

## **COMPÉTENCES MISES EN OEUVRE LORS DU STAGE PRÉ-PROFESSIONNEL DE 2 SEMAINES (Ecole de culture générale et de commerce, option commerce – communication et information)**

- Cette grille de détermination des compétences mises en œuvre doit être remplie par l'entreprise d'accueil avec le/la stagiaire lors des premiers jours du stage.
- Les deux compétences opérationnelles déterminées sont exercées au travers de tâches simples. D'autres compétences peuvent bien sûr être mises en œuvre. Le stage est aussi constitué d'une part d'observation.
- Les compétences déterminées sont évaluées à la fin du stage.
- Dès la reprise des cours, cette grille, accompagnée de la grille d'évaluation, doit être remise par l'élève au gymnase.
- Une copie est conservée par l'entreprise et une autre par l'élève.

### **1. Coordonnées**

Stagiaire	
Entreprise	
Répondant-e de l'entreprise	

### **2. Détermination de compétences mises en œuvre lors du stage:**

Deux compétences opérationnelles ainsi que deux compétences sociales et personnelles ou méthodologiques sont à choisir. Une partie seulement de la compétence peut être mise en œuvre. La liste des éléments entre parenthèses n'est pas exhaustive.

Abréviation de la 1 <sup>re</sup> compétence opérationnelle choisie (selon liste p. 2)	
Abréviation de la 2 <sup>e</sup> compétence opérationnelle choisie (selon liste p. 2)	
Abréviation de la 1 <sup>re</sup> compétence sociale et personnelle ou méthodologique choisie (selon liste p. 2)	
Abréviation de la 2 <sup>e</sup> compétence sociale et personnelle ou méthodologique choisie (selon liste p. 2)	

### **3. Signatures**

Date :	Répondant-e de l'entreprise :	Stagiaire :

## Compétences méthodologiques

**M1** Travail efficace et systématique (choix des sources d'information, planification du travail, priorités, exécution de manière ciblée et en ayant conscience des coûts, contrôle et documentation du travail, analyse des actions et optimisation des prestations et du comportement).

**M2** Approche et action interdisciplinaire, prise en compte des autres activités de l'entreprise (processus, organigramme, interactions, optimisation).

**M3** Aptitude à la négociation et au conseil (besoins et points de vue des interlocuteurs, messages verbaux et non verbaux, solutions et compromis).

## Compétences opérationnelles

Gestion du matériel

**A1** Acquisition de marchandises (offre, commande, livraison, vérification, facture).

**A2** Gestion des stocks (stockage, mise à jour, inventaire).

**A3** Organisation des livraisons (commande, préparation, document de livraison).

Conseil à la clientèle

**B1** Traitement des demandes des clients et service approprié (enregistrement, transmission, réponse, identification du groupe d'intérêts).

**B2** Conduite d'entretien (vente, service ou conseil) avec amabilité et conviction tout en poursuivant un objectif (identification des besoins du client, préparation, variantes, conduite de l'entretien, plus-value de ses propositions, suite des démarches).

**B3** Gestion de la base de données des clients (saisie, structuration, classement, mise à jour).

**B4** Mise en œuvre des connaissances des produits et des services dans le cadre du conseil à la clientèle.

Traitement des commandes

**C1** Réalisation de travaux lors de commandes et de rapports commerciaux, traitement des demandes (réception des demandes, confirmation

**M4** Présentation efficace (préparation, animation, rhétorique, langage du corps, outils de présentation).

## Compétences sociales et personnelles

**S1** Disposition à la performance (motivation, réflexion, exigences remplies, délais, qualité, résistance au stress, recherche de soutien à bon escient, responsabilisation, comportement adéquat).

**S2** Capacité à communiquer (adaptation à l'interlocuteur, oral versus écrit, ouverture, élocution, clarté et motivation des propos, maîtrise des situations délicates, discrétion).

**S3** Travail en équipe (contribution, acceptation et application des décisions prises, critique constructive, acceptation des critiques, responsabilité du travail d'équipe et défense de la solution adoptée).

**S4** Civilité (comportement et politesse, ponctualité, code vestimentaire, respect).

**S5** Aptitude à l'apprentissage (ouverture aux nouveautés, flexibilité, créativité, technique d'apprentissage).

**S6** Conscience écologique (utilisation économe de l'énergie et des biens, soin, respect de l'environnement).

de commandes, saisie de données client et de commandes, traitement ou suivi de commandes, offre, facturation).

**C2** Réalisation de tâches d'exécution, application de la méthode des six étapes.

**C3** Comparaison de la situation avec les objectifs, mise à jour du carnet de commandes, de l'état des projets en cours, des statistiques, d'une base de données.

**C4** Réaction polie et professionnelle aux réclamations des clients et présentation de solutions appropriées.

Mesures de marketing et de relations publiques

**D1** Calcul des coûts de fabrication, du prix de revient et de la marge de produits selon des indications détaillées.

**D2** Explication de la mission de l'entreprise, analyse de la situation conjoncturelle de l'entreprise ou du marché (marketing mix, environnement, fournisseurs/fabricants, concurrence, clients/utilisateurs, canaux de distribution, relations/interface).

Exécution de tâches relatives à l'administration du personnel

**E1** Traitement des formalités d'engagement et de départ (contrat, convention collective, situation personnelle, rédaction d'une offre d'emploi).

**E2** Mise à jour des données relatives aux heures de travail, aux absences, au personnel, aux prestations sociales et salariales accessoires.

Processus financiers

**F1** Traitement des factures entrantes et sortantes (comptabilité débiteurs, créditeurs, correction des erreurs, rappel et poursuite).

**F2** Tenue de caisse (ouverture, administration, contrôle, fermeture, journal).

**F3** Bouclements (comptabilisation des justificatifs, étapes jusqu'à l'archivage, coefficient économique).

Tâches organisationnelles et administratives

**G1** Rédaction correcte et autonome de courriels, notes, lettres, rapports, textes pour internet, lettres et procès-verbaux. Utilisation adaptée du téléphone, courriel, fax.

**G2** Gestion sûre et correcte des données et documents avec sauvegarde et archivage selon les dispositions légales.

**G3** Préparation et suivi de séances et manifestations (liste de contrôle, planification des tâches et rendez-vous).

**G4** Traitement du courrier entrant et sortant (lettres et colis).

**G5** Communication interne (lettre, bulletin, panneau d'affichage, intranet, journal d'entreprise).