>Élément opérationnel a1 « Examiner et développer des compétences commerciales »</b></p> <p><a href="#">Étape 1 « Prendre conscience de mon rôle »</a></p> <p><a href="#">Étape 2 « Documenter mon travail et y réfléchir en continu »</a></p> <p><a href="#">Étape 3 « Réaliser un bilan personnel »</a></p>	



		<a href="#">Étape 4 « Définir des objectifs et des mesures SMART »</a> <a href="#">Vidéo « Gérer un dossier de formation »</a>	
<p>a2.ep1a Ils expliquent l'importance des réseaux professionnels courants. (C2)</p> <p><i>Ils citent des réseaux professionnels courants. (a2.ep1a)</i></p>	<p><b>Partie IV • Mes réseaux professionnels / Chapitre 8 : Découvrir les différents réseaux professionnels</b></p>		
<p>a2.ep1b Ils expliquent les opportunités et les risques qu'il y a à apparaître dans les réseaux analogiques et numériques. (C2)</p>	<p><b>Partie IV • Mes réseaux professionnels / Chapitre 8 : Découvrir les différents réseaux professionnels</b></p>		
Préparation à la PQ scolaire			Pas d'unités d'exercice pratique



#### 4 Champ d'apprentissage 4c « Art »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1<sup>re</sup> année d'apprentissage p. 22

Objectifs évaluateurs	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Éléments opérationnels	Informations didactiques
T4c.4 Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)	<b>Abordé dans les activités finales de tous les chapitres</b>	<b>Élément opérationnel a1 « Examiner et développer des compétences commerciales »</b> <a href="#">Étape 2 « Documenter mon travail et y réfléchir en continu »</a> <a href="#">Étape 3 « Réaliser un bilan personnel »</a> <a href="#">Étape 4 « Définir des objectifs et des mesures SMART »</a> <a href="#">Vidéo « Gérer un dossier de formation »</a>	
-	-	<b>Élément opérationnel a5 « Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions »</b>	-
T4c.1 Ils expliquent les fonctions de l'art. (C2)	<b>Partie III • Mon environnement politique et culturel / Chapitre 6 : Découvrir quelques fonctions de l'art</b>		
a5.ep9 Ils décrivent les effets des différentes formes d'art sur eux. (C3)	<b>Partie III • Mon environnement politique et culturel / Chapitre 7 : Reconnaître et mesurer les effets de l'art</b>		



CONFÉRENCE INTERCANTONALE  
DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE DE  
LA SUISSE ROMANDE ET DU JURA

<i>Ils expliquent les différentes formes d'art. (a5.ep9)</i>			
Préparation à la PQ scolaire			Pas d'unités d'exercice pratique



## Domaine de compétences opérationnelles B

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Communiquer au sein de l'équipe	<b>b.1</b>	<b>4</b>
CA 2 : Collaborer au sein de l'équipe	<b>b.1</b>	<b>4</b>
CA 3 : Reconnaître et optimiser la fonction des interfaces	<b>b.2</b>	<b>12</b>
CAB 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	<b>b.1</b>	<b>10</b>
CAB 5 : Communiquer dans une langue étrangère	<b>b.1</b>	<b>10</b>



## 5 Champ d'apprentissage 1 « Communiquer au sein de l'équipe »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1<sup>re</sup> année d'apprentissage p. 25

Objectifs évaluateurs	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Éléments opérationnels	Informations didactiques
b1.ep3a Dans les situations d'équipe propres au domaine commercial, ils appliquent les techniques d'entretien de manière adaptée au destinataire. (C3) <i>Ils expliquent les techniques d'entretien courantes. (b1.ep3a)</i>	<b>Partie III • Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe / Chapitre 6 : Travailler ensemble et gérer des priorités</b>	<b>Élément opérationnel b1 « Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial »</b>  <a href="#">Élément opérationnel</a>	
b1.ep1a Ils expliquent les différences interculturelles importantes qui jouent un rôle dans la communication et la collaboration au sein de l'équipe. (C2)	<b>Partie III • Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe / Kapitel 4 : Mit sozialen, kulturellen und generationenbedingten Unterschieden umgehen</b>	<a href="#">Étape 1 « S'intégrer dans de nouvelles équipes »</a>  – Section « Savoir se comporter avec des personnes d'autres cultures »	Autres ressources : Enseignement
b1.ep4a Ils appliquent des stratégies de résolution des conflits au sein de l'équipe. (C3) <i>Ils présentent des stratégies de résolution des conflits. (b1.ep4a)</i>	<b>Partie III • Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe / Kapitel 5 : Strategien zur Lösung von Konflikten anwenden</b>	<a href="#">Étape 4 « Surmonter des situations difficiles dans l'équipe »</a>	
Préparation à la PQ scolaire			Unité d'exercice pratique pour b1 :  – Impulsion : MindMap « Communication en équipe »



CONFÉRENCE INTERCANTONALE  
DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE DE  
LA SUISSE ROMANDE ET DU TESSIN

			<ul style="list-style-type: none"><li>– Impulsion : Placemat « Communication privée versus professionnelle »</li><li>– Impulsion : Jeu de rôles « Écoute active »</li></ul>
--	--	--	---



## 6 Champ d'apprentissage 2 « Collaborer au sein de l'équipe »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1<sup>re</sup> année d'apprentissage p. 26

Objectifs évaluateurs	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Éléments opérationnels	Informations didactiques
<p>b1.ep3b Dans des situations de communication propres au domaine commercial avec des différences interculturelles, ils interagissent au sein de l'équipe de manière adaptée au destinataire.</p> <p><i>Ils expliquent quelles différences interculturelles possibles doivent être prises en compte dans la communication. (b1.ep3b)</i></p>	<p><b>Partie III • Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe / Kapitel 4 : Mit sozialen, kulturellen und generationenbedingten Unterschieden umgehen</b></p>	<p><b>Élément opérationnel b1: « Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial »</b></p> <p><u>Étape 1 « S'intégrer dans de nouvelles équipes »</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Section « Savoir se comporter avec des personnes d'autres cultures »</li></ul>	<p>Autres ressources : Enseignement</p>
<p>b1.ep6a Ils identifient les conséquences des écarts par rapport aux délais pour des mandats propres au domaine commercial et en déduisent les mesures appropriées. (C4)</p> <p><i>Ils montrent les conséquences possibles de mandats propres au domaine commercial ainsi que les mesures appropriées pour y réagir. (b1.ep6a)</i></p>	<p><b>Partie III • Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe / Chapitre 6 : Travailler ensemble et gérer des priorités</b></p>	<p><u>Étape 2 « Poursuivre les objectifs et respecter des règles »</u></p> <p><u>Étape 3 « Collaborer activement dans l'équipe »</u></p> <p><u>Étape 4 « Surmonter des situations difficiles dans l'équipe »</u></p>	



<p><i>Ils appliquent les bases de l'analyse personnelle et de la réflexion. (b1.ep5a)</i></p>	<p><b>Partie III • Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe /</b> Chapitre 6 : Travailler ensemble et gérer des priorités</p> <p><b>Partie I • Ma maîtrise du français /</b> Chapitre 1 : Communiquer poliment</p>	<p><a href="#">Étape 5 « Réfléchir sur la collaboration »</a></p>	
<p><i>Ils distinguent différentes situations de communication propres au domaine commercial, telles que « accueillir/prendre congé », « se présenter à la division ». (b1.ep3b)</i></p>			
<p>b1.ep5a Ils analysent leurs propres valeurs sociales, culturelles et générationnelles qui influencent leurs actions. (C4) *</p> <p><i>Ils expliquent des valeurs sociales, culturelles et générationnelles. (b1.ep5a)</i></p>	<p><b>Partie III • Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe /</b> Kapitel 4 : Mit sozialen, kulturellen und generationenbedingten Unterschieden umgehen</p>		
<p>Préparation à la PQ scolaire</p>			<p>Unité d'exercice pratique pour b1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Impulsion « Paysage des idées sur les différences de communication culturelles »</li> <li>– Impulsion : Corbeille de courrier « Avoir fort à faire »</li> <li>– Exercice d'application : Mini-Cases « Analyser les situations d'équipe »</li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"><li>- Exercice d'application : Critical Incidents « Situations difficiles en équipe »</li></ul>
--	--	--	---



## 7 Champ d'apprentissage 3 « Reconnaître et optimiser la fonction des interfaces »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1<sup>re</sup> année d'apprentissage p. 28

Objectifs évaluateurs	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Éléments opérationnels	Informations didactiques
<p>b2.ep2b Ils identifient les interfaces, les dépendances et les possibilités d'amélioration dans un processus d'entreprise. (C4)</p> <p><i>Ils distinguent les différents groupes d'intérêts avec leurs demandes et leurs interdépendances. (b2.ep2b) (b2.ep2c)</i></p>	<p><b>Partie IV • Ma coopération dans les processus de travail / Chapitre 8 : Identifier les interfaces et améliorer des processus</b></p>	<p><b>Élément opérationnel b2 « Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise »</b></p> <p><a href="#">Élément opérationnel</a></p>	
<p>b2.ep2a Ils expliquent les demandes des différents groupes d'intérêts dans un processus d'entreprise. (C2)</p> <p><i>Ils décrivent différents processus de travail en entreprise. (b2.ep2a)</i></p>	<p><b>Partie IV • Ma coopération dans les processus de travail / Chapitre 7 : Comprendre les processus</b></p>	<p><a href="#">Étape 1 « S'informer sur les groupes d'intérêt et les interfaces au sein de l'entreprise »</a></p>	
<p>b2.ep2c Ils déduisent des tâches appropriées à partir des besoins des groupes d'intérêts propres au domaine commercial. (C4)</p>	<p><b>Partie IV • Ma coopération dans les processus de travail / Chapitre 9 : Effectuer des tâches d'un processus d'achat</b></p>	<p><a href="#">Étape 2 « Agir professionnellement au niveau des interfaces »</a></p>	
<p>Préparation à la PQ scolaire</p>			<p>Unité d'exercice pratique pour b2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Impulsion : MindMap « Travail d'interface professionnel »</li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"><li>– Impulsion : Réflexion « Orientation personnelle vers les services »</li><li>– Impulsion : « Les interfaces en entreprise »</li><li>– Exercice d'application : Critical Incidents « Les pièges dans le travail d'interface »</li><li>– Exercice d'application : Étude de cas dirigée « Commande de matériel et de fournitures de bureau »</li><li>– Exercice d'application : Simulation pratique « Analyse de processus et optimisation »</li><li>– Exercice d'application : Mini-Cases « Travail d'interface réussi »</li></ul>
--	--	--	---



## Domaine de compétences opérationnelles C

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Planifier et optimiser l'organisation du travail	<b>c.1</b>	<b>14</b>
CA 2 : Participer à des événements internes et externes	<b>c.1</b>	<b>14</b>
CA 3 : Soutenir les processus administratifs	<b>c.2/c.5</b>	<b>12</b>
CA 4 : Expliquer les types de contrats les plus courants dans la langue nationale de la région	<b>c.2</b>	<b>30</b>
CA 5 : Expliquer les bases de la comptabilité	<b>c.5</b>	<b>50</b>



## 8 Champ d'apprentissage 1 « Planifier et optimiser l'organisation du travail »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1<sup>re</sup> année d'apprentissage p. 35

Objectifs évaluateurs	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Éléments opérationnels	Informations didactiques
<p>c1.ep1b Ils utilisent des techniques de travail courantes et des outils numériques pour planifier, prioriser et traiter des tâches et des délais. (C3)</p> <p>c1.ep1c Ils élaborent systématiquement des calendriers et des plans d'utilisation des ressources pour les mandats propres au domaine commercial. (C3)</p> <p><i>Ils définissent des tâches avec des durées indicatives par activité.</i></p> <p>c1.ep1d Ils justifient la manière dont ils fixent les priorités en termes de calendriers et d'utilisation des ressources. (C3)</p> <p><i>Ils expliquent des stratégies possibles de priorisation. (c1.ep1d)</i></p>	<p><b>Partie I • Mon organisation au travail / Chapitre 2 : Planifier, prioriser et traiter des tâches et des délais</b></p>	<p><b>Élément opérationnel c1 « Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial »</b></p> <p><a href="#">Section « Planifier et coordonner des tâches et des ressources »</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>en particulier étapes « Prioriser les échéances et les tâches » et « Vérifier la planification et la gestion du temps »</li> </ul> <p><a href="#">Outil « Formulaire : Méthode ALPES »</a></p> <p><a href="#">Outil « Modèle : Modèle de planning hebdomadaire »</a></p> <p><a href="#">Vidéo « Coordonner les interventions au travail et les rendez-vous »</a></p>	<p>Autres ressources :</p> <p>Élément opérationnel c3 « Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Chapitre « Établir et surveiller un calendrier »</a></li> </ul>
<p>c1.ep1a Ils présentent les principes de base de l'organisation du travail. (C2)</p>	<p><b>Partie I • Mon organisation au travail / Chapitre 1 : Me situer dans l'organisation</b></p>		



<p>c1.ep1e Ils créent des plans d'organisation appropriés avec des programmes courants. (C3)</p> <p><i>Ils établissent des plans d'organisation en utilisant p. ex. les structures hiérarchiques.</i></p>	<p><b>Partie I • Mon organisation au travail</b> <b>/ Chapitre 1 : Me situer dans l'organisation</b></p>		<p>Autres ressources :</p> <p>Élément opérationnel c3 « Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise »</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– <a href="#">Section « Documenter les processus »</a></li></ul>
<p>Préparation à la PQ scolaire</p>			<p>Unité d'exercice pratique pour c1 :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Impulsion « Autogestion orientée sur les ressources »</li><li>– Impulsion « Les pièges dans la gestion du temps »</li><li>– Exercice d'application : Simulation pratique « Planification journalière dans l'entreprise pharmaceutique »</li></ul>



## 9 Champ d'apprentissage 2 « Participer à des événements internes et externes »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1<sup>re</sup> année d'apprentissage p. 37

Objectifs évaluateurs	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Éléments opérationnels	Informations didactiques
<p>c1.ep7b Ils examinent leur gestion du temps ainsi que leurs techniques de planification et de travail et en déduisent des mesures appropriées. (C4)</p> <p><i>Ils montrent différentes techniques de planification et de travail. (c1.ep7b)</i></p> <p><i>Ils appliquent différentes techniques de planification et de travail. (c1.ep7b)</i></p> <p>c1.ep7a Ils identifient et définissent les possibilités d'économiser du temps et des ressources dans leur organisation et leur planification.</p>	<p><b>Partie I • Mon organisation au travail / Chapitre 2 : Planifier, prioriser et traiter des tâches et des délais</b></p>	<p><b>Élément opérationnel c1 « Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial »</b></p> <p><u><a href="#">Section « Planifier et coordonner des tâches et des ressources »</a></u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Étape « Planifier les tâches et les ressources »</li><li>– Étape « Prioriser les échéances et les tâches »</li><li>– Étape « Vérifier la planification et la gestion du temps »</li></ul> <p><u><a href="#">Outil « Fiche de réflexion : Vérifier la gestion du temps »</a></u></p>	<p>Autres ressources :</p> <p>Élément opérationnel c3 « Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise »</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– <u><a href="#">Section « Établir et surveiller un calendrier »</a></u></li></ul>
<p>c1.ep4a Ils planifient un petit événement. (C3)</p> <p><i>Ils expliquent les différentes étapes de travail pour la planification d'un événement donné. (c1.ep4a)</i></p>	<p><b>Partie I • Mon organisation au travail / Chapitre 3 : Planifier et organiser un événement</b></p>	<p><u><a href="#">Section « Planifier des événements et soutenir la réalisation »</a></u></p> <p><u><a href="#">Outil « Liste de contrôle : Organiser un événement »</a></u></p>	<p>Autres ressources :</p> <p><u><a href="#">Vidéo « Organiser la restauration pour l'événement »</a></u></p>



<p>c1.ep5a Ils analysent l'impact environnemental d'un événement et en déduisent les mesures appropriées pour réduire cet impact. (C4)</p> <p><i>Ils décrivent les différents critères concernant l'impact l'environnemental en lien avec l'organisation d'un événement. (c1.ep5a)</i></p>	<p><b>Partie I • Mon organisation au travail</b> <b>/ Chapitre 3 : Planifier et organiser un événement</b></p>		
<p>Préparation à la PQ scolaire</p>			<p>Unité d'exercice pratique pour c1 :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Exercice d'application : Simulation pratique « Formation continue en orthophonie »</li><li>– Exercice d'application : Simulation pratique « Formation à la vente »</li></ul>



## 10 Champ d'apprentissage 3 « Soutenir les processus administratifs »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1<sup>re</sup> année d'apprentissage p. 39

Objectifs évaluateurs	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Éléments opérationnels	Informations didactiques
<p>c2.ep3a Ils conçoivent des structures de classement physiques et numériques. (C3)</p> <p><i>Ils classent les documents selon un principe de classement précis. (c2.ep3a)</i></p> <p><i>Ils décrivent les différents types de classement physique et numérique ainsi que le principe de classement afférent. (c2.ep3a)</i></p> <p><i>Ils décrivent le concept d'utilisation commune des documents. (c2.ep1a)</i></p>	<p><b>Partie II • Mon soutien au processus administratif / Chapitre 5 : Structurer le classement physique et numérique</b></p>	<p><b>Élément opérationnel c2 « Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial »</b></p> <p><a href="#">Étape 5 « Archiver les documents et organiser le classement »</a></p>	<p>Autres ressources : Enseignement</p>
<p>c2.ep5d Ils définissent le contenu essentiel des documents administratifs et relatifs au personnel courants. (C3)</p> <p>c2.ep4a Ils élaborent des textes, des tableaux et des documents de présentation adaptés au groupe cible. (C3)</p> <p><i>Ils décrivent la procédure d'élaboration (différentes fonctions, structure d'un document) de documents texte,</i></p>	<p><b>Partie III • Ma compréhension des contrats / Chapitre 9 : Expertiser des documents relatifs au personnel</b></p> <p><b>Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 3 : Travailler avec un traitement de texte</b></p> <p><b>Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 4 : Utiliser un logiciel de présentation assistée par ordinateur</b></p>	<p><a href="#">Étape 2 « Établir des documents de soutien »</a></p> <p><a href="#">Étape 4 « Rédiger un procès-verbal »</a></p> <p><a href="#">Étape 6 « Donner des renseignements sur les documents »</a></p>	



<p>de tableaux et de présentations. (c2.ep4a)</p>	<p><b>Partie I • Mon utilisation des applications</b> / Chapitre 5 : Travailler avec un tableur</p>		
<p>c2.ep1a Ils décrivent clairement les caractéristiques de base des concepts d'identité de l'entreprise (Corporate Identity et Corporate Design). (C2)</p>	<p><b>Partie II • Mon soutien au processus administratif</b> / Chapitre 4 : Gérer l'identité de l'entreprise</p>	<p><u>Étape 2 « Établir des documents de soutien</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tableau « À quoi fais-tu attention? Cela signifie concrètement ... »</li> </ul>	<p>Autres ressources : Enseignement</p>
<p>c5.ep1e Ils utilisent des outils numériques et des programmes d'application courants pour traiter les chiffres et les données. (C3)</p>	<p><b>Partie I • Mon utilisation des applications</b> / Chapitre 5 : Travailler avec un tableur</p>		<p>Élément opérationnel c5 « Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <u>Chapitre « Établir un budget, un comparatif de coûts ou un décompte »</u></li> </ul> <p><u>Élément opérationnel e3 « Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise »</u></p>
<p>Préparation à la PQ scolaire</p>			<p>Unité d'exercice pratique pour c2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Impulsion « Évaluer les documents »</li> <li>– Impulsion « Informations nécessaires pour les activités de soutien »</li> <li>– Impulsion « Analyse des activités de soutien »</li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"><li>– Exercice d'application : Critical Incidents « Donner des renseignements »</li><li>– Exercice d'application : Simulation pratique « Mettre de l'ordre dans le classement »</li><li>– Exercice d'application : Simulation pratique « Créer une liste d'adresses »</li><li>– Exercice d'application : Situation pratique « Analyser un compte-rendu de réunion »</li><li>– Exercice d'application : Simulation pratique « Organiser une date »</li></ul>
--	--	--	---



**11 Champ d'apprentissage 4 « Expliquer les types de contrats les plus courants dans la langue nationale de la région »**

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1<sup>re</sup> année d'apprentissage p. 41

Objectifs évaluateurs	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Éléments opérationnels	Informations didactiques
c2.ep5e Ils vérifient l'exactitude des documents sur les plans formel et linguistique. (C3)	<b>Partie III • Ma compréhension des contrats / Chapitre 9 : Expertiser des documents relatifs au personnel</b>	<b>Élément opérationnel c2 « Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial »</b>  <a href="#">Étape 2 « Établir des documents de soutien »</a>  <a href="#">Étape 4 « Rédiger un procès-verbal »</a>  <a href="#">Étape 5 « Archiver les documents et organiser le classement »</a>  <a href="#">Étape 6 « Donner des renseignements sur les documents »</a>	Autres ressources : Enseignement
c2.ep5a Ils expliquent les éléments du contrat d'apprentissage et les droits et obligations des parties contractantes. (C2)	<b>Partie III • Ma compréhension des contrats / Chapitre 7 : Comprendre le contrat d'apprentissage</b>		
c2.ep5b Ils expliquent les éléments centraux d'autres contrats courants (contrat individuel de travail, contrat de vente mobilière, mandat simple, contrat de location, contrat de prêt, société simple, contrat d'entreprise et	<b>Partie III • Ma compréhension des contrats / Chapitre 8 : Connaître les autres contrats courants</b>		



leasing) et d'autres bases juridiques. (C2)			
c2.ep5c Ils expliquent la structure et la langue des documents relatifs au personnel. (C2)	<b>Partie III • Ma compréhension des contrats / Chapitre 9 : Expertiser des documents relatifs au personnel</b>		
c5.ep1e Ils utilisent des outils numériques et des programmes d'application courants pour traiter les chiffres et les données. (C3)	<b>Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 5 : Travailler avec un tableur</b>		
<p><i>Ils expliquent des termes techniques qui sont utilisés dans le domaine des processus d'affaires et de la gestion du personnel. (c2.ep5e)</i></p> <p><i>Ils formulent leurs propres exemples afin d'illustrer des points de grammaire et des structures de langue. (c2.ep5c) (c2.ep5e)</i></p> <p><i>Ils utilisent le vocabulaire approprié dans des textes. (c2.ep5c) (c2.ep5e)</i></p>	<b>Partie III • Ma compréhension des contrats / Chapitre 9 : Expertiser des documents relatifs au personnel</b>		
Préparation à la PQ scolaire			Pas d'unités d'exercice pratique



## 12 Champ d'apprentissage 5 « Expliquer les bases de la comptabilité »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1<sup>re</sup> année d'apprentissage p. 42

Objectifs évaluateurs	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Éléments opérationnels	Informations didactiques
-	-	Élément opérationnel c5 « Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières »	-
c5.ep1a Ils expliquent les fonctions de base de la comptabilité financière et de l'entreprise. (C2)	<p><b>Partie IV • Mon utilisation de la comptabilité / Chapitre 10 : Comprendre le Bilan</b></p> <p><b>Partie IV • Mon utilisation de la comptabilité / Chapitre 11 : Comprendre le Résultat</b></p> <p><b>Partie IV • Mon utilisation de la comptabilité / Chapitre 12 : Comprendre le Journal</b></p> <p><b>Partie IV • Mon utilisation de la comptabilité / Chapitre 13 : Comprendre les étapes de la comptabilité</b></p>		
<p>c5.ep1b Ils présentent la structure d'un compte de résultat et d'un bilan. (C2)</p> <p><i>Ils expliquent la structure et les comptes d'une comptabilité à l'aide des catégories de compte, des groupes de comptes principaux et</i></p>	<p><b>Partie IV • Mon utilisation de la comptabilité / Chapitre 10 : Comprendre le Bilan</b></p>		



<i>des comptes individuels du plan comptable suisse PME. (c5.ep1b)</i>			
c5.ep1c Ils expliquent la fonction et le déroulement des comptes intermédiaires et annuels. (C2)	<b>Partie IV • Mon utilisation de la comptabilité / Chapitre 11 : Comprendre le Résultat</b>		
Préparation à la PQ scolaire			Unité d'exercice pratique pour c5 : <ul style="list-style-type: none"><li>– Impulsion « Analyser un livre de caisse »</li><li>– Exercice d'application : Simulation pratique « Tenir un livre de caisse »</li></ul>



## Domaine de compétences opérationnelles D

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs	<b>d.1/d.2</b>	<b>12</b>
CA 2 : Identifier les besoins des clients	<b>d.1/d.2</b>	<b>12</b>
CA 3 : Mener des entretiens d'information et de conseil	<b>d.2</b>	<b>24</b>
CAB 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	<b>d.1/d.2</b>	<b>56</b>
CAB 5 : Communiquer dans une langue étrangère	<b>d.1/d.2</b>	<b>56</b>



### 13 Champ d'apprentissage 1 « Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1<sup>re</sup> année d'apprentissage p. 46

Objectifs évaluateurs	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Éléments opérationnels	Informations didactiques
<p>d2.ep1a Ils expliquent les facteurs de réussite des situations d'entretien par les canaux habituels. (C2)</p> <p>d1.ep1a Ils mettent en œuvre les principaux facteurs d'une bonne qualité de service. (C3)</p>	<p><b>Partie I • Ma relation clientèle / Chapitre 1 : Organiser et concevoir la relation avec les clients</b></p>	<p><b>Élément opérationnel d1 « Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs »</b></p> <p><a href="#">Élément opérationnel</a></p>	
<p>d1.ep1b Ils montrent les facteurs centraux pour la conception d'une relation client ou fournisseur. (C2)</p> <p>d2.ep3b Ils mettent en œuvre des facteurs importants pour établir la confiance. (C3)</p>	<p><b>Partie I • Ma relation clientèle / Chapitre 1 : Organiser et concevoir la relation avec les clients</b></p>	<p><b>Élément opérationnel d4 « Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs »</b></p> <p><a href="#">Élément opérationnel</a></p>	
<p>Préparation à la PQ scolaire</p>			<p>Unité d'exercice pratique pour d1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Impulsion « Conseils pour construire la relation »</li> <li>– Exercice d'application : CI de communication « Gérer les demandes des clients difficiles »</li> <li>– Exercice d'application : Simulations pratiques « Traiter une demande »</li> </ul>



			<p>– Exercice d'application : Mini-Cases « Contacts clients moins bien réussis »</p>
--	--	--	--



## 14 Champ d'apprentissage 2 « Identifier les besoins des clients »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1<sup>re</sup> année d'apprentissage p. 47

Objectifs évaluateurs	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Éléments opérationnels	Informations didactiques
<p>d1.ep2a Ils notent systématiquement les demandes des clients ou des fournisseurs et assurent le traitement ultérieur nécessaire. (C3)</p> <p><i>Ils décrivent différentes façons de traiter les demandes de clients ou de fournisseurs. (d1.ep2a)</i></p> <p>d1.ep2b Ils fournissent de premières informations complètes et utilisent des techniques de communication courantes. (C3)</p> <p><i>Ils décrivent différentes techniques de communication à l'aide d'exemples. (d1.ep2b)</i></p>	<p><b>Partie I • Ma relation clientèle / Kapitel 2 : Kundenbedürfnisse erfassen</b></p>	<p><b>Élément opérationnel d1 « Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs »</b></p> <p><a href="#">Élément opérationnel</a></p>	<p>Autres ressources :</p> <p>Élément opérationnel d2 « Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs »</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– <a href="#">Section « Mener des entretiens d'information »</a></li></ul>
<p>d1.ep6a Ils appliquent des techniques d'interrogation courantes dans le cadre de l'évaluation des besoins. (C3)</p> <p>d2.ep2b Ils écoutent activement.</p> <p>d1.ep5a Ils interprètent des signaux non verbaux. (C3)</p>	<p><b>Partie I • Ma relation clientèle / Kapitel 2 : Kundenbedürfnisse erfassen</b></p>	<p><a href="#">Étape 3 « Répondre aux demandes »</a></p> <p><a href="#">Étape 4 « En déduire les besoins »</a></p>	



<i>Ils expliquent la signification de signaux verbaux et non verbaux dans la communication à l'aide d'exemples. (d1.ep5a)</i>			
<i>Ils utilisent des outils linguistiques de manière ciblée aussi dans une langue étrangère afin de prendre note de manière systématique par oral ou à l'écrit des demandes de clients ou de fournisseurs. (d1.ep2a)</i>	<b>Partie I • Ma relation clientèle / Kapitel 2 : Kundenbedürfnisse erfassen</b>		
Préparation à la PQ scolaire			Unité d'exercice pratique pour d1 : <ul style="list-style-type: none"><li>– Exercice d'application : Mini-Cases « Identifier les besoins »</li><li>– Exercice d'application : Jeu de rôles « Prendre en compte des besoins »</li></ul>



## 15 Champ d'apprentissage 3 « Mener des entretiens d'information et de conseil »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1<sup>re</sup> année d'apprentissage p. 49

Objectifs évaluateurs	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Éléments opérationnels	Informations didactiques
<p>d2.ep2a Ils mènent des entretiens en utilisant des techniques d'interrogation courantes. (C3)</p> <p><i>Ils utilisent un répertoire de techniques d'interrogation appropriées dans la langue nationale de la région et dans la langue étrangère. (d2.ep2a)</i></p> <p>d2.ep1b Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens d'information. (C3)</p> <p><i>Ils citent les différentes étapes des entretiens d'information. (d2.ep1b)</i></p>	<p><b>Partie I • Ma relation clientèle / Chapitre 3 : Mener des entretiens d'information et de conseil</b></p> <p><b>Partie I • Ma relation clientèle / Kapitel 4 : Informations- und Beratungsgespräche führen</b></p>	<p><b>Élément opérationnel d2 « Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs »</b></p> <p><a href="#">Section « Mener des entretiens d'information »</a></p>	
<p>d2.ep1c Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de conseil. (C3)</p> <p><i>Ils citent les différentes étapes des entretiens de conseil. (d2.ep1c)</i></p>	<p><b>Partie I • Ma relation clientèle / Chapitre 3 : Mener des entretiens d'information et de conseil</b></p> <p><b>Partie I • Ma relation clientèle / Kapitel 4 : Informations- und Beratungsgespräche führen</b></p>	<p><a href="#">Section « Mener des entretiens de conseil »</a></p>	
<p>d2.ep6a Ils utilisent des techniques d'argumentation. (C3)</p>	<p><b>Partie I • Ma relation clientèle / Chapitre 3 : Mener des entretiens d'information et de conseil</b></p>	<p><a href="#">Section « Mener des entretiens de conseil »</a></p>	Autres ressources :



<p><i>Ils distinguent les caractéristiques de l'argumentation orale de celles de l'argumentation écrite.</i></p> <p><i>Ils structurent leur argumentation de manière logique et convaincante.</i></p>	<p><b>Partie I • Ma relation clientèle / Kapitel 4 : Informations- und Beratungsgespräche führen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Étape 1 « Créer les bases pour l'entretien de conseil »</li> <li>- Étape 2 « Mener l'entretien de conseil »</li> </ul>	<p>Élément opérationnel d3 « Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients ou des fournisseurs »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Chapitre « Mener un entretien de négociation »</a></li> </ul>
<p>d2.ep3a Ils mettent en œuvre les éléments centraux de la communication appréciative. (C3)</p>	<p><b>Partie I • Ma relation clientèle / Chapitre 3 : Mener des entretiens d'information et de conseil</b></p> <p><b>Partie I • Ma relation clientèle / Kapitel 4 : Informations- und Beratungsgespräche führen</b></p>	<p><b>Élément opérationnel d1 « Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs »</b></p> <p><a href="#">Étape 1 « Adopter une attitude centrée sur les prestations de service »</a></p>	
<p>Préparation à la PQ scolaire</p>			<p>Unité d'exercice pratique pour d2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impulsion « Prendre en compte les objections lors de l'entretien de conseil »</li> <li>- Exercice d'application : Étude de cas dirigée « Mener un entretien de conseil dans une agence de voyages »</li> <li>- Exercice d'application : Jeu de rôles « Entretien de conseil concession automobile »</li> <li>- Exercice d'application : Jeu de rôles « Entretien de conseil repas d'entreprise »</li> <li>- Exercice d'application : Jeu de rôles « Discussion d'information abonnement de fleurs »</li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"><li>– Exercice d'application : Jeu de rôles « Discussion d'information école de langues »</li><li>– Exercice d'application : Jeu de rôles « Discussion d'information arrivée »</li></ul>
--	--	--	--



## Domaine de compétences opérationnelles E

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Utiliser des applications et expliquer les programmes	<b>e.1</b>	<b>84</b>
CA 2 : Effectuer des recherches à l'aide des technologies numériques	<b>e.2</b>	<b>16</b>
CA 3 : Préparer des contenus multimédias I	<b>e.4</b>	<b>60</b>



## 16 Champ d'apprentissage 1 « Utiliser des applications et expliquer les programmes »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1<sup>re</sup> année d'apprentissage p. 57

Objectifs évaluateurs	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Éléments opérationnels	Informations didactiques
<p>e1.ep1a Ils utilisent des applications propres au domaine commercial courantes. (C3)</p> <p><i>À l'aide d'un programme de traitement de textes, ils conçoivent des documents commerciaux formatés et structurés de manière claire (p. ex. offre ou documents de plusieurs pages). (e1.ep1a)</i></p> <p><i>Ils effectuent avec efficacité des calculs à l'aide de formules et de fonctions dans un tableur et mettent le résultat en forme de manière attrayante. (e1.ep1a)</i></p> <p><i>Ils utilisent des options d'automatisation et des fonctions communes à plusieurs programmes (p. ex. champs, modèles, liens, etc.). (e1.ep1a)</i></p> <p><i>Ils utilisent des outils de collaboration courants de manière ciblée. (e1.ep1a)</i></p>	<p><b>Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 1 : Utiliser le numérique pour collaborer</b></p> <p><b>Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 2 : Travailler avec un traitement de texte – Prérequis</b></p> <p><b>Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 3 : Travailler avec un traitement de texte</b></p> <p><b>Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 4 : Utiliser un logiciel de présentation assistée par ordinateur</b></p> <p><b>Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 5 : Travailler avec un tableur</b></p>	<p><b>Élément opérationnel e1 « Utiliser des applications propres au domaine commercial »</b></p> <p><a href="#">Section « Utiliser les applications »</a></p>	



<p>e1.ep5a Ils résolvent des problèmes et des tâches qui se présentent régulièrement dans l'utilisation de programmes et d'appareils numériques courants propres au domaine commercial. (C3)</p> <p><i>Ils utilisent un système d'exploitation pour effectuer les principales tâches de manière efficace et sûre (stockage et recherche de fichiers, gestionnaire de tâches, etc.). (e1.ep5a)</i></p> <p><i>Ils résolvent des problèmes simples et fréquents, p. ex. en lien avec les imprimantes, le réseau ou la connexion de périphériques externes. (e1.ep5a)</i></p>	<p><b>Partie II • Mes recherches à l'aide du numérique / Chapitre 7 : Résoudre des problèmes liés au numérique</b></p>	<p><u>Section « Utiliser les applications »</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Étape 3 « Résoudre des problèmes techniques »</li></ul>	
<p>e1.ep3b Ils mettent à jour les programmes d'application ainsi que les données et le contenu des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (content management system). (C3)</p> <p><i>Ils traitent des contenus dans un système de gestion de contenu (CMS). (e1.ep3b)</i></p> <p><i>Ils organisent et gèrent les droits. (e1.ep3b)</i></p>	<p><b>Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 1 : Utiliser le numérique pour collaborer</b></p>	<p><u>Section « Assurer la gestion des données »</u></p>	
<p><i>Ils installent les mesures de sécurité sur leur propre appareil. (e1.ep3b)</i></p>	<p><b>Partie II • Mes recherches à l'aide du numérique / Chapitre 6 : Rechercher</b></p>	<p><u>Section « Assurer la gestion des données »</u></p>	



	toute information pertinente de manière efficiente	– Étape 2 « Identifier les risques en matière de sécurité des données »	
<p><i>Ils expliquent de manière compréhensible le fonctionnement d'Internet et les problèmes de sécurité qu'il pose. (e1.ep5a)</i></p> <p><i>Ils expliquent les bases les plus importantes du matériel informatique, de l'enregistrement des données et des logiciels. (e1.ep5a)</i></p>	<b>Partie II • Mes recherches à l'aide du numérique / Chapitre 7 : Résoudre des problèmes liés au numérique</b>		
e1.ep3a Ils expliquent les étapes les plus importantes de la mise à jour des programmes d'application et des systèmes d'exploitation. (C2)	<b>Partie II • Mes recherches à l'aide du numérique / Chapitre 7 : Résoudre des problèmes liés au numérique</b>		
<p>e1.ep1b Ils expliquent les aspects essentiels et les défis liés au travail avec le nuage (cloud). (C2)</p> <p><i>Ils expliquent les avantages et les inconvénients du travail avec le nuage, les aspects de la protection des données et les types de systèmes en nuage. (e1.ep1b)</i></p>	<b>Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 1 : Utiliser le numérique pour collaborer</b>		
<i>Ils expliquent la structure et l'utilité des systèmes de gestion de contenu et leurs différentes applications. (e1.ep3b)</i>	<b>Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 1 : Utiliser le numérique pour collaborer</b>		
e1.ep7a Ils déduisent des mesures pour réduire la consommation d'énergie sur le lieu de travail. (C3)	<b>Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 1 : Utiliser le numérique pour collaborer</b>		



Préparation à la PQ scolaire			<p>Unité d'exercice pratique pour e1 :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Impulsion « Aperçu des logiciels courants »</li><li>– Exercice d'application : Critical Incidents « Les défis de la gestion des données »</li><li>– Exercice d'application : Simulation pratique « Décompte financier fête de Noël »</li><li>– Exercice d'application : Simulation pratique « Créer des outils »</li><li>– Exercice d'application : Simulation pratique « Créer une base de données clients »</li><li>– Exercice d'application : Simulation pratique « Créer une lettre type »</li><li>– Exercice d'application : Simulation pratique « Résoudre un problème de logiciel »</li><li>– Exercice d'application : Mini-Cases « Aide pour utiliser un logiciel »</li></ul>
------------------------------	--	--	--



## 17 Champ d'apprentissage 2 « Effectuer des recherches à l'aide des technologies numériques »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1<sup>re</sup> année d'apprentissage p. 59

Objectifs évaluateurs	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Éléments opérationnels	Informations didactiques
<p>e2.ep1a Ils utilisent diverses méthodes et outils pour rechercher des informations dans le domaine commercial et économique. (C3)</p> <p><i>Ils expliquent la procédure lors de recherches de différentes informations. (e2.ep1a)</i></p> <p><i>Ils expliquent les avantages et les inconvénients de plusieurs canaux d'information et de méthodes de recherche. (e2.ep1a)</i></p>	<p><b>Partie II • Mes recherches à l'aide du numérique / Chapitre 6 : Rechercher toute information pertinente de manière efficiente</b></p>	<p><b>Élément opérationnel e2 « Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique »</b></p> <p><a href="#">Élément opérationnel</a></p>	
<p>e2.ep3b Ils identifient et définissent les données et informations importantes sur la base de simples demandes de recherche. (C3)</p>	<p><b>Partie II • Mes recherches à l'aide du numérique / Chapitre 6 : Rechercher toute information pertinente de manière efficiente</b></p>	<p><a href="#">Étape 1 « Consigner le mandat par écrit »</a></p> <p><a href="#">Vidéo « Recevoir le mandat »</a></p>	
<p>e2.ep3c Ils vérifient la plausibilité des résultats de leurs recherches. (C4)</p> <p><i>Ils vérifient la qualité des sources d'information à l'aide de critères pertinents.</i></p>	<p><b>Partie II • Mes recherches à l'aide du numérique / Chapitre 6 : Rechercher toute information pertinente de manière efficiente</b></p>	<p><a href="#">Étape 3 « Effectuer la recherche »</a></p> <p><a href="#">Étape 4 « Évaluer les résultats de la recherche »</a></p> <p><a href="#">Vidéo « Déterminer les sources d'information »</a></p>	



<p>e2.ep2a Ils appliquent des mesures de sécurité lors de leurs recherches sur Internet. (C3)</p> <p><i>Lors de leurs recherches, ils se protègent à l'aide de diverses mesures (configuration du navigateur, paramètres des cookies et de sécurité, etc.).</i></p> <p><i>Ils décrivent les possibilités et dangers actuels de l'Internet. (e2.ep2a)</i></p>	<p><b>Partie II • Mes recherches à l'aide du numérique / Chapitre 6 : Rechercher toute information pertinente de manière efficiente</b></p>		
<p>Préparation à la PQ scolaire</p>			<p>Unité d'exercice pratique pour e2 :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Impulsion « Documenter des résultats »</li><li>- Impulsion « Effectuer des recherches »</li><li>- Impulsion « Analyser les résultats de recherche »</li><li>- Impulsion « Évaluer la fiabilité »</li><li>- Exercice d'application : Simulation pratique « Prestations de physiothérapie »</li><li>- Exercice d'application : Simulation pratique « Faire des recherches de façon professionnelle »</li></ul>



## 18 Champ d'apprentissage 3 « Préparer des contenus multimédias I »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1<sup>re</sup> année d'apprentissage p. 61

Objectifs évaluateurs	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Éléments opérationnels	Informations didactiques
<p>e4.ep1a Ils mettent en œuvre les aspects les plus importants de la conception visuelle et auditive de l'information (image, son, film) en fonction des groupes cibles. (C3)</p> <p>e4.ep1c Ils déterminent les outils numériques spécifiques à la situation pour préparer des documents et des supports d'information. (C3)</p>	<p><b>Partie III • Mes créations multimédias / Chapitre 8 : Créer une conception visuelle du point de vue de l'image</b></p> <p><b>Partie III • Mes créations multimédias / Chapitre 9 : Traiter une conception visuelle du point de vue du son</b></p> <p><b>Partie III • Mes créations multimédias / Chapitre 10 : Monter un film</b></p>	<p><b>Élément opérationnel e4 « Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias »</b></p> <p><a href="#">Élément opérationnel</a></p> <p><a href="#">Étape 2 « Préparer et présenter des contenus »</a></p>	
<p><i>Ils réalisent une présentation claire à l'aide d'un logiciel adapté. (e4.ep1a)</i></p>	<p><b>Partie III • Mes créations multimédias / Chapitre 8 : Créer une conception visuelle du point de vue de l'image</b></p> <p><b>Partie III • Mes créations multimédias / Chapitre 9 : Traiter une conception visuelle du point de vue du son</b></p> <p><b>Partie III • Mes créations multimédias / Chapitre 10 : Monter un film</b></p>	<p><a href="#">Étape 2 « Préparer et présenter des contenus »</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Section « Préparer des présentations selon les normes de l'entreprise »</li> </ul> <p><a href="#">Outil « Aide-mémoire : Préparer une présentation »</a></p>	
<p><i>Ils préparent systématiquement des images et des enregistrements en vue de leur publication sur différentes plateformes. (e4.ep1c)</i></p>	<p><b>Partie III • Mes créations multimédias / Chapitre 8 : Créer une conception visuelle du point de vue de l'image</b></p>	<p><a href="#">Étape 2 « Préparer et présenter des contenus »</a></p>	



<p><i>Ils retravaillent et optimisent eux-mêmes des images. (e4.ep1a)</i></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Section « Créer des images selon les normes de l'entreprise »</li> </ul> <p><a href="#">Outil « Aide-mémoire : Créer des images »</a></p>	
<p>e4.ep1b Ils expliquent la structure d'un script pour les productions audio et vidéo. (C2)</p> <p><i>Ils réalisent et optimisent des enregistrements audio. (e4.ep1a)</i></p> <p><i>Ils réalisent et retravaillent eux-mêmes des enregistrements vidéo pour en faire de brefs films. (e4.ep1a)</i></p>	<p><b>Partie III • Mes créations multimédias / Chapitre 11 : Créer un projet de conception multimédia</b></p>	<p><a href="#">Étape 2 « Préparer et présenter des contenus »</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Section « Créer des vidéos selon les normes de l'entreprise »</li> </ul> <p><a href="#">Outil « Aide-mémoire : Préparer des vidéos »</a></p>	
<p>e4.ep1d Ils créent un projet de conception pour divers documents et supports d'information en utilisant des programmes d'application courants. (C3)</p> <p><i>Ils appliquent les principales règles de conception pour différents canaux (newsletter, rapport annuel, blog, site internet, etc.). (e4.ep1d)</i></p>	<p><b>Partie III • Mes créations multimédias / Chapitre 11 : Créer un projet de conception multimédia</b></p>	<p><a href="#">Étape 3 « Élaborer des modèles pour les formats de média »</a></p>	
<p><i>Sur la base d'exemples concrets, ils évaluent l'efficacité des couleurs et des nuances de couleurs. (e4.ep1a)</i></p>	<p><b>Partie III • Mes créations multimédias / Chapitre 8 : Créer une conception visuelle du point de vue de l'image</b></p>		
<p>Préparation à la PQ scolaire</p>			<p>Unité d'exercice pratique pour e4 :</p>



			<ul style="list-style-type: none"><li>– Impulsion « Vérifier la qualité des vidéos d'apprentissage »</li><li>– Exercice d'application : Simulation pratique « Lavage correct des mains »</li><li>– Exercice d'application : Simulation pratique « Devis client »</li><li>– Exercice d'application : Simulation pratique « Choix du média »</li><li>– Exercice d'application : Simulation pratique « Créer une présentation »</li></ul>
--	--	--	--