

*Employé/e de commerce CFC*

---

## **Guide pour la formation commerciale initiale dans la branche automobile**

---



Le présent guide est valable pour les apprentis commençant l'apprentissage en août 2023.

**Union professionnelle suisse de l'automobile (UPSAs)**  
**Wölflistrasse 5**  
**3006 Berne**

Version 07./30.08.2025

## Table des matières

---

<b>1. Introduction.....</b>	<b>3</b>
1.1 Bienvenue dans le monde professionnel ! .....	3
1.2 Vos attentes envers la formation .....	3
1.3 Ma propre contribution en vue de réussir ma formation professionnelle initiale .....	3
1.4 But du présent guide .....	4
1.5 Personnes et tâches concernées par la formation en entreprise et dans les CI.....	4
1.6 Abréviations.....	5
<b>2. Aperçu de la formation initiale d'employé/e de commerce.....</b>	<b>6</b>
2.1 Compétences opérationnelles en tant qu'objectifs de formation.....	6
2.2 La formation a lieu dans trois lieux d'apprentissage .....	7
<b>3. Formation en entreprise .....</b>	<b>8</b>
3.1 Programme de formation / plan d'intervention individuel .....	8
3.2 Mandats pratiques en entreprise .....	9
3.3 Grilles de compétences .....	9
3.4 Dossier de formation / portefeuille personnel.....	11
3.5 Preuve de compétences en entreprise, rapport de formation et entretien de qualification.....	12
<b>4. Cours interentreprises .....</b>	<b>14</b>
<b>5. École professionnelle .....</b>	<b>15</b>
<b>6. Procédure de qualification .....</b>	<b>16</b>
6.1 Note d'expérience.....	16
6.2 Procédure de qualification en entreprise.....	17
6.3 Calcul des notes .....	18
<b>7. Annexe.....</b>	<b>19</b>
7.1 Termes et explications.....	19
7.2 Aperçu des compétences opérationnelles .....	20
7.3 Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs de l'entreprise .....	21
7.4 Liste des mandats pratiques.....	38
7.5 Exemple d'un mandat pratique.....	40

---

### Remarque

Dans le présent document et sans autre remarque, la notion formateur/trice professionnel/le inclut également les désignations formateur/trice pratique ou accompagnateur/trice pratique.

# 1. Introduction

## 1.1 Bienvenue dans le monde professionnel !

Vous venez de commencer votre formation professionnelle initiale qui vous donnera l'occasion de travailler et d'apprendre au sein de votre entreprise formatrice, de l'école professionnelle et pendant les cours interentreprises. Le présent **guide de formation** vous aidera à planifier, à documenter et à analyser votre formation en entreprise. Il vous permettra de profiter des travaux effectués au cours de votre apprentissage et vous fournira une base solide pour la réussite de la procédure de qualification en entreprise.

Commencez dès à présent à travailler avec le guide de formation! Il vous accompagnera tout au long de votre formation. Faites-en votre exemplaire personnel en y inscrivant vos coordonnées:

Prénom, Nom

Adresse

Courriel

Téléphone

Entreprise

Autres informations

## 1.2 Vos attentes envers la formation

Au cours de votre recherche d'une place d'apprentissage, vous vous êtes posé de nombreuses questions au sujet de la profession Employée de commerce/Employé de commerce CFC et vous avez récolté diverses informations y relatives. À présent, vous avez certainement des idées concernant votre place d'apprentissage. Veuillez noter ci-après ce que vous attendez, espérez et souhaitez. Après quelque temps, il sera intéressant de relire ou de réexaminer ces notes. Cela vous permettra aussi de constater comment et dans quelle direction vous avez évolué.

## 1.3 Ma propre contribution en vue de réussir ma formation professionnelle initiale

## 1.4 But du présent guide

Le présent guide se fonde sur l'ordonnance sur la formation et sur le plan de formation Employé/e de commerce CFC du 16 août 2021 ainsi que sur le catalogue des objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens automobile. Le présent guide offre un moyen d'orientation pour la formation en entreprise des employés de commerce de la branche d'automobile à partir de l'apprentissage d'août 2023.

## 1.5 Personnes et tâches concernées par la formation en entreprise et dans les CI

### **Formateur/trice professionnel/le**

Le/la formateur/trice professionnel/le est responsables de la formation professionnelle en entreprise des employés de commerce. Dans les grandes entreprises, ils aident les formateurs pratiques à former des apprentis au sein des différents départements. Dans les petites entreprises, les formateurs/trices professionnel/les assument également les tâches des formateurs/trices pratiques.

Tâches principales :

- Responsabilité globale de la formation en entreprise
- Accompagnement des apprentis tout au long de leur formation initiale
- Organisation des interventions de travail (plans d'intervention)
- Contrôle et signature des rapports de formation et des preuves de compétences de l'entreprise
- Saisie des notes des contrôles de compétences en entreprise sur la plateforme en ligne (time2learn) et transmission des notes

Exigences pédagogiques :

- Cours pour formateur/trice professionnel/le

### **Formateur/trice pratique (accompagnateur/trice pratique)**

Les formateurs pratiques assistent les personnes en formation dans l'exécution de leurs tâches au sein des différents départements.

Tâches principales :

- Formation des personnes en formation sur le lieu de travail
- Affectation, contrôle des mandats pratiques
- Évaluation des mandats pratiques et des compétences acquises à l'aide des grilles de compétences
- Participation et soutien lors des entretiens de qualification

Exigences pédagogiques :

- Cours pour formateurs pratiques (souhaité mais pas obligatoire)

### **Formateur/trice CI**

Les formateurs/trices CI dispensent les cours interentreprises aux personnes en formation.

Tâches principales :

- Initier les personnes en formation aux tâches pratiques et au dossier de formation
- Soutien dans l'acquisition de leurs connaissances de la branche

Exigences pédagogiques :

- Qualification méthodologique et didactique
- Diplôme de formateur/trice professionnel/le en tant qu'activité accessoire (souhaité mais pas obligatoire)

## 1.6 Abréviations

CFC	Certificat fédéral de capacité
CI	Cours interentreprises
CMSA	Compétences méthodologiques, sociales et personnelle
CO	Compétences opérationnelles
EP	École professionnelle
LFPPr	Loi fédérale sur la formation professionnelle
MP	Maturité professionnelle
OE	Objectif évaluateur
Orfo	Ordonnance sur la formation
OrTra	Organisation du monde du travail (associations professionnelles, organisations de branche. etc.)
PC	Preuve de compétences
PQ	Procédure de qualification
SEFRI	Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation
UPSA	Union professionnelle suisse de l'automobile

## 2. Aperçu de la formation initiale d'employé/e de commerce

### 2.1 Compétences opérationnelles en tant qu'objectifs de formation

Les employé/es de commerce occupent diverses fonctions dans les entreprises. Leur travail est marqué par le contact interne et externe avec des clients et fournisseurs ainsi que par l'interaction avec d'autres parties prenantes ainsi que par des activités dans différentes activités et procédures. Dans ce contexte, les compétences opérationnelles sont de grande importance. Les cinq domaines de compétences sont prioritaires:



Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques



Interaction dans un milieu de travail interconnecté



Coordination des processus de travail en entreprise



Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs



Utilisation des technologies numériques du monde du travail

## 2.2 Différents lieux d'apprentissage

De manière générale, la formation dure trois ans et a lieu aux trois lieux d'apprentissage suivants: entreprise, cours interentreprises, école professionnelle.

Formation en entreprise	Examens de fin d'apprentissage
<p>Mandats pratiques selon le programme de formation</p> <p>6 preuves de compétences en entreprise et rapports de formation</p>	<p>Partie de l'examen final en entreprise</p> <p>pratique/oral 50 minutes</p>
<p>Cours interentreprises</p> <p>6 CI aux semestres 1 à 5 (16 jours au total)</p> <p>2 preuves de compétences CIE</p>	
<p>École professionnelle</p> <p>1 - 2 jours de formation à l'école</p> <p>6 notes semestrielles</p>	<p>Examen final à l'école</p> <p>écrit/oral 4 heures 45 minutes</p>

### Entreprise

Dans l'entreprise, la priorité est accordée à l'apprentissage et le travail au poste de travail. Les compétences opérationnelles professionnelles indispensables pour l'exercice du métier à l'avenir sont acquises au moyen de travaux pratiques concrets. Les compétences opérationnelles sont adoptées et documentées pendant le semestre à l'aide de mandats pratiques. Les mandats pratiques effectués sont évalués et discutés à l'aide d'une grille de compétences. À la fin du semestre, le supérieur invite à un entretien de qualification, élabore la preuve de compétences en entreprise et le rapport de formation.

### Cours interentreprises

Dans les cours interentreprises, les apprentis acquièrent des connaissances sur la branche. Les cours interentreprises soutiennent la formation en entreprise et complètent la formation scolaire. Les entreprises sont ainsi déchargées des mesures de formation internes à l'entreprise. Les connaissances et la dextérité spécifiques à la branche sont enseignées aux cours interentreprises.

Un cours interentreprises a lieu chaque semestre 1 à 5. Les cours interentreprises comprennent deux contrôles de compétences CI, composés chacun d'au moins trois évaluations d'apprentis.

### École professionnelle

Les cours à l'école professionnelle ont lieu pendant deux jours par semaine au cours des deux premières années d'apprentissage et un jour au cours de la troisième année d'apprentissage. Outre les contenus d'apprentissage communs, il reste de la marge pour l'enseignement individualisé. Si l'apprenti poursuit ses études en vue de l'obtention de la maturité professionnelle, il suit deux jours de cours au cours des trois années d'apprentissage. (cf. chapitre 5).

### 3. Formation en entreprise

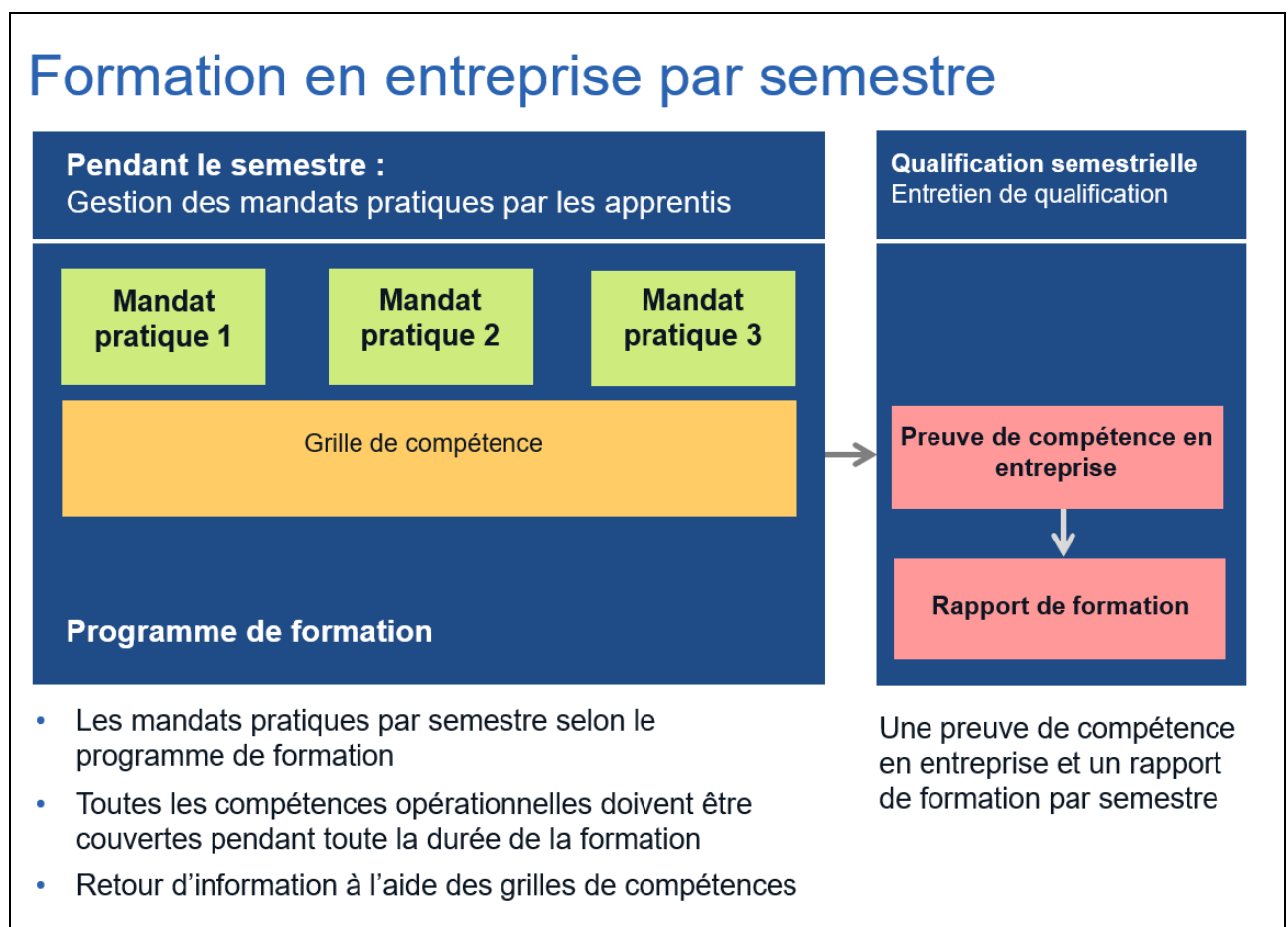
L'objectif de la formation est de permettre aux apprentis de devenir des professionnels compétents, autonomes et sûrs d'eux. Pour atteindre cet objectif, le supérieur dispose de différents instruments de travail. Ils sont utilisés :

- 3.1 Programme de formation / plan d'intervention individuel
- 3.2 Mandats pratiques
- 3.3 Grilles de compétences
- 3.4 Rapport de formation, preuve de compétence en entreprise, entretien de qualification
- 3.5 Documentation d'apprentissage / portefeuille personnel

#### 3.1 Programme de formation / plan d'intervention individuel

Le programme de formation définit les contenus et le déroulement de la formation en entreprise. Le supérieur détermine les mandats pratiques que la personne en formation doit effectuer au cours de chaque semestre. Chaque semestre, les mandats pratiques doivent être traités conformément au programme de formation individuel de l'entreprise. Il faut s'assurer que toutes les compétences opérationnelles soient couvertes par les mandats pratiques traités jusqu'à la fin de la formation.

Lors de l'élaboration du programme de formation, il est recommandé d'harmoniser le contenu et le déroulement de la formation avec les deux autres lieux de formation afin de garantir un développement optimal des compétences.



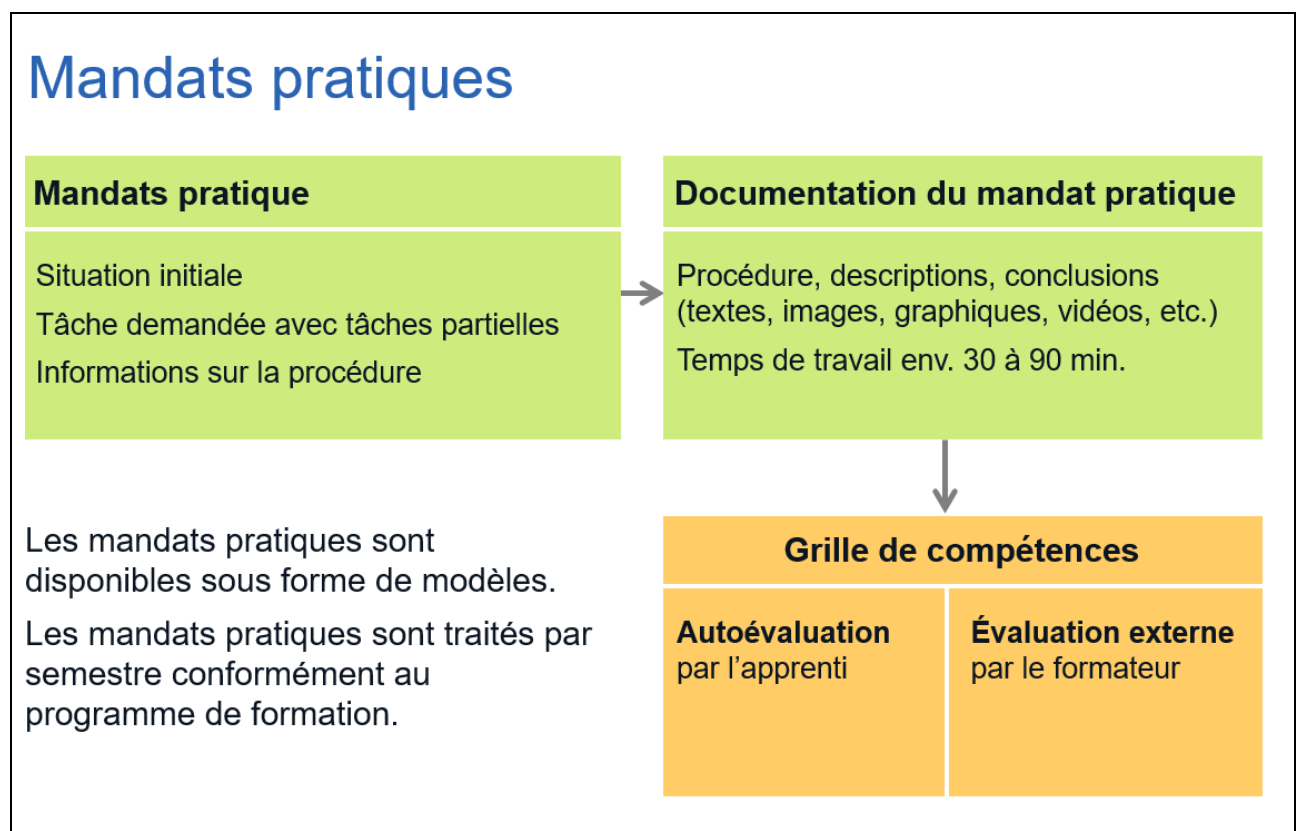
### 3.2 Mandats pratiques en entreprise

Les mandats pratiques sont des mandats de travail confiés aux personnes en formation dans leur quotidien professionnel. Après une introduction minutieuse par le formateur pratique, les personnes en formation exécutent ainsi de manière autonome certaines tâches professionnelles et acquièrent ainsi les compétences opérationnelles visées. Ils doivent ensuite documenter et réfléchir à leurs expériences et en déduire des mesures d'amélioration. Ils développent ainsi leurs compétences opérationnelles de manière autonome, dans le sens d'un "apprentissage par la pratique".

La personne en formation documente les mandats pratiques qu'elle a traités directement sur la plateforme en ligne. Elle assume la responsabilité de la mise en œuvre et de la documentation du mandat pratique. Si nécessaire, elle est soutenue par son supérieur hiérarchique.

Les mandats pratiques se composent d'une situation de départ, de tâches à accomplir et d'indications sur la manière de procéder. Les grilles de compétences **avec les questions directrices et les critères de compétence** font partie intégrante des mandats pratiques.

La branche automobile met à disposition les mandats pratiques sous forme de modèles. Vous trouverez un exemple d'un mandat pratique en annexe au chapitre 7.5.



### 3.3 Grilles de compétences

Les grilles de compétences permettent de rendre visible le développement des compétences. Les grilles de compétences servent à faire le point. Elles contiennent des questions directrices et des critères de compétence pour l'auto-évaluation par les apprenants et l'évaluation externe par le supérieur.

#### Pourquoi une auto-évaluation et une évaluation externe est-elle raisonnable ?

L'auto-évaluation et l'évaluation externe sont importantes pour un développement ciblé des compétences. Elles montrent les qualités et les faiblesses de la personne en formation et forment la base de la planification des mesures de développement suivantes.

L'auto-évaluation et l'évaluation externe des compétences forment la base des entretiens de qualification à la fin du semestre.

### Procédure des mandats pratiques

---

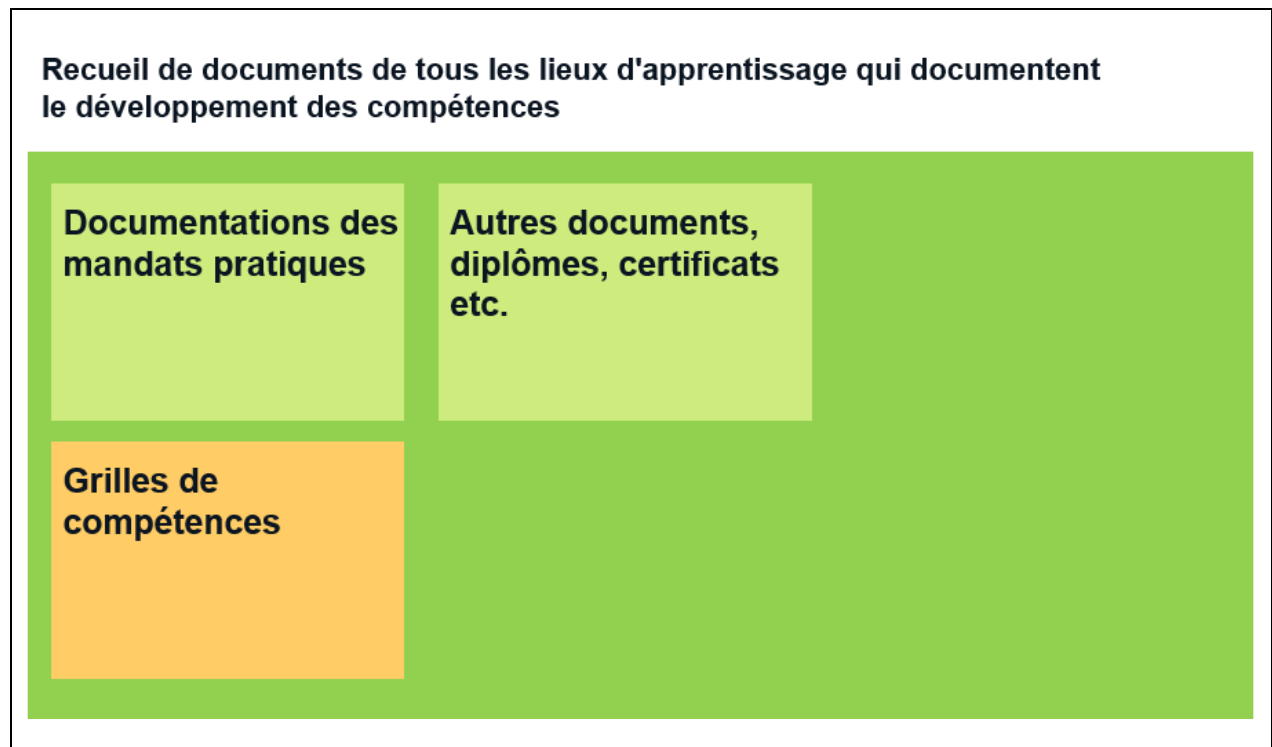
<b>Préparation</b>	<p>Le supérieur s'informe à l'aide du plan de formation de l'entreprise, quand et avec quelle personne en formation, quelle mandat pratique doit être effectué.</p> <p>Lors du choix, il faut veiller à ce que le cas d'entreprise / la situation de travail soit approprié(e), afin que la personne en formation puisse effectuer des mandats pratiques correspondant à ses capacités.</p>
<b>Déroulement</b>	<p>Le supérieur s'assoit avec la personne en formation et lui explique son objectif et sa manière de procéder lors de l'exécution du mandat pratique. L'introduction comprend également l'instruction sur les travaux à effectuer et sur l'importance de l'auto-évaluation, ainsi que la clarification des attentes et du temps à disposition pour la mise en œuvre et la documentation.</p> <p>En accord avec la personne en formation la date de la remise du mandat pratique documenté est déterminée.</p> <p>Pendant le traitement du mandat pratique, la personne en formation est accompagnée par son supérieur, les questions qui se posent sont clarifiées et une aide est apportée si nécessaire.</p> <p>La mise en œuvre du mandat pratique est documentée par la personne en formation, vers la fin du semestre <b>l'autoévaluation</b> est effectuée et les deux sont soumises au supérieur pour évaluation.</p> <p>Le supérieur saisit <b>l'évaluation externe</b> et consigne les points forts et le potentiel d'amélioration de la personne en formation. Ce document est mis à la disposition de la personne en formation pour la préparer à l'entretien d'évaluation.</p>
<b>Retour</b>	<p>Le supérieur convient avec la personne en formation de la date de l'entretien d'évaluation.</p> <p>Lors de l'entretien d'évaluation, la personne en formation reçoit un feed-back différencié sur le traitement et la documentation du mandat pratique, avec des indications sur ce qui a bien réussi et sur ce qui peut être amélioré la prochaine fois.</p> <p>Le dialogue permet d'échanger les impressions sur l'auto-évaluation et l'évaluation externe. Les réflexions sont également reprises lors de l'entretien de qualification à la fin du semestre.</p>

---

### Remarques concernant les mandats pratiques

- Il est aussi possible de traiter un mandat pratique plusieurs fois, p.ex. dans un autre semestre ou autre secteur de travail.
- Le cas échéant, d'autres personnes qui ont accompagné la personne en formation dans son quotidien professionnel peuvent être impliquées dans l'évaluation externe.

### 3.4 Dossier de formation / portefeuille personnel



Pendant la formation en entreprise, les personnes en formation doivent consigner tous les travaux essentiels en rapport avec les compétences opérationnelles à acquérir (art. 16, al. 1, OFPr). Ce dossier de formation doit être contrôlé et signé par le supérieur hiérarchique au moins une fois par semestre (art. 16, al. 2, OFPr).

Le supérieur hiérarchique peut, à l'aide du dossier de formation, suivre le déroulement de la formation et l'engagement personnel de la personne en formation. Le dossier de formation est établi sous forme d'un portefeuille personnel (recueil de documents).

La personne en formation


- documente ses expériences faites lors de l'acquisition des compétences opérationnelles professionnelles ;
- décrit des projets ou activités dépassant ses compétences opérationnelles ou celles de l'employé/e de commerce ;
- justifie ses compétences dans différents domaines à l'aide de certificats formels, p.ex. certificats de langues ;
- présente ce qui la distingue ou quelles compétences supplémentaires elle possède - en dehors de son quotidien professionnel.

### 3.5 Preuve de compétences en entreprise, rapport de formation et entretien de qualification

A la fin de chaque semestre, les résultats du développement des compétences sont résumés dans le certificat de compétences de l'entreprise et dans le rapport de formation. Les mandats pratiques documentés avec les grilles de compétences remplies (auto-évaluation et évaluation par des tiers) en constituent la base. Sur cette base, les objectifs et les mesures de développement sont fixés pour le semestre suivant.

L'évaluation de la personne en formation s'effectue selon les critères suivants :

- Compétences opérationnelles développées
- Analyser les forces et les faiblesses
- Tirer les conclusions
- Faire preuve de motivation et d'initiative personnelle
- Collaboration interne et externe active



**Procédure de qualification – Employé/Employée de commerce CFC**

---

**Contrôle de compétences de l'entreprise – résumé de l'évaluation**

Les éléments surlignés en jaune peuvent être précisés par la branche compétente en fonction des besoins.

Date d'examen : \_\_\_\_\_ Nom du candidat/de la candidate\* : \_\_\_\_\_

Entretien de qualification				
Critère d'évaluation	Points		Points obtenus	
Compétences opérationnelles développées	3		x 4	
Analyser les forces et les faiblesses	3		x 1	
Tirer des conclusions	3		x 1	
Faire preuve de motivation et d'initiative	3		x 1	
Collaboration interne et externe active	3		x 1	
<b>Nombre total de points</b>	<b>15</b>		<b>24</b>	<b>Note** :</b>

L'entretien de qualification avec les apprentis permet de discuter de leur niveau de compétence actuel, de leurs forces et de leurs faiblesses et de définir les objectifs du semestre suivant. L'entretien de qualification crée de la transparence et de l'engagement pour les deux parties et constitue un jalon important dans le cadre de la formation en entreprise.

## Procédure

### Préparation

<b>Étape 1</b>	Le supérieur fixe avec la personne en formation une date pour l'entretien de qualification et prépare tous les documents nécessaires (mandats pratiques avec les grilles de compétence remplies, dossier de formation).
<b>Étape 2</b>	Le supérieur s'informe en détail sur le processus d'apprentissage et le développement des compétences de la personne en formation. Le supérieur étudie les mandats pratiques documentés et les résultats des grilles de compétence et, au besoin, demande des retours chez ses collègues.
<b>Étape 3</b>	Le supérieur prépare le rapport de formation et saisit les points et les justifications pour les critères d'évaluation dans la preuve de compétence en entreprise. Il détermine ensuite le nombre total de points et fixe la note d'expérience (uniquement les notes entières et les demi-notes).
<b>Étape 4</b>	Le supérieur prépare l'entretien en se basant sur les critères du rapport de formation et de la preuve de compétences en entreprise.

### Déroulement

<b>Étape 1</b>	Le supérieur donne à la personne en formation un aperçu de l'objectif et du déroulement de l'entretien.
<b>Étape 2</b>	Dans le dialogue, les deux interlocuteurs font une rétrospective du semestre écoulé. Il s'agit d'évoquer les points forts de la personne en formation et ce qu'elle a déjà atteint, mais aussi de discuter des faiblesses encore présentes et des possibilités d'amélioration. Le supérieur hiérarchique prend également position sur le dossier de formation.
<b>Étape 3</b>	Le supérieur aborde ensuite l'évaluation, justifie l'appréciation des différents critères, communique à la personne en formation la note de la preuve de compétence en entreprise et vise le dossier de formation.
<b>Étape 4</b>	Le/la formateur/trice professionnel/le définit alors avec la personne en formation des objectifs et des mesures pour le semestre suivant. Toutes les réflexions sont notées dans le rapport de formation.
<b>Étape 5</b>	Le/la formateur/trice professionnel/le s'assure que le rapport de formation est rempli correctement. Le rapport de formation est signé par le/la formateur/trice professionnel/le, la personne en formation et son représentant légal

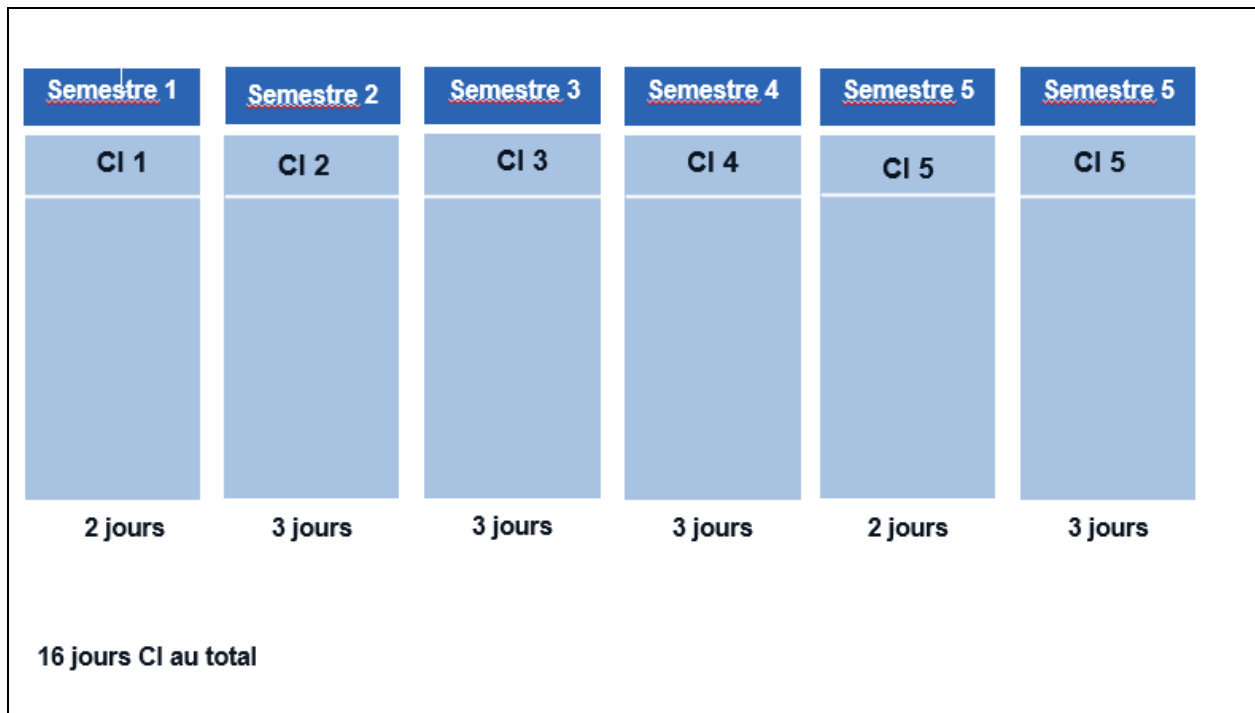
### Suivi

Le/la formateur/trice professionnel/le planifie les mesures convenues pour le semestre suivant et s'assure avec la personne en formation qu'elles soient mises en œuvre.

### Remarques

- Les notes liées à la preuve de compétences de l'entreprise sont reprises si la personne en formation change d'entreprise ou de branche.
- Sur demande, le rapport de formation doit être présenté à la surveillance de la formation cantonale.

## 4. Cours interentreprises



Un à deux cours interentreprises auront lieu chaque semestre, du premier au cinquième semestre (16 jours de CI au total). Aucun CI n'a lieu au 6<sup>ème</sup> semestre.

L'objectif des cours interentreprises consiste à préparer de manière optimale les personnes en formation au travail en entreprise. Les CI enseignent des connaissances approfondies de la branche et traitent d'autres thèmes. Chaque CI est consacré à des sujets principaux, p.ex. « Branche et entreprise » pour le premier CI.

Un bloc de CI est réparti en plusieurs phases : phase de préparation, cours en présentiel et phase de suivi. Les phases de préparation et de suivi sont considérées comme temps de travail.

Deux preuves de compétences sont établies lors des cours interentreprises au moyen de plusieurs examens écrits et de travaux de projet. Les contenus des cours interentreprises font également partie de la procédure de qualification en entreprise.

## 5. École professionnelle

### Formation à l'école professionnelle

Les cours à l'école professionnelle ont lieu pendant deux jours par semaine au cours des deux premières années d'apprentissage et un jour au cours de la troisième année d'apprentissage. En plus des contenus d'apprentissage communs, les possibilités d'individualisation suivantes sont proposées :

Domaine à choix en 1 <sup>ère</sup> et 2 <sup>ème</sup> année d'apprentissage	Option en 3 <sup>ème</sup> année d'apprentissage
<ul style="list-style-type: none"><li>• Deuxième langue nationale ou l'anglais</li><li>• Travail de projet individuel dans la deuxième langue nationale ou en anglais</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Langue nationale</li><li>• Langue étrangère</li><li>• Finances</li><li>• Technologie</li></ul>

### Domaine obligatoire pour les langues étrangères

Deux domaines obligatoires sont proposés pour approfondir les connaissances en langues étrangères.

- **Deuxième langue nationale ou l'anglais** : Les personnes en formation développent leurs compétences dans une deuxième langue nationale ou en anglais afin de pouvoir s'exprimer avec aisance à l'écrit et à l'oral dans le contexte économique et social. Niveau de langue visé : B1
- **Travail de projet individuel** : Ce domaine obligatoire doit être réalisé dans une langue étrangère (langue nationale ou anglais) en complément de la langue étrangère obligatoire. Les personnes en formation travaillent sur un projet individuel et interdisciplinaire, de préférence également dans un groupe de travail qui ne se limite pas aux frontières linguistiques ou nationales. Ils se familiarisent avec de nouveaux thèmes, analysent les faits, mettent en réseau les connaissances et élargissent leurs capacités de gestion de projet.

→ *Au début de la formation, les parties du contrat d'apprentissage conviennent un domaine à choix, en fonction de l'offre de l'école professionnelle.*

### Possibilités d'approfondissement avec options

En troisième année d'apprentissage, les apprentis ont la possibilité d'approfondir certains domaines de compétences opérationnelles. Les quatre options suivantes sont proposées :

- **Langue nationale** : mener des entretiens de conseil et de vente exigeants et/ou des négociations dans la langue nationale parlée dans la région.
- **Langue étrangère** : mener des entretiens de conseil et de vente et/ou des négociations exigeantes en anglais ou dans une deuxième langue nationale.
- **Finances** : effectuer des tâches comptables et collaborer à la gestion des salaires et à l'établissement des comptes annuels.
- **Technologie** : Mettre en place et gérer des banques de données et des systèmes de gestion de contenu, assister les collaborateurs lors de l'introduction de banques de données et de logiciels et résoudre les problèmes correspondants. Analyser de grandes quantités de données à l'aide de programmes appropriés et préparer les résultats.

→ *Au plus tard à la fin de la deuxième année de formation, les parties du contrat d'apprentissage conviennent une option.*

### Maturité professionnelle

Les personnes en formation suivront les études de la maturité professionnelle selon le plan d'étude cadre de la maturité professionnelle.

## 6. Procédure de qualification

### 6.1 Note d'expérience

La procédure de qualification (selon ordonnance 2023) État 2023					
notes d'expérience (ponderation / procédure de qualification 40%)					
Formation en entreprise CO A - CO E	Note	Cours interentreprises CO A - CO E	Note	connaissances professionnelles et formation générale (école professionnelle) CO A - CO E	Note
Evaluation d'entreprise 1	5.0	Evaluation CI 1	4.5	bulletin semestriel 1 (CO A - CO E + Option)	4.5
Evaluation d'entreprise 2	4.5	Evaluation CI 2	4.0	bulletin semestriel 2 (CO A - CO E + Option)	5.5
Evaluation d'entreprise 3	4.0			bulletin semestriel 3 (CO A - CO E + Option)	4.5
Evaluation d'entreprise 4	4.5			bulletin semestriel 4 (CO A - CO E + Option)	4.0
Evaluation d'entreprise 5	5.0			bulletin semestriel 5 (CO A - CO E + Option)	4.0
Evaluation d'entreprise 6	4.5			bulletin semestriel 6 (CO A - CO E + Option)	4.5
notes d'expérience = moyenne des 6 evaluation d'entreprise	4.5	notes d'expérience = moyenne des 2 evaluation CI	4.5	notes d'expérience = moyenne des 6 bulletin semestriel	4.5
Ponderation	25%	Ponderation	25%	Ponderation	50%
<b>notes d'expérience total</b>					<b>4.5</b>
<b>Examen final branche (ponderation 30% - note elimatoire !!)</b>					<b>4.5</b>
<b>Examens finaux de connaissances professionnelles et de formation générale (part pondérée procédure de qualification 30 % - note de cas - demi-notes ou notes complètes)</b>					
Compétence operationel	Type d'examen	Portion / poids			
CO A	30 Min oral	présentation et application	20% - demi-note entière	5.0	
CO B	75 Min écrit	Travail de cas avec sous-tâches	20% - demi-note entière	5.0	
CO C	75 Min écrit	Simulations d'action (+ langue étrangère)	20% - demi-note entière	4.5	
CO D	30 Min. oral	Jeux de rôle et application (+ langue étrangère)	20% - demi-note entière	4.0	
CO E	75 Min. écrit	Travail de cas avec sous-tâches	20% - demi-note entière	4.0	
<b>Connaissances professionnelles totales et formation générale (moyenne de la somme des cinq domaines de qualification, arrondi à une décimale)</b>					<b>4.5</b>
<b>Résultat global (moyenne de la somme des trois domaines de qualification y compris la pondération, arrondi à une décimale)</b>					<b>4.5</b> <b>passé</b>

La procédure de qualification avec examen final n'est réussie que si :

- le domaine de qualification "travaux pratiques" est noté au moins 4 ;
- le domaine de qualification "Connaissances professionnelles et formation générale" est noté au moins 4 ; et
- la note globale est d'au moins 4.

### Détermination de la note d'expérience

Les apprentis reçoivent des notes d'expérience dans les trois lieux de formation. La **note d'expérience** représente la moyenne des notes d'expérience pondérées de l'école professionnelle, des cours interentreprises et de l'entreprise.

Lieu de formation	Détermination de la note d'expérience	Pondération
<b>École professionnelle</b>	La note d'expérience de l'école professionnelle équivaut à la moyenne des 6 notes semestrielles.	50 %
<b>Cours interentreprises</b>	La note d'expérience des cours interentreprises équivaut à la moyenne des deux preuves de compétences CI.	25 %
<b>Entreprise</b>	La note d'expérience de l'entreprise équivaut à la moyenne des 6 preuves de compétence en entreprise (notes semestrielles)	25 %

## 6.2 Procédure de qualification en entreprise

L'examen dans le domaine de qualification « Travail pratique » se déroule dans la langue nationale locale avec une organisation centralisée.

Les compétences opérationnelles mentionnées dans le profil de qualification sont vérifiées au moyen d'une situation initiale spécifique à la branche sur laquelle reposent les quatre épreuves. Cela se fait dans le cadre d'une étude de cas dirigée, structurée de la manière suivante :

Partie	Réalisation (écrit/oral)	Contenu	Durée
<b>Préparation</b>	écrit	Présentation du cas	20 min
Épreuve 1 : <b>Simulation pratique</b>	oral	Présentation de la démarche	10 min
Épreuve 2 : <b>Entretien professionnel</b>	oral	Pondération des avantages et inconvénients, justification des décisions, autres solutions possibles (alternatives)	20 min
<b>Préparation</b>	écrit	Familiarisation avec les situations (deux mini-cas), consignation des solutions	10 min
Épreuve 3 : <b>Deux mini-cas</b>	oral	Analyse des cas et déduction de solutions	15 min
Épreuve 4 <b>Réflexion</b>	oral	Auto-évaluation sur le déroulement de l'examen et le développement personnel futur	5 min
<b>Total Réalisation</b>			<b>50 min</b>

Les PEX préparent l'examen à l'aide de modèles de la branche et peuvent examiner le portfolio des candidates/candidats.

### 6.3 Calcul des notes

<b>Pratique/oral (procédure de qualification en l'entreprise)</b> 50 minutes	<b>30 %</b>
<b>École professionnelle spécialisée : connaissances professionnelles et culture générale</b> 4 heures et 45 minutes	<b>30 %</b>
<b>Note d'expérience (entreprise, cours interentreprises, école professionnelle)</b>	<b>40 %</b>

#### Conditions de réussite

La procédure de qualification est considérée comme réussie si :

- le domaine de qualification « travail pratique » est taxé d'une note de 4 au minimum ;
- le domaine de qualification « connaissances professionnelles et culture générale » est taxé d'une note de 4 au minimum ; et
- si la note globale est d'au moins 4.

Les différents domaines de qualification sont pondérés de la manière suivante :

- Travail pratique (PQ en entreprise) 30%
- École professionnelle 30%
- Note d'expérience 40%

## 7. Annexe

### 7.1 Termes et explications

Termes	Explication
<b>Mandats pratiques</b>	<p>Le programme de formation en entreprise détermine quel semestre est consacré à quels mandats pratiques.</p> <p>Au cours de chaque semestre, la personne en formation effectue et documente les mandats pratiques. Pendant toute la durée de l'apprentissage, les mandats pratiques permettent d'exercer toutes les compétences opérationnelles.</p> <p>→ A chaque semestre, selon le programme de formation</p>
<b>Grille de compétence</b>	<p>Vers la fin du semestre, chaque mandats pratique est évaluée à l'aide d'une grille de compétence. La grille de compétence comprend des questions directrices concernant l'auto-compétence de la personne en formation et à l'évaluation effectuée par supérieur. La grille de compétence peut être adaptée tout au long du semestre.</p>
<b>Dossier de formation</b> (portefeuille personnel)	<p>Collecte des principaux travaux effectués pendant la formation (p.ex., mandats pratiques documentées, travaux et projets spécifiques, certificats et attestations obtenus)</p>
<b>Rapports de formation et preuve de compétences en entreprise</b>	<p>À la fin de chaque semestre, le supérieur mène un entretien de qualification avec la personne en formation. À cette occasion, les performances du semestre précédent sont analysées, évaluées et résumées dans le rapport de formation. De plus, la note d'expérience de l'entreprise est enregistrée. Les mandats pratiques traités sont également pris en considération.</p> <p>→ Un entretien de qualification avec rapport de formation et preuve de compétences en entreprise par semestre</p>
<b>Preuve de compétences CI</b>	<p>Dans le cadre des cours interentreprises, 2 preuves de compétences CI sont établis. Les preuves de compétences CI se composent de plusieurs examens écrits et d'autres travaux.</p> <p>→ 2 preuves de compétences CI pendant toute la formation</p>
<b>Bulletins semestriels de l'école professionnelle</b>	<p>Chaque semestre, l'école professionnelle établit un bulletin semestriel.</p> <p>→ Un bulletin semestriel chaque semestre</p>

## 7.2 Aperçu des compétences opérationnelles

↓ 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 multimédias	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 »)

### 7.3 Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs de l'entreprise

Compétence opérationnelle a3 : Recevoir et exécuter des tâches dans le secteur commercial	
<p><b>Situation de travail 1 : Commander des véhicules</b></p> <p>Les employés de commerce saisissent la configuration des véhicules en stock (véhicules neufs) dans le portail en ligne du constructeur conformément aux directives du chef des ventes et passent la commande.</p> <p>Lors de la livraison des véhicules commandés, ils contrôlent leur état, consignent les dommages et les communiquent au fournisseur. Ils saisissent l'entrée de nouveaux véhicules et les intègrent dans le système de gestion du stock. Ils tiennent des statistiques sur la vente de voitures neuves et d'occasion et les évaluent pour le chef des ventes / la direction.</p> <p>Pour les occasions, ils calculent le prix de vente à l'aide d'un schéma de calcul en prenant en compte les informations de l'atelier et la reprise d'un véhicule.</p> <p>Lors de l'importation de véhicules, ils confient l'ordre à un prestataire approprié ou réalisent l'importation par voie électronique par e-dec, organisent le transport, comptabilisent et virent les droits de douane et les taxes, documentent le processus et archivent la décision de taxation électronique.</p>	
Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>a3.auto.ef1 Ils saisissent la configuration des véhicules en stock dans le portail en ligne du constructeur conformément aux directives du chef des ventes. (C3)</p> <p>a3.auto.ef2 Ils passent les commandes de véhicules en stock. (C3)</p> <p>a3.auto.ef3 Ils contrôlent l'état des véhicules livrés. (C4)</p> <p>a3.auto.ef4 Ils documentent et transmettent d'éventuels dégâts au fournisseur. (C3)</p> <p>a3.auto.ef5 Ils saisissent l'entrée de nouveaux véhicules (neufs et d'occasion) dans le système de gestion du stock. (C3)</p> <p>a3.auto.ef6 Ils documentent le processus et archivent les documents correspondants. (C3)</p> <p>a3.auto.ef7 Ils tiennent des statistiques sur la vente de voitures neuves et d'occasion (commerce automobile) et les évaluent pour le chef des ventes / la direction. (C3)</p> <p>a3.auto.ef8 Ils calculent le prix de vente de véhicules d'occasion avec un schéma de calcul et prennent en compte les informations de l'atelier lors de la reprise d'un véhicule. (C3)</p> <p>a3.auto.ef9 Ils expliquent à un client les contenus d'une documentation de vente technique. (C2)</p>	<p>a3.auto.ci1 Ils justifient les directives légales relatives à l'équipement du véhicule, aux documents du véhicule et aux assurances automobiles. (C2)</p> <p>a3.auto.ci2 Ils expliquent la procédure d'importation de véhicules. (C2)</p> <p>a3.auto.ci3 Ils expliquent le processus de commande d'un véhicule avec les éventuels changements, les interfaces et les tenants et aboutissants des différents participants internes et externes. (C2)</p> <p>a3.auto.ci4 Ils calculent le prix de vente de véhicules d'occasion. (C3)</p> <p>a3.auto.ci5 Ils expliquent comment procéder pour un ordre de transport complet. (C3)</p> <p>a3.auto.ci6 Ils expliquent la procédure pour l'importation de véhicules en Suisse. (C2)</p>

<p>a3.auto.ef10 Ils surveillent les stocks de véhicules et si nécessaire procèdent à des amortissements des prix en concertation avec le chef des ventes. Ils expliquent la nécessité de cette mesure. (C3)</p> <p>a3.auto.ef11 Ils réfléchissent sur la communication avec les différents partenaires (clients, fournisseurs, collègues de travail) et définissent des actions alternatives. (C5)</p>	
--	--

**Compétence opérationnelle a3 : Recevoir et exécuter des tâches dans le secteur commercial**

**Situation de travail 2 : Acheter des biens et des prestations**

Les employés de commerce contrôlent régulièrement le stock de l'entreprise dans le système. L'atelier, la boutique et l'administration leur donnent pour mission de commander des marchandises. Ils commandent chaque jour les marchandises et les prestations par téléphone ou en ligne auprès des constructeurs / importateurs ou sous-traitants à l'aide des codes / numéros des pièces spécifiques conformément aux directives.

Les employés de commerce cherchent et commandent les marchandises et prestations désirées auprès des fournisseurs existants selon le stock, sur mandat de la direction de la boutique ou de l'administration par téléphone, par écrit ou en ligne ou recherchent les meilleures offres par Internet et sur catalogue.

Ils contrôlent la quantité et la qualité de la marchandise reçue et comparent les documents de commande avec le bon de livraison. La marchandise est ensuite entreposée dans le stock, transmise au département approprié ou comptabilisée dans le système.

Après la réception de la facture des fournisseurs, les employés de commerce contrôlent si la facture correspond aux documents de commande et au bon de livraison. La facture approuvée est comptabilisée dans le système et transmise pour paiement.

<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p>a3.auto.ef12 Ils contrôlent le stock conformément au système de gestion du stock de l'entreprise. (C3)</p> <p>a3.auto.ef13 Ils commandent les marchandises et les prestations par téléphone ou en ligne auprès des constructeurs, importateurs ou sous-traitants conformément aux directives. (C3)</p> <p>a3.auto.ef14 Ils recherchent les meilleures offres pour les marchandises et prestations souhaitées et comparent et justifient leur choix. (C4)</p> <p>a3.auto.ef15 À l'aide des bons de livraison et des documents de commande, ils contrôlent la quantité et la qualité des marchandises reçues. (C4)</p> <p>a3.auto.ef16 Ils prennent des mesures en cas d'écart des marchandises livrées par rapport aux commandes. (C3)</p>	<p>a3.auto.ci7 Ils justifient les avantages et les inconvénients des différents systèmes de gestion des stocks. (C2)</p> <p>a3.auto.ci8 Ils montrent comment procéder pour les commandes téléphoniques ou électroniques de prestations et de marchandises. (C2)</p> <p>a3.auto.ci9 Ils distinguent le type d'achat adapté pour les marchandises et prestations. (C4)</p> <p>a3.auto.ci10 Ils calculent le prix de revient de différents produits et services. (C3)</p> <p>a3.auto.ci11 Ils expliquent la structure des différents systèmes de stock. (C2)</p> <p>a3.auto.ci12 Ils analysent la conformité des factures avec la taxe sur la valeur ajoutée et justifient les taux de taxe sur la valeur ajoutée utilisés. (C4)</p>

<p>a3.auto.ef17 Ils organisent l'entreposage, la transmission et la comptabilisation de la marchandise dans le système. (C3)</p> <p>a3.auto.ef18 Ils contrôlent que la facture des fournisseurs reçue coïncide avec les documents de commande et le bon de livraison. (C4)</p> <p>a3.auto.ef19 Ils imputent les factures approuvées et les transmettent à temps pour leur paiement. (C3)</p> <p>a3.auto.ef20 Ils expliquent à l'aide d'un exemple de produit toute la procédure d'achat. (C2)</p> <p>a3.auto.ef21 Ils définissent pour les différents produits les quantités minimales et le moment de la commande pour une gestion du stock efficace. (C3)</p> <p>a3.auto.ef22 À l'aide des sources d'information de l'entreprise, ils s'informent régulièrement sur les produits et prestations actuels. (C4)</p> <p>a3.auto.ef23 Ils réfléchissent aux conséquences en cas d'erreur dans le processus de commande. (C5)</p> <p>a3.auto.ef24 Ils montrent aux différents groupes d'intérêt la structure du système numérique du fournisseur. (C2)</p>	
---	--

**Compétence opérationnelle a3 : Recevoir et exécuter des tâches dans le secteur commercial**

**Situation de travail 3 : Gérer le stock de véhicules**

Les employés de commerce gèrent les données du système de gestion du stock et effectuent périodiquement un inventaire. Ils assistent le département de vente sur le plan administratif pour la gestion des voitures d'occasion et octroient régulièrement à l'atelier l'ordre d'entretenir les véhicules du stock et de la salle d'exposition. Lors de la vente d'un véhicule, ils planifient et octroient à l'atelier l'ordre de préparer le véhicule, surveillent le processus et organisent le rendez-vous de remise du véhicule au département de vente.

<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p>a3.auto.ef25 Ils gèrent les données du système de gestion du stock et effectuent périodiquement un inventaire. (C3)</p> <p>a3.auto.ef26 Ils assistent le département de vente pour les tâches administratives en gestion des occasions. (C3)</p> <p>a3.auto.ef27 Ils octroient à l'atelier les ordres d'entretien des</p>	<p>a3.auto.ci13 Ils interprètent les statistiques sur les achats et ventes de véhicules. (C2)</p> <p>a3.auto.ci14 Ils montrent l'importance de la taille du stock de véhicules et expliquent les différentes possibilités de vente. (C3)</p> <p>a3.auto.ci15 Ils expliquent le processus d'inventaire du stock de véhicules. (C2)</p>

<p>véhicules du stock et de la salle d'exposition et supervisent l'exécution. (C3) a3.auto.ef28 Ils évaluent la taille du stock de véhicules en fonction des directives internes à l'entreprise, effectuent des comparaisons et évaluent les résultats. Ils donnent des indications pour la suite des opérations. (C4) a3.auto.ef29 Ils réfléchissent sur la fonction d'assistance en gestion des occasions. (C4) a3.auto.ef30 Ils réfléchissent sur la manière de procéder lors du contrôle des ordres octroyés et des délais fixés. (C4)</p>	
--	--

**Compétence opérationnelle a3 : Recevoir et exécuter des tâches dans le secteur commercial**

**Situation de travail 4 : Gérer et organiser le stock**

Les employés de commerce effectuent régulièrement un inventaire pour contrôler le stock, en règle générale à la fin de l'exercice. Un comptage ultérieur est réalisé avec comptabilisation dans le compte de résultat en cas d'écarts au niveau de certaines positions.

Ils calculent les coûts du stock à l'aide des frais des locaux, des coûts induits par la gestion du stock et des coûts des capitaux. La direction décide d'éventuelles mesures sur la base de ce résultat.

<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p>a3.auto.ef31 Ils effectuent périodiquement un inventaire du stock. (C3) a3.auto.ef32 Ils effectuent des comptages ultérieurs des stocks théoriques et effectifs en cas d'écarts et comptabilisent les chiffres effectifs dans le compte de résultat. (C3) a3.auto.ef33 En cas de déviations, ils analysent les raisons possibles des différences entre les stocks effectifs et théoriques et prennent les mesures requises. (C4) a3.auto.ef34 Ils calculent les frais du stock en prenant en compte les coûts des locaux des entrepôts, de la gestion et du capital et les transmettent aux services compétents. (C3) a3.auto.ef35 À l'aide des informations de gestion d'entreprise, ils détectent le potentiel d'optimisation en gestion du stock. (C4)</p>	<p>a3.auto.ci16 Ils montrent comment procéder pour réaliser l'inventaire d'un stock dans le secteur automobile. (C3) a3.auto.ci17 Ils énumèrent les causes possibles pour les erreurs de stock. (C1) a3.auto.ci18 Ils expliquent l'importance des principaux chiffres clés du stock en termes de gestion d'entreprise et les calculent. (C4) a3.auto.ci19 À l'aide des chiffres de la gestion d'entreprise, ils calculent les coûts du capital et du stock dans une comptabilité des centres de coûts. (C3)</p>

**Compétence opérationnelle c5 : Superviser et contrôler des opérations financières**

**Situation de travail 5 : Vendre et livrer des véhicules**

Les employés de commerce commandent le véhicule en ligne auprès du constructeur / de l'importateur à l'aide du contrat de vente ou font venir le véhicule vendu du stock.

Ils demandent l'attestation d'assurance à l'assurance compétente, ils désinscrivent en même temps les véhicules d'occasion, établissent les documents du véhicule et octroient l'ordre de préparation du véhicule dans les temps à l'attention de l'atelier. Ils documentent la vente du véhicule.

Les employés de commerce élaborent une facture conforme à la taxe sur la valeur ajoutée à l'aide du contrat de vente en prenant en compte une reprise et le type de financement choisi.

Ils imputent les factures entrantes, surveillent et prennent en charge le trafic des paiements avec les clients, constructeurs / importateurs, sociétés de leasing, assurances, comptabilisent en permanence les entrées de paiement, envoient des rappels aux clients en souffrance et gèrent la caisse. Ils décomptent la taxe sur la valeur ajoutée conformément à la loi et la transmettent pour paiement.

**Objectifs évaluateurs Entreprise**

c5.auto.ef1  
Ils commandent le véhicule auprès du constructeur ou de l'importateur à l'aide du contrat de vente. (C3)

c5.auto.ef2  
Ils demandent l'attestation d'assurance et annoncent le véhicule au service des automobiles. (C3)

c5.auto.ef3  
Ils immatriculent des voitures d'occasion. (C3)

c5.auto.ef4  
Ils délivrent les documents du véhicule requis pour l'immatriculation. (C3)

c5.auto.ef5  
Ils octroient à l'atelier l'ordre de préparer le véhicule. (C3)

c5.auto.ef6  
Ils font sortir du stock le véhicule devant être livré. (C3)

c5.auto.ef7  
Ils documentent la vente du véhicule. (C3)

c5.auto.ef8  
À l'aide du contrat de vente, ils établissent une facture conforme en termes de taxe sur la valeur ajoutée en prenant en compte une éventuelle reprise et le type de financement choisi. (C3)

c5.auto.ef9  
Ils imputent les factures entrantes. (C3)

c5.auto.ef10  
Ils contrôlent le trafic des paiements avec les clients, les constructeurs / importateurs, les sociétés de leasing et les assurances. (C4)

c5.auto.ef11  
Ils décrivent la comptabilisation des entrées de paiement. (C3)

**Objectifs évaluateurs Cours interentreprises**

c5.auto.ci1  
Ils appliquent les directives légales pour l'immatriculation d'un véhicule, y compris les changements du véhicule. (C3)

c5.auto.ci2  
Ils mettent en œuvre les directives légales pour le décompte, y compris le financement de la vente d'un véhicule. (C3)

c5.auto.ci3  
Ils montrent comment remplir les documents du véhicule pour son immatriculation. (C3)

c5.auto.ci4  
Ils réalisent une présentation des factures conforme à la taxe sur la valeur ajoutée. (C3)

<p>c5.auto.ef12 Ils respectent les directives légales pour le financement de véhicules. (C3)</p> <p>c5.auto.ef13 Ils établissent des décomptes de taxe sur la valeur ajoutée et déclenchent des ordres de virement. (C3)</p> <p>c5.auto.ef14 Ils communiquent de manière ciblée avec les différents groupes d'intérêt. (C3)</p> <p>c5.auto.ef15 Ils réfléchissent sur leur propre comportement de communication et définissent des actions alternatives. (C5)</p>	
---	--

**Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs**

**Situation de travail 6 : Proposer et informer des possibilités de financement**

Les employés de commerce montrent au client les différentes possibilités de financement pour l'achat d'un véhicule et traitent le processus selon le type de financement choisi.

<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p>d2.auto.ef1 Ils informent le client des différentes possibilités de paiement lors de l'achat du véhicule. (C3)</p> <p>d2.auto.ef2 Ils expliquent les avantages et les inconvénients des différents systèmes de gestion des stocks. (C2)</p> <p>d2.auto.ef3 Ils traitent les transactions de financement lors de l'achat d'un véhicule par le client avec et sans participation d'entreprises externes. (C3)</p> <p>d2.auto.ef4 Ils mettent en œuvre les directives légales dans le cadre du processus d'achat du véhicule. (C3)</p> <p>d2.auto.ef5 Ils calculent des offres de leasing pour le client à l'aide du système de gestion d'entreprise. (C3)</p>	<p>d2.auto.ci1 Ils décrivent les directives légales pertinentes dans le cadre de la vente de véhicules en matière de financement. (C3)</p> <p>d2.auto.ci2 Ils expliquent les avantages et les inconvénients des différents types de financement pour l'achat de véhicules. (C4)</p> <p>d2.auto.ci3 Ils expliquent les interfaces et les participants impliqués dans le leasing de véhicules et leurs interactions. (C2)</p> <p>d2.auto.ci4 Ils montrent les conséquences des différents montants des taux d'intérêt des leasings. (C4)</p> <p>d2.auto.ci5 Ils calculent les offres de leasing à l'aide des directives. (C3)</p>

**Compétence opérationnelle d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs**

**Situation de travail 7 : Vendre des biens et des prestations**

Après l'achat de marchandises et de prestations, selon le prix du jour et en prenant en compte différents composants et la taxe sur la valeur ajoutée, ils calculent le prix de vente.

Pour les marchandises et les prestations, ils calculent le prix de vente à l'aide du calcul des suppléments pour marchandises commerciales.

Ils aident le service compétent à calculer le taux de facturation horaire.

Pour la vente de prestations, ils facturent le temps (en heures) fourni par l'atelier ou le service à la clientèle avec un taux de facturation donné.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>d3.auto.ef1 Ils calculent des prix des offres conformes aux marchés pour les accessoires et les services. (C3)</p> <p>d3.auto.ef2 Ils calculent les offres sur la base du temps passé et en prenant en compte les directives de l'entreprise (taux de facturation selon l'atelier ou le service à la clientèle). (C3)</p> <p>d3.auto.ef3 Ils réfléchissent sur leur approche pour le calcul du prix de vente des marchandises et prestations dans le domaine des accessoires. (C4)</p> <p>d3.auto.ef4 Ils utilisent les différents instruments de marketing usuels dans la branche. (C3)</p>	<p>d3.auto.ci1 Ils calculent les prix de vente des marchandises et prestations dans le domaine automobile. (C3)</p> <p>d3.auto.ci2 Ils expliquent et interprètent différents chiffres clés spécifiques à la branche. (C4)</p> <p>d3.auto.ci3 Ils calculent le prix de vente de marchandises et de prestations à l'aide du calcul des suppléments pour les marchandises commerciales. (C3)</p> <p>d3.auto.ci4 Ils calculent un taux de facturation horaire à l'aide des chiffres de gestion de l'entreprise. (C3)</p> <p>d3.auto.ci5 Ils détectent les opportunités du marché et utilisent les instruments de marketing usuels dans la branche. (C3)</p> <p>d3.auto.ci6 Ils élaborent de nouvelles prestations et de nouveaux produits à l'aide des tendances de la branche. (C3)</p>

**Compétence opérationnelle d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs**

**Situation de travail 8 : Gérer les sinistres**

Les employés de commerce assurent la gestion des sinistres et les réparations de véhicules suite à des accidents pour leurs clients.

À l'aide du formulaire de réception, ils réceptionnent l'avis de sinistre du client, clarifient l'assurance ou le type d'assurance qui entre en jeu pour le sinistre ou déterminent une éventuelle absence de couverture d'assurance. Si un procès-verbal d'accident a été rempli, le sinistre peut être directement communiqué en ligne à l'assurance. Sinon, les informations requises sont saisies et transmises.

Les employés de commerce clarifient avec l'assurance compétente s'il est possible de faire valoir un droit à une mobilité de remplacement. Dans la négative, ils proposent au client d'autres solutions de mobilité.

Ils avisent l'assurance pour une inspection du dommage.

Avant la réception de la commande, ils clarifient sur des plateformes spécifiques la solvabilité du client ou si les créances liées à la réparation peuvent être transférées par cession. Si la responsabilité est clarifiée, ils saisissent dans le système les données de l'ordre. Selon la couverture d'assurance, ils établissent une offre et conviennent avec le client d'une date de livraison.

Après l'octroi du contrat à l'atelier, une documentation sur le sinistre est créée, la facture pour les travaux de réparation effectués et documentés est établie et envoyée à l'assurance / au client.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>d3.auto.ef5 Ils réceptionnent les avis de sinistre suite à un accident de clients, en ligne et hors ligne. (C3)</p> <p>d3.auto.ef6 Ils conviennent d'une date de réparation avec les clients. (C3)</p> <p>d3.auto.ef7 Ils clarifient la couverture d'assurance pour le sinistre. (C3)</p> <p>d3.auto.ef8 Ils saisissent les informations relatives au sinistre et les transmettent en ligne et hors ligne à l'assurance. (C3)</p> <p>d3.auto.ef9 Ils déterminent auprès de l'assurance compétente s'il est possible de faire valoir un droit à un véhicule de location ou à une autre solution de mobilité. (C3)</p> <p>d3.auto.ef10 Ils proposent aux clients d'autres solutions de mobilité adaptées si les clients ne peuvent pas faire valoir de droit à une voiture de location. (C3)</p> <p>d3.auto.ef11 Ils informent l'assurance pour l'inspection du sinistre et interagissent si nécessaire avec les services compétents. (C3)</p> <p>d3.auto.ef12 Ils clarifient la solvabilité des clients à l'aide des plateformes spécifiques. (C3)</p>	<p>d3.auto.ci7 Ils montrent la manière de procéder et quel type d'assurance prend en charge la couverture d'assurance en cas de dégâts. (C3)</p> <p>d3.auto.ci8 Ils expliquent la manière de procéder pour la gestion des sinistres en lien avec les contrats d'assurance. (C2)</p> <p>d3.auto.ci9 Ils expliquent le processus de l'entreprise pour la gestion des sinistres. (C2)</p> <p>d3.auto.ci10 Ils établissent une facture de sinistre à l'attention des entreprises, assurances et clients privés. (C3)</p> <p>d3.auto.ci11 Ils réfléchissent sur la communication avec les clients ayant subi un sinistre et définissent des actions alternatives. (C5)</p>

<p>d3.auto.ef13 Ils déterminent si les créances pour la réparation doivent être transférées par cession. (C3)</p> <p>d3.auto.ef14 Après avoir clarifié la responsabilité, ils saisissent les données de l'ordre dans le système. (C3)</p> <p>d3.auto.ef15 Ils élaborent une offre en collaboration avec d'autres services et en fonction de la couverture d'assurance. (C3)</p> <p>d3.auto.ef16 Ils transmettent l'ordre à l'atelier. (C3)</p> <p>d3.auto.ef17 Ils tiennent en permanence une documentation sur le sinistre. (C3)</p> <p>d3.auto.ef18 Sur la base des travaux de réparation effectués, documentés et validés par l'assurance, ils établissent la facture en tenant compte de la taxe sur la valeur ajoutée et de la mobilité de remplacement. Ils transmettent la facture aux destinataires. (C3)</p> <p>d3.auto.ef19 Ils réfléchissent sur la communication avec les interlocuteurs et en déduisent des actions alternatives (C5)</p> <p>d3.auto.ef20 Ils clarifient les frais de réparation par rapport à la valeur du véhicule. (C3)</p> <p>d3.auto.ef21 Sur la base des frais de réparation et de la valeur actuelle de la voiture, ils donnent une recommandation compréhensible concernant les dégâts, indiquant s'il est rentable de réparer le véhicule ou s'il s'agit d'un dégât total. (C4)</p>	
---	--

**Compétence opérationnelle d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs**

**Situation de travail 9 : Traiter les cas de garantie**

Les employés de commerce réceptionnent l'avis de sinistre du client / du service compétent et élaborent l'ordre de garantie, clarifient les prestations de garantie avec le constructeur / l'importateur et élaborent et octroient l'ordre de réparation à l'atelier. Après la livraison du véhicule réparé au client, ils codent les ordres de garantie dans l'outil en ligne du constructeur. Ils comptabilisent les décomptes mensuels du constructeur / de l'importateur et clarifient qui prend en charge les différences éventuelles (client, importateur, constructeur, garage) et les refacturent. Ils contrôlent régulièrement les entrées de paiement et les archivent dans les documents.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>d3.auto.ef22 Ils réceptionnent les avis de sinistre sous garantie des clients et des services internes impliqués. (C3)</p> <p>d3.auto.ef23 Ils élaborent une demande de garantie. (C3)</p> <p>d3.auto.ef24 Ils élaborent la demande de garantie et la transmettent à l'atelier. (C3)</p> <p>d3.auto.ef25 Ils codent les demandes de garantie dans l'outil en ligne du constructeur ou de l'importateur. (C3)</p> <p>d3.auto.ef26 Ils surveillent les procédures pour un contrôle mensuel des coûts de l'ordre de garantie. (C3)</p> <p>d3.auto.ef27 Ils contrôlent les décomptes du constructeur / de l'importateur concernant les prestations de garantie. (C3)</p> <p>d3.auto.ef28 Ils déterminent les éventuelles différences entre les prestations de garantie financièrement couvertes et les charges / frais effectifs. (C3)</p> <p>d3.auto.ef29 Ils contrôlent qui doit prendre en charge les éventuelles différences et les refacturent. (C4)</p> <p>d3.auto.ef30 Ils archivent les documents. (C3)</p> <p>d3.auto.ef31 Ils entreposent et retournent les pièces de construction échangées conformément aux directives des constructeurs. (C3)</p> <p>d3.auto.ef32 Ils expliquent à un client les interfaces du processus de gestion des sinistres dans les cas de garantie. (C2)</p> <p>d3.auto.ef33 Ils élaborent des ordres de garantie et de réparation. (C3)</p>	<p>d3.auto.ci12 Ils font la distinction entre l'obligation légale de garantie, les types de garantie et les prestations de complaisance ainsi que les assurances de réparation dans la branche automobile. (C4)</p> <p>d3.auto.ci13 Ils expliquent comment procéder pour la saisie des ordres de garantie avec les codes. (C2)</p> <p>d3.auto.ci14 Ils expliquent les procédures de travail dans le processus de gestion de la garantie. (C2)</p> <p>d3.auto.ci15 Ils expliquent pourquoi les pièces de construction échangées sur garantie doivent parfois être conservées ou retournées au constructeur / à l'importateur. (C2)</p> <p>d3.auto.ci16 Ils expliquent les principaux carburants et produits d'exploitation pour les véhicules à moteur. (C2)</p> <p>d3.auto.ci17 Ils expliquent à l'aide des documentations de vente les formes de carrosserie et leurs caractéristiques. (C2)</p> <p>d3.auto.ci18 Ils expliquent l'intérêt des systèmes de confort, de sécurité et d'assistance en construction automobile. Ils font la distinction entre les concepts de sécurité active et passive. (C3)</p> <p>d3.auto.ci19 Ils expliquent les avantages et les inconvénients des différents concepts d'entraînement sur le plan économique et écologique. (C2)</p> <p>d3.auto.ci20 Ils expliquent au client les éventuels investissements supplémentaires requis en lien avec les concepts d'entraînement et montrent leur intérêt. (C4)</p> <p>d3.auto.ci21 Ils montrent les avantages et les inconvénients</p>

	<p>des différents systèmes d'entraînement (boîtes de vitesses) en fonction du client. (C3) d3.auto.ci22 Ils font la distinction entre les pneus d'été et d'hiver, les jantes en acier et en métal léger et leurs dimensions sur la base de leurs désignations. (C3)</p>
--	---

**Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs**

**Situation de travail 10 : Diriger des processus de service...**

Les employés de commerce réceptionnent les demandes des clients par téléphone et en ligne et prennent rendez-vous avec les clients. Ils planifient la préparation du rendez-vous / de l'ordre à l'aide de la capacité de l'atelier et saisissent ces éléments dans le planificateur d'atelier. Après la réception du véhicule, ils saisissent l'ordre dans le système, le valident et commandent les pièces détachées requises auprès du constructeur / de l'importateur ou du fournisseur. Ils supervisent le processus de réparation en permanence et informent le client d'éventuels coûts supplémentaires ou écarts dans les délais et adaptent en conséquence la planification de l'atelier. Ils clarifient les éventuelles prestations de garantie avec le constructeur / l'importateur.

À l'aide de l'ordre du client et des travaux d'atelier documentés, les employés de commerce effectuent une comparaison entre la théorie et le résultat effectif et établissent la facture pour les clients en tenant compte de prestations de garantie potentielles. Lors de la restitution du véhicule, ils expliquent au client la facture, comptabilisent les entrées de paiement et tiennent la caisse. À fins d'assurance qualité, ils contactent les clients par téléphone ou voie électronique, consignent les retours et les évaluent.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>d2.auto.ef6 Ils réceptionnent les demandes de service de clients par téléphone ou en ligne. (C3) d2.auto.ef7 Ils prennent rendez-vous avec les clients pour les travaux de service en prenant en compte la capacité de l'atelier et réservent la date dans le système de gestion de l'entreprise. (C3) d2.auto.ef8 Ils ouvrent un ordre dans le système. (C3) d2.auto.ef9 Ils commandent toutes les pièces détachées requises auprès du constructeur / de l'importateur ou du fournisseur. (C3) d2.auto.ef10 Après la remise du véhicule par les clients, ils saisissent l'ordre complet avec les autres ordres complémentaires dans le système. (C3) d2.auto.ef11 Ils transmettent les ordres de service pour leur traitement par l'atelier conformément au système de gestion de l'entreprise. (C3)</p>	<p>d2.auto.ci6 Ils expliquent l'utilisation des systèmes de planification de l'atelier usuels dans la branche. (C2) d2.auto.ci7 Ils expliquent les différentes possibilités d'examen de la solvabilité. (C2) d2.auto.ci8 Ils effectuent des entretiens avec les clients sur le processus de service. (C3) d2.auto.ci9 En cas de prise rendez-vous, ils estiment quand il faut commander quelles pièces. (C2) d2.auto.ci10 Ils font la distinction entre les systèmes de décompte du temps et expliquent les concepts de temps d'absence, de travail productif et facturable. (C2) d2.auto.ci11 Ils calculent les chiffres clés de l'atelier à savoir le degré de performance, le taux de présence, l'occupation, l'indice de rendement et la productivité. (C3)</p>

<p>d2.auto.ef12 Ils surveillent le processus de service ou de réparation. (C4)</p> <p>d2.auto.ef13 Ils informent les clients pro activement sur les éventuels coûts supplémentaires ou les écarts de délais. (C3)</p> <p>d2.auto.ef14 Ils déterminent en autonomie avec le constructeur / l'importateur les éventuelles prestations de garantie. (C3)</p> <p>d2.auto.ef15 Ils effectuent une comparaison entre la théorie et le résultat effectif à l'aide de l'ordre du client et documentent les travaux d'atelier. (C4)</p> <p>d2.auto.ef16 Ils élaborent la facture du client en prenant en compte de possibles prestations de garantie. (C3)</p> <p>d2.auto.ef17 Ils expliquent la facture aux clients. (C2)</p> <p>d2.auto.ef18 Ils comptabilisent les entrées de paiements et tiennent la caisse. (C3)</p> <p>d2.auto.ef19 Après la réparation, ils recontactent rapidement le client. Ils évaluent les retours pour améliorer en permanence les processus de l'entreprise. (C3)</p> <p>d2.auto.ef20 Ils effectuent les décomptes de temps des prestations d'atelier. (C3)</p> <p>d2.auto.ef21 Ils effectuent périodiquement une évaluation de l'occupation et du degré de performance de l'atelier. (C3)</p> <p>d2.auto.ef22 Ils réfléchissent sur la communication relative à l'activité pour en vérifier l'adéquation avec le groupe cible visé et en déduisent des actions alternatives. (C5)</p> <p>d2.auto.ef23 Ils estiment la charge de réparation à l'aide des directives des constructeurs. (C3)</p> <p>d2.auto.ef24 Avec les services compétents, ils se chargent des rappels en cas de non-respect des délais de paiement. (C2)</p>	<p>d2.auto.ci12 Ils expliquent la manière de procéder en cas de délais de paiement non respectés. (C3)</p> <p>d2.auto.ci13 Ils effectuent des comparaisons entre la théorie et la situation effective des ordres et travaux d'atelier. (C3)</p>
--	---

**Compétence opérationnelle c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication**

**Situation de travail 11 : Proposer des prestations de service dans la branche automobile**

Les employés de commerce clarifient les besoins des clients, calculent l'offre et la publient par le biais de différents canaux. Ils conseillent les clients par téléphone ou en contact direct avec le client lors de l'achat de l'offre en question et mènent le processus de vente jusqu'à sa conclusion.

Ils encadrent les différents centres de profit sur le plan administratif. Ils achètent des produits et prestations sur mandat de leur supérieur, calculent le prix de vente, effectuent le décompte de caisse, comptabilisent les dépenses et les recettes. Ils effectuent des statistiques de vente et les évaluent.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>c4.auto.ef1 Ils clarifient les besoins des clients dans le domaine après-vente (After Sales). (C3)</p> <p>c4.auto.ef2 Ils élaborent des offres pour les prestations de service. (C3)</p> <p>c4.auto.ef3 Ils informent les clients de manière ciblée sur les offres de prestations de service par les différents canaux de communication et les conseillent. (C3)</p> <p>c4.auto.ef4 Ils dirigent le processus de vente de prestations du début à la fin. (C3)</p> <p>c4.auto.ef5 Ils encadrent pro activement les différents centres de profit de l'entreprise sur le plan administratif. (C3)</p> <p>c4.auto.ef6 Ils achètent des marchandises et prestations pour différents centres de profit sur mandat du service compétent. (C3)</p> <p>c4.auto.ef7 Ils déterminent les prix de vente des marchandises et prestations pour les centres de profit compétents. (C3)</p> <p>c4.auto.ef8 Ils tiennent la caisse et prennent en charge les autres systèmes de paiement. (C3)</p> <p>c4.auto.ef9 Ils comptabilisent les dépenses et les recettes des prestations de service. (C3)</p> <p>c4.auto.ef10 Ils tiennent périodiquement les statistiques de vente et rédigent des évaluations à l'attention des services compétents. (C3)</p> <p>c4.auto.ef11 Ils aident à organiser des expositions et événements pour les clients. (C3)</p>	<p>c4.auto.ci1 Ils expliquent le processus lors de la vente de prestations dans la branche automobile. (C2)</p> <p>c4.auto.ci2 Avec la facturation des unités d'imputation, ils déterminent les prix de vente pour les prestations de service dans la branche automobile en prenant en compte les spécificités sectorielles. (C3)</p> <p>c4.auto.ci3 Ils montrent les taux de taxe sur la valeur ajoutée actuellement en vigueur. (C1)</p> <p>c4.auto.ci4 Ils expliquent les particularités du système de taxe sur la valeur ajoutée dans la branche automobile et expliquent les concepts d'impôt sur le chiffre d'affaires et d'impôt préalable. (C2)</p> <p>c4.auto.ci5 Ils détectent les opportunités du marché et utilisent les instruments de marketing usuels dans la branche. (C3)</p> <p>c4.auto.ci6 À l'aide de différentes méthodes de gestion du projet, ils planifient un événement. (C3)</p> <p>c4.auto.ci7 À l'aide de différentes méthodes de gestion de projets, ils établissent des mesures de stimulation des ventes. (C3)</p> <p>c4.auto.ci8 À l'aide d'informations spécifiques, ils reconnaissent les changements de la branche et montrent avec quelles mesures garantir le succès de l'entreprise. (C5)</p>

<p>c4.auto.ef12 Ils utilisent les différents instruments de marketing pour leur domaine. (C3)</p> <p>c4.auto.ef13 Ils réfléchissent sur la communication avec les clients et la direction et en déduisent des actions alternatives. (C5)</p> <p>c4.auto.ef14 À l'aide de documents ou de modèles parlants, ils expliquent les propriétés, les spécificités et les forces des produits et prestations de leur entreprise. (C2)</p> <p>c4.auto.ef15 Ils utilisent ces connaissances des produits de manière ciblée et convaincante dans le cadre du conseil des clients, des processus de travail et des tâches administratives. (C3)</p>	
---	--

**Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien dans le secteur commercial**

**Situation de travail 12 : Encadrer la gestion de flottes**

Les employés de commerce assistent le Key Account Management sur le plan administratif pour la prise en charge des clients de flotte et de leurs contrats.

Ils sont régulièrement en contact avec les clients et le Key Account Management. Ils surveillent et accompagnent la reprise opportune de véhicules, assistent les services responsables pour la gestion des occasions, prennent en charge et contrôlent en permanence les contrats de maintenance et de réparation de la gestion de flotte et surveillent les prolongations de garantie et les décomptes de rabais et de primes.

<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p>c2.auto.ef1 Ils assistent les services compétents sur le plan administratif pour la prise en charge des clients de flotte et de leurs contrats. (C3)</p> <p>c2.auto.ef2 Ils surveillent la reprise ou la maintenance de véhicules de clients de flotte en fonction de la situation contractuelle. (C3)</p> <p>c2.auto.ef3 Ils assistent les services responsables lors de la gestion des occasions pour les clients de flotte. (C3)</p> <p>c2.auto.ef4 Ils surveillent systématiquement la prolongation de garantie, les décomptes de rabais et de primes pour les clients de flotte et instaurent les étapes requises sur mandat des services compétents. (C4)</p> <p>c2.auto.ef5 Ils communiquent pro activement et en fonction</p>	<p>c2.auto.ci1 Ils expliquent les différentes prestations pour les clients gérant une flotte dans la branche automobile. (C2)</p> <p>c2.auto.ci2 Ils montrent le déroulement du processus d'une transaction liée à une flotte. (C3)</p> <p>c2.auto.ci3 Ils expliquent l'importance de la discrétion en gestion de flottes. (C3)</p>

des groupes cibles avec tous les groupes d'interlocuteurs concernés. (C3) c2.auto.ef6 Ils respectent les règles de discrétion de l'entreprise pour la gestion de flottes. (C3)	
--	--

**Compétence opérationnelle b5 : Participer à la réalisation de processus de changement au sein de l'entreprise**

**Sécurité au travail 13 : Gérer la qualité et l'environnement**

Les employés de commerce utilisent les différents systèmes de mesure de la qualité dans l'entreprise, les appliquent et interprètent les résultats. Ils déterminent des objectifs d'amélioration, définissent les mesures et les mettent en œuvre. Les employés de commerce tiennent le manuel de qualité, élaborent des documents et les actualisent en permanence pour qu'ils soient à jour. Ils préparent l'audit annuel, évaluent les résultats, proposent des mesures d'amélioration à la direction et les introduisent pour garantir la certification.

Ils veillent à ce que les directives dans le domaine de la protection de l'environnement et de l'exploitation durable des ressources soient respectées.

<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p>b5.auto.ef1 Ils utilisent différents systèmes de mesure de la qualité dans l'entreprise conformément au système de gestion de la qualité correspondant. (C3)</p> <p>b5.auto.ef2 Ils interprètent les résultats de systèmes de mesure de la qualité. (C3)</p> <p>b5.auto.ef3 Ils planifient les objectifs d'amélioration de la qualité dans l'entreprise. (C3)</p> <p>b5.auto.ef4 Ils élaborent des propositions pour des mesures d'amélioration spécifiques à l'entreprise à l'attention des services compétents. (C3)</p> <p>b5.auto.ef5 Ils mettent en œuvre les mesures d'amélioration en concertation avec les services compétents. (C3)</p> <p>b5.auto.ef6 Ils détectent les situations difficiles lors de la mise en œuvre de nouvelles mesures et trouvent des solutions en échangeant avec tous les services impliqués. (C5)</p> <p>b5.auto.ef7 Ils élaborent le manuel de qualité et rédigent et actualisent les documents en permanence. (C3)</p> <p>b5.auto.ef8 Ils assistent les services compétents pour l'audit annuel. (C3)</p> <p>b5.auto.ef9 Ils introduisent les mesures d'amélioration sur</p>	<p>b5.auto.ci1 Ils décrivent les principaux systèmes de mesure et de gestion de la qualité spécifiques à la branche. (C2)</p> <p>b5.auto.ci2 Ils expliquent les principaux points lors de l'application des différents systèmes de qualité. (C3)</p> <p>b5.auto.ci3 Ils analysent les résultats des systèmes de mesure de la qualité et développent différentes mesures d'amélioration spécifiques à l'entreprise. (C4)</p> <p>b5.auto.ci4 Ils réfléchissent sur l'effet des différentes mesures d'amélioration et en déduisent des actions alternatives. (C5)</p> <p>b5.auto.ci5 Ils montrent l'importance de la gestion de la qualité. (C1)</p>

<p>mandat des services compétents afin de garantir la certification. (C3) b5.auto.ef10 Ils éliminent les substances et les matériaux en bonne et due forme. (C3) b5.auto.ef11 Ils éliminent les déchets spéciaux conformément aux directives légales en vigueur. (C3) b5.auto.ef12 Ils gèrent les ressources avec parcimonie et dans un esprit de durabilité. (C3) b5.auto.ef13 Ils mettent en œuvre des mesures pour réduire leur pollution climatique et environnementale personnelle dans l'entreprise. (C3)</p>	
---	--

**Compétence opérationnelle b5 : Participer à la réalisation de processus de changement au sein de l'entreprise**

**Situation de travail 14 : Participer au développement de la branche et de l'entreprise**

Les employés de commerce décrivent les caractéristiques et propriétés centrales de la branche et de l'entreprise. Ils participent au développement de l'entreprise dans l'environnement sectoriel.

<b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b>
<p>b5.auto.ef14 Ils expliquent l'importance du concept directeur de l'entreprise formatrice pour le travail quotidien. (C2) b5.auto.ef15 Ils s'informent sur les tendances au niveau du comportement de la société, détectent leurs conséquences sur la branche et l'entreprise et développent des idées pour que l'entreprise réussisse à subsister. (C4) b5.auto.ef16 Ils participent au développement de l'entreprise dans des groupes de projet. (C3)</p>	<p>b5.auto.ci6 Ils décrivent les caractéristiques et spécificités centrales de la branche (code d'honneur de l'UPSA) dans laquelle leur entreprise est active. (C2) b5.auto.ci7 Ils divisent les entreprises par taille et structure, chiffres clés financiers et de gestion d'entreprise parlants, marchés de vente et d'achat et conditions-cadres légales. (C2) b5.auto.ci8 Ils décrivent le partenariat social des organisations sectorielles et leur importance économique et régionale. (C2) b5.auto.ci9 Ils reconnaissent les développements et les tendances de la branche et en déduisent des mesures d'actions potentielles. (C4)</p>

**Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise**

**Situation de travail 15 : Assister l'administration du personnel**

Les employés de commerce effectuent les activités administratives liées au personnel. Ils veillent à ce que les directives dans le domaine de la sécurité au travail et de la protection de la santé soient respectées. Les employés de commerce appliquent résolument et correctement les directives de l'ordonnance de formation et assument la responsabilité de leurs propres actions.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>b2.auto.ef1 Ils appliquent les mesures liées à la sécurité au travail et à la protection de la santé dans l'entreprise ou la branche. (C3)</p> <p>b2.auto.ef2 Ils effectuent des travaux d'assistance pour l'administration du personnel. (C3)</p> <p>b2.auto.ef3 Ils effectuent les travaux administratifs en lien avec les avis d'accident. (C3)</p> <p>b2.auto.ef4 Ils mettent en œuvre les contenus de la formation en entreprise, notamment concernant la tenue du dossier de formation. Ils se préparent de manière ciblée à la procédure de qualification. (C3)</p>	<p>b2.auto.ci1 Ils appliquent les mesures liées à la sécurité au travail et à la protection de la santé dans l'entreprise ou la branche. (C3)</p> <p>b2.auto.ci2 Ils appliquent les bases de l'administration du personnel. (C3)</p> <p>b2.auto.ci3 Ils décrivent les phases du processus de recrutement du personnel et les travaux administratifs à effectuer dans ce contexte. (C2)</p> <p>b2.auto.ci4 Ils décrivent les prestations des différentes assurances de personnes et de la prévoyance vieillesse et prennent des mesures adaptées pour leur propre prévoyance. (C3)</p> <p>b2.auto.ci5 Ils expliquent les contenus d'un décompte salarial. (C2)</p> <p>b2.auto.ci6 Ils mettent en œuvre les contenus de la formation en entreprise, notamment concernant la tenue du dossier de formation. (C3)</p> <p>b2.auto.ci7 Ils s'informent sur les différentes possibilités de formation continue professionnelle. (C4)</p>

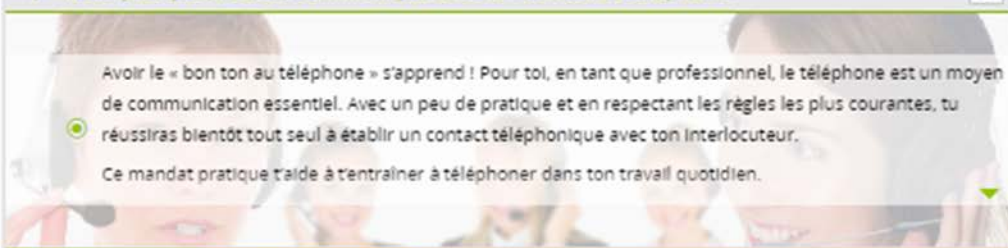
## 7.4 Liste des mandats pratiques

Mandat pratique	Semestre
Entretenir son réseau professionnel	1
Identifier les risques liés à la sécurité des données	1
Planifier et coordonner les rendez-vous et les tâches	1
Prioriser les rendez-vous et les tâches	1
Répondre aux demandes	1
Transmettre une demande	1
Trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	1
Accepter un ordre	1, 2
Appliquer les mesures de l'entreprise en matière de sécurité au travail et de protection de la santé	1, 2
Communiquer avec le « bon ton au téléphone »	1, 2
Créer un document de soutien	1, 2
Découvrir ses talents, forces et faiblesses	1, 2
Gérer le matériel de bureau	1, 2
Mettre à jour son profil sur les réseaux sociaux	1, 2
Organiser l'archivage	1, 2
Recevoir des retours	1, 2
Recevoir et transmettre des informations	1, 2
Se comporter de manière orientée vers le service	1, 2
Tenir un agenda	1, 2
Vendre des marchandises et des prestations	1, 2
Vivre l'esprit d'équipe	1, 2
Concevoir le contact numérique	2
Contrôler les factures reçues	2
Contrôler les paiements entrants	2
Créer des contenus de communication	2
Créer des ordres de paiement	2
Définir les caractéristiques du groupe cible	2
Gérer la caisse / cycle de rappels	2
Organiser un événement pour les collaborateurs	2
Prendre en compte le développement multimédia dans les mesures de communication	2
Recyclage	2
Tenir un procès-verbal	2
Utilisation durable des ressources	2
Établissement de la facture	2
Aborder les objections	3
Accompagner les clients dans le processus de service	3
Accompagner les clients dans le processus de service	3
Amélioration permanente	3
Assistance du département des ventes	3
Clarifier et exécuter le mandat	3
Commande de véhicule	3
Commande d'un véhicule (véhicule d'un client)	3
Créer des ordres d'atelier (salle d'exposition)	3

<b>Mandat pratique</b>	<b>Semestre</b>
Entrepôt de véhicules et gestion	3
Gestion de stock	3
Inventaire du stock	3
Livraison du véhicule vendu au client (l'entreprise logistique livre le véhicule)	3
Mener un entretien de vente	3
Montrer l'intérêt pour le client	3
Proposer et montrer les possibilités de financement	3
Saisir les véhicules	3
Transmission d'informations	3
Construire des relations	3, 4
Analyser les interfaces de l'entreprise	4
Expliquer la documentation de vente	4
Gérer les sinistres – clarification	4
Gérer les sinistres – déroulement	4
Mener des négociations	4
Mesure de la qualité	4
Optimiser le processus	4
Participer positivement au façonnement des changements	4
Statistiques dans l'entrepôt de véhicules	4
Traiter les cas de garantie	4
Faciliter le travail grâce à des modèles	4, 5
Préparer des contenus multimédia spécifiques à l'entreprise	4, 5
Encadrer la gestion de flotte – discrétion et parties prenantes	5
Encadrer la gestion de flottes	5
Gérer les environnements de travail dans les projets	5
Interpréter les évolutions économiques et se forger sa propre opinion	5
Mener un entretien de vente Gestion de la flotte	5
Participer au développement de la branche et de l'entreprise	5
Participer à des débats spécialisés	5
Planifier les tâches de gestion de projet	5
Régler les problèmes techniques	5
Soutien à l'administration du personnel	5
Élaborer le budget	5
Évaluer les projets	5

## 7.5 Exemple d'un mandat pratique

📌 **Tâche pratique (modèle): Communiquer avec le « bon ton au téléphone »**




Avoir le « bon ton au téléphone » s'apprend ! Pour toi, en tant que professionnel, le téléphone est un moyen de communication essentiel. Avec un peu de pratique et en respectant les règles les plus courantes, tu réussiras bientôt tout seul à établir un contact téléphonique avec ton interlocuteur.

Ce mandat pratique t'aide à t'entraîner à téléphoner dans ton travail quotidien.

▶ Formuler la tâche   
 ▶ Activer connaissances préalables   
 ▶ Documenter la mise en œuvre   
 ▶ Auto-évaluation   
 ▶ Évaluation externe

Code	d2-PAS-f
Mandat pratique	Communiquer avec le « bon ton au téléphone »
<span style="color: blue;">❶</span> Statut	Actif
Langue	Français
Position de départ	Avoir le « bon ton au téléphone » s'apprend ! Pour toi, en tant que professionnel, le téléphone est un moyen de communication essentiel. Avec un peu de pratique et en respectant les règles les plus courantes, tu réussiras bientôt tout seul à établir un contact téléphonique avec ton interlocuteur. Ce mandat pratique t'aide à t'entraîner à téléphoner dans ton travail quotidien.
Définition des tâches	<p><b>Tâche partielle 1 :</b> Renseigne toi sur les directives spécifiques à l'entreprise concernant la communication par téléphone ou par appel vidéo dans ton entreprise. Pour ce faire, crée un aide-mémoire que tu placeras à côté de ton téléphone ou de ton ordinateur. Tu peux y noter par exemple comment répondre au téléphone, comment mettre un appelant en attente ou quand informer un appelant sur la politique de protection des données. Aie toujours une feuille de papier à portée de main pour pouvoir prendre des notes.</p> <p><b>Tâche partielle 2 :</b> Réponds à différents appels téléphoniques ou vidéo au cours de la semaine à venir. Applique les conseils et les directives spécifiques à l'entreprise pour téléphoner ou pour passer un appel vidéo. Discute de tes expériences avec ton formateur ou une personne responsable de ta formation.</p> <p><b>Tâche partielle 3 :</b> Note tes conclusions de la tâche partielle 2 et complète ton aide-mémoire de la tâche partielle 1 avec de nouveaux conseils. Applique la liste révisée le mois prochain pour différents appels par téléphone ou par vidéoconférence.</p> <p><b>Tâche partielle 4 :</b> Documente et réfléchis à tes résultats dans ton dossier de formation.</p>
Remarque sur la solution	Renseigne toi auprès de ta formatrice sur les directives spécifiques à l'entreprise concernant les appels ou les appels vidéo.
Organisation	Réalise ton mandat pratique directement dans ton travail quotidien à partir d'un cas ou d'une situation concrète issue de la pratique. Pour documenter ta démarche, il te faut entre 30 et 90 minutes, selon le temps que tu y consacres.
Propriétaire	Union professionnelle suisse de l'automobile (LPSA)



Catalogue

Compétences opérationnelles  
(-) **d2 - Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs**

d2.1: mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs,