

AFOCI

association fribourgeoise pour l'organisation des cours interentreprises

freiburger vereinigung zur organisation überbetrieblicher kurse

Bienvenue



Notre adresse

AFOCI

c/o Union Patronale du Canton de Fribourg

Rue de l'Hôpital 15

Case postale 592

1701 Fribourg

E-mail: info@afoci.ch

Site internet

- Toutes les informations se trouvent sur notre site internet :

www.afoci.ch /Service et administration/

Formation art.32/Informations

Formation art. 32

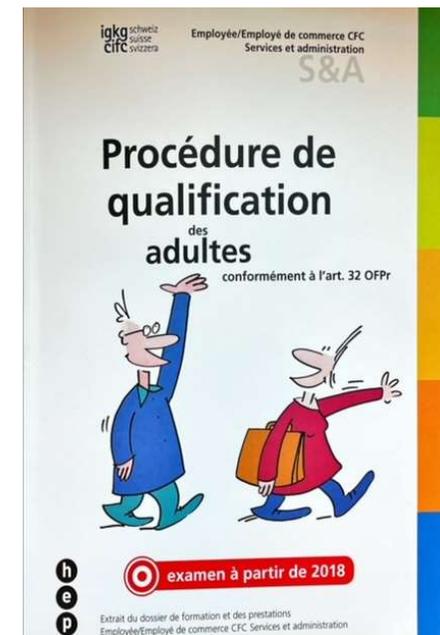


Brochure

- La brochure est à commander par vos soins via notre site internet :

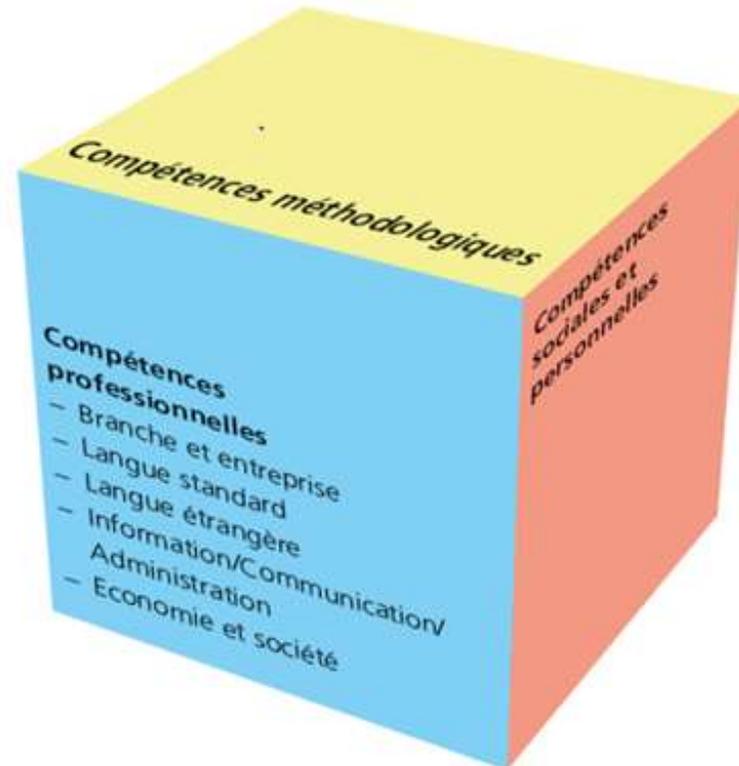
www.afoci.ch /Service et administration/

Formation art.32/Informations



Dé des compétences

- DFP p. 27



Objectifs évaluateurs

- 16 objectifs obligatoires
- 12 objectifs optionnels dont 4 doivent être traités
- DFP p. 29 et p. 38 à 84

Taxonomie

- DFP p. 31

Les indications relatives aux niveaux taxonomiques permettent de déterminer le **niveau d'exigences**. On distingue six niveaux de compétence (C1 à C6) qui se définissent comme suit:

C1 Savoir

Reproduire des informations et les utiliser dans des situations similaires.

Exemple: J'énumère les avantages et les inconvénients d'une entreprise individuelle, d'une SARL et d'une SA.

C2 Comprendre

Reproduire et comprendre des informations.

Exemple: Je présente à nos clients les principales opérations après-vente relevant des différents canaux de distribution et leur décrit les avantages et les inconvénients de ces derniers.

C3 Appliquer

Utiliser les informations sur des situations dans différents contextes.

Exemple: J'assure la préparation et le suivi des cours de formation destinés aux collaborateurs et des séances d'information pour les clients avec efficacité et en poursuivant des objectifs précis. Je me charge de l'ensemble des travaux afférents, à savoir la publication, l'organisation, l'accompagnement, la mise en œuvre et l'établissement d'un bilan.

C4 Analyser

Décomposer une situation en différents éléments, relever les rapports entre les éléments et déceler les liens entre eux.

Exemple: Je gère la caisse consciencieusement et avec exactitude. Je suis chargé de l'ouvrir, de l'administrer, de la contrôler et de la fermer. En outre, je tiens le journal de caisse.

C5 Synthétiser

Combiner les différents éléments d'une situation et les assembler en un tout ou proposer une solution à un problème.

Exemple: Je rédige correctement et de manière autonome les documents énumérés ci-dessous en suivant des instructions: courriels, notes, lettres, rapports et textes Internet. Je les transmets aux clients, aux supérieurs et aux collaborateurs et les classe de manière sûre et efficace.

C6 Evaluer

Apprécier des informations et des situations et les évaluer selon des critères déterminés.

Exemple: J'évalue la qualité et la pertinence d'une offre en fonction de critères que j'ai moi-même établis.

Objectif évaluateur

1.1.2 Objectif particulier – Conseiller les clients

Branche et entreprise

Objectif évaluateur

1.1.2.1
Traiter les demandes
des clients

C3

Obligatoire

Je traite les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise. Ce faisant, j'exécute les tâches suivantes à la satisfaction des clients et dans le respect des règles de courtoisie :

- réceptionner les demandes personnelles ou orales des clients
- s'enquérir des besoins des clients
- traiter les demandes des clients et y répondre moi-même pour les transmettre aux personnes compétentes
- enregistrer les contacts avec la clientèle en utilisant les documents appropriés et en les rédigeant de manière claire.

Critères d'évaluation des STA

- L'employé de commerce traite les demandes des clients de manière appropriée, à la satisfaction des clients et dans le respect des règles de courtoisie, en suivant les directives de l'entreprise.
- Il prépare l'entretien avec le client en utilisant les documents appropriés.
- Il utilise de manière ciblée ses connaissances en matière de produits et de prestations.
- Il utilise les documents appropriés pour enregistrer les contacts avec la clientèle.

Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle

- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 3.2 Capacité à communiquer

Autoévaluation

- J'ai atteint l'objectif évaluateur
- Je dois encore m'entraîner un peu
- J'ai besoin d'assistance et de conseils
- J'ai besoin d'une introduction

Notes sur mes expériences d'apprentissage (p.ex.: quels travaux ai-je effectués lors de la réalisation de cet objectif évaluateur ? Qu'est-ce que j'ai appris ? A quoi dois-je être attentif la prochaine fois ?)

Compétences interdisciplinaires

- DFP p. 87 à 93
- Compétences méthodologiques
- Compétences sociales et personnelles
- Les compétences interdisciplinaires sont traités dans le PFP

Compétences méthodologiques

Compétences méthodologiques

Compétences interdisciplinaires

Compétence opérationnelle

Description

Critères d'évaluation

2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

J'utilise des méthodes efficaces pour mes activités de conseil et de négociation avec des partenaires externes et internes en

- cernant les besoins et les points de vue de mes interlocuteurs;
- identifiant et en comprenant les messages verbaux et non verbaux de mes interlocuteurs;
- élaborant des propositions de solution adaptées;
- obtenant de bons résultats pour les différentes parties concernées.

L'employé de commerce utilise des méthodes adaptées aux destinataires et à la situation pour ses activités de conseil et de négociation avec des partenaires internes et externes. A cette fin, il

- cerne les besoins et les points de vue de ses interlocuteurs;
- identifie et comprend les messages verbaux et non verbaux de ses interlocuteurs;
- élabore des propositions de solution adaptées;
- obtient d'excellents résultats pour les différentes parties concernées.

2.4 Présentation efficace

Je me distingue par la présentation efficace de mes tâches en

- planifiant et préparant mes présentations;
- animant mes présentations de manière convaincante;
- utilisant une rhétorique et un langage du corps appropriés;
- utilisant des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation.

L'employé de commerce présente ses tâches de manière convaincante. A cette fin, il

- prépare ses présentations en suivant des instructions;
- anime ses présentations de manière convaincante;
- utilise une rhétorique et un langage du corps appropriés;
- utilise des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation.



Compétences sociales et personnelles

| Compétences sociales et personnelles | | Compétences interdisciplinaires |
|--|---|---|
| Compétence opérationnelle | Description | Critères d'évaluation |
| 3.1 Disposition à la performance | <p>Ma disposition à la performance est très élevée :</p> <ul style="list-style-type: none"> – j'exécute mon travail de manière motivée et réfléchie ; – je remplis les exigences et les demandes de mes mandants et partenaires ; – je respecte les délais et les exigences en matière de qualité ; – je résiste au stress, j'identifie les situations difficiles et, au besoin, je vais chercher du soutien ; – j'assume la responsabilité de mon travail et adopte un comportement adéquat. | <p>La disposition à la performance de l'employé de commerce se manifeste par :</p> <ul style="list-style-type: none"> – l'exécution motivée et réfléchie de son travail ; – l'exécution de son travail conformément aux exigences et le respect des demandes de ses mandants et partenaires ; – le respect des délais et des exigences en matière de qualité ; – la maîtrise du stress et des situations difficiles en faisant preuve d'un comportement approprié ; – l'exercice de ses responsabilités dans le domaine du travail et son comportement adéquat. |
| 3.2 Capacité à communiquer | <p>Je suis capable de communiquer et je fais preuve d'un comportement adapté au client :</p> <ul style="list-style-type: none"> – j'appréhende différemment les déclarations orales et écrites et je suis ouvert aux idées et aux opinions de mes interlocuteurs ; – je m'exprime, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à mes interlocuteurs et fais part de mon opinion et de mes propositions de manière claire et fondée ; – je maîtrise les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions ; – je reste discret de manière à préserver les intérêts de mes interlocuteurs et de mon entreprise ou de mon organisation. | <p>La capacité de communication élevée de l'employé de commerce et son comportement adapté au client se manifestent par :</p> <ul style="list-style-type: none"> – ses déclarations orales et écrites différenciées et son ouverture aux idées et aux opinions des interlocuteurs ; – ses déclarations orales et écrites adaptées à la situation et aux interlocuteurs et ses opinions ainsi que ses propositions claires et fondées ; – sa maîtrise des situations délicates au cours desquelles il vise à clarifier les malentendus et les points de vue tout en cherchant des solutions coopératives ; – sa discrétion en vue de préserver les intérêts de ses interlocuteurs et de son entreprise ou de son organisation. |
| 3.3 Aptitude au travail en équipe | <p>Je suis capable de travailler aussi bien de manière autonome qu'en équipe. Au sein d'une équipe,</p> <ul style="list-style-type: none"> – j'apporte ma contribution, j'accepte les décisions prises et je les applique ; – je formule des critiques constructives et je suis capable de recevoir et d'accepter des critiques ; – j'assume la responsabilité des résultats du travail effectué en équipe et je défends à l'extérieur la solution adoptée. | <p>La capacité de l'employé de commerce à travailler en équipe se manifeste par :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les contributions qu'il apporte à l'équipe, son approbation des décisions prises et leur mise en œuvre ; – les critiques constructives qu'il fournit à l'équipe et sa capacité à recevoir et à accepter les critiques ; – sa capacité à assumer la responsabilité des résultats du travail effectué en équipe tout en défendant à l'extérieur la solution adoptée. |

Profil de formation et des prestations «PFP»

- DFP p. 12 à 21
- A compléter et à envoyer via notre site internet
- Les délais se trouvent sur notre site internet
- 16 objectifs obligatoires doivent être décrits
- 4 objectifs optionnels doivent être décrits

CIE 4 jour 1

- Le cours aura lieu dans le courant du mois de janvier
- Toutes les informations concernant la procédure de qualification écrite et oral seront données durant le CIE

Questions

- Toutes les informations se trouvent sur notre site internet : www.afoci.ch

Merci et bonne continuation

