

Catalogue des objectifs détaillés profil E

Ecole et entreprise

Le catalogue des objectifs de formation vaut pour les deux lieux de formation. Aussi bien les écoles professionnelles que les entreprises d'apprentissage contribuent à ce que les exigences de qualification déterminées par les représentants des branches, des entreprises et des écoles soient promues par les deux partenaires de la formation de base.

Les idées directrices et les objectifs généraux regroupés dans ce catalogue sont identiques pour la formation en entreprise et la formation scolaire. Ils sont fixés par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT) et figurent dans la partie B du règlement d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage.

Vous y trouvez une description exhaustive de la structure du catalogue des objectifs de formation.

Les objectifs détaillés (c'est-à-dire l'activité finale observable) seront dorénavant fixés par une commission suisse des examens, mise en place par l'OFFT. Cette commission vérifie tous les trois ans les catalogues des objectifs détaillés pour les parties entreprise et école, afin d'en assurer l'actualité.

Les objectifs détaillés ne sont pas identiques pour la formation en entreprise et pour la formation scolaire. Le présent catalogue met en parallèle les objectifs détaillés des formations en entreprise et scolaire. Il ne contient que des indications concernant les niveaux taxonomiques. Les indications concernant les compétences sociales et méthodologiques se trouvent dans les catalogues respectifs des objectifs détaillés pour la partie école et la partie entreprise.

Les objectifs détaillés figurant dans le catalogue "école" et marqués de la lettre B sont traités dans le cours de base. Si un objectif détaillé ne peut être atteint que partiellement lors du cours de base, son numéro est précédé d'un (B). Les objectifs détaillés partiels sont énoncés explicitement.

En plus de cette mise en parallèle, il existe (pour les profil B et E) les catalogues d'objectifs détaillés suivants:

- Objectifs détaillés entreprise (correspond au guide méthodique type standard)
- Objectifs détaillés école (y compris objectifs détaillés pour le cours de base)
- Objectifs détaillés cours de base

Le profil M se base sur le programme d'enseignement cadre pour la maturité professionnelle d'orientation commerciale.

1. Branche et entreprise

Idée directrice 1.1: Identifier les besoins du client

La juste perception des besoins des clients constitue l'une des bases du succès d'une entreprise. Lors d'un entretien, beaucoup de clients s'attendent à ce qu'on aille au devant de leurs besoins. Il importe donc que les employés de commerce procèdent à une analyse approfondie de la situation. La proposition de produits ou de services spécifiques n'est pas primordiale.

Objectif général 1.1.1

L'employé de commerce fait preuve de routine professionnelle lors d'entretiens de vente et de conseil, en posant des questions ouvertes pour identifier les besoins des clients.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
	1.1.1.1 Je prépare de manière autonome un entretien simple avec un client et réunis tous les documents y relatifs. Pour ce faire, je procède par étapes, suivant un plan. Le plan comprend au moins trois éléments typiques d'un entretien de vente ou de conseil. C3
	1.1.1.2 Lorsque je parle avec des clients je me montre attentif à leurs besoins. Je les écoute et leur pose des questions pour bien saisir leurs idées ou problèmes. C3
	1.1.1.3 Un entretien avec un client est constitué de questions ouvertes et fermées. Pour saisir exactement les besoins du client, je pose des questions ouvertes. A la fin de l'entretien, je résume correctement les besoins formulés. C3

Objectif général 1.1.2

L'employé de commerce sait qu'une proposition de solution pratique exige au préalable la définition exacte des besoins du client.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
	1.1.2.1 Dans leurs achats, les clients sont guidés par la raison et les sentiments. Je suis capable d'y répondre spontanément par des arguments et des propositions appropriés. C3
	1.1.2.2 Lors de nouvelles situations de conseil ou de vente, je saisis les besoins du client et les note consciencieusement. Je classe les besoins / mots-clés de façon que d'autres collaborateurs puissent comprendre les désirs des clients. C3
	1.1.2.3 J'identifie de manière autonome les clients et autres groupes d'intérêts et les caractérise avec mes propres mots, de façon qu'une personne de la branche puisse comprendre les différences. C4

Objectif général 1.1.3

Durant sa formation, l'employé de commerce prend conscience de l'importance de sa présentation et de son attitude envers les clients.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
	<p>1.1.3.1 Je sais comment me conduire dans les différentes situations que je rencontre dans mon entreprise et suis capable d'expliquer correctement à un collègue à quoi je fais attention. Je sais comment me comporter dans diverses situations. Je suis capable de l'expliquer clairement à une tierce personne en utilisant mes propres mots. Dans la pratique, je me comporte en conséquence. C3</p>
	<p>1.1.3.2 Je réagis calmement et sans parti pris aux plaintes, réclamations, objections ou critiques, qu'elles proviennent de personnes externes à l'entreprise, de clients ou de personnes travaillant dans l'entreprise et auxquelles j'ai affaire, et les aborde dans le but d'y trouver une solution. C3</p>
	<p>1.1.3.3 Dans une situation concrète, je choisis les mots justes pour formuler une critique, un doute, un problème ou un plainte et expose de manière objective ce qui me tient à cœur. C3</p>

Idée directrice 1.2: Proposer des produits et des services

Le succès à long terme d'une entreprise dépend de la qualité des produits et des services offerts, ainsi que de la façon de les vendre, qui doit être professionnelle. Il est donc décisif de disposer de bonnes connaissances des produits, d'appliquer des techniques de vente adaptées au client et d'avoir une approche professionnelle de la qualité du service.

Objectif général 1.2.1

L'employé de commerce prend à cœur de toujours contribuer à la qualité du service de son entreprise.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
	<p>1.2.1.1 De façon autonome, j'établis pour mon entreprise d'apprentissage une liste de trois à cinq prestations de service essentielles. Cette liste comprend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • les prestations de service • la description exacte des avantages pour le client <p>Je choisis moi-même les éléments de la liste. Celle-ci comprend des prestations déjà offertes et éventuellement des prestations que l'on pourrait offrir. C3</p>
	<p>1.2.1.2 J'explique spontanément en quoi des informations sur les clients sont importantes pour la qualité du service de mon entreprise d'apprentissage. Je cite par cœur au moins cinq arguments pour la gestion d'un fichier clients. C2</p>
	<p>1.2.1.3 Je sais gérer de manière autonome un fichier clients d'après un modèle. Le but de ce fichier est un service optimal à la clientèle, donc tous les lots de données doivent être complets. C3</p>

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
	<p>1.2.1.4 Je suis capable d'évaluer moi-même la qualité du service de mon entreprise d'apprentissage. A cet effet, je note sur une feuille les critères d'évaluation de la qualité du service de mon entreprise d'apprentissage ou de mon département (service). En outre, je vérifie régulièrement les points où la qualité du service peut être améliorée.</p> <p>a) Cela s'applique aux clients externes, qui paient pour les services ou produits.</p> <p>b) A l'intérieur d'une administration ou d'une entreprise, les clients peuvent également être des personnes d'autres départements.</p> <p>Je suis concerné par a) ou b), suivant les circonstances. C6</p>

Objectif général 1.2.2

L'employé de commerce démontre sa faculté d'offrir des produits et des services de manière convaincante et adaptée au client.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
	<p>1.2.2.1 A l'aide de documents, je suis en mesure de décrire, dans les délais impartis, de manière autonome et précise comment mon entreprise d'apprentissage fabrique un nombre déterminé de produits courants ou fournit des services courants. C1</p>
	<p>1.2.2.2 De manière autonome, je sais présenter d'au moins trois façons (images, croquis personnels, statistiques, etc.) des produits ou services de mon entreprise d'apprentissage. Le contenu de ma présentation est correct et adapté au client. C2</p>
	<p>1.2.2.3 J'énonce de manière autonome les avantages et les inconvénients d'au moins trois formes de vente. En outre, je suis en mesure de proposer spontanément des solutions contribuant à réduire les inconvénients. Je porte ma réflexion sur un service ou un produit auquel j'ai déjà eu affaire, mais qui n'appartient pas à mon champ d'activité quotidien. C3</p>
	<p>1.2.2.4 Pour des produits ou services courants de mon entreprise d'apprentissage, je décris clairement, en mes propres termes,</p> <ul style="list-style-type: none"> • où on les utilise • quelles sont leurs particularités • en quoi ils sont utiles. <p>Ce faisant, je me réfère aux besoins concrets des clients. C2</p>
	<p>1.2.2.5 Lors d'un entretien avec un client, je sais présenter nos services ou produits à l'aide d'arguments pertinents et ciblés sur la demande du client. C3</p>

Idée directrice 1.3: Connaître les produits alternatifs et ceux de la concurrence

Un bon employé de commerce observe le marché et connaît les produits et services de concurrents potentiels. Il a également réfléchi à d'autres manières de fournir les prestations de service.

Objectif général 1.3.1

L'employé de commerce est disposé à suivre l'évolution des produits de son entreprise et de ceux de la concurrence, et il est soucieux de connaître les différences entre ces produits.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
	<p>1.3.1.1 Je cite les principaux services ou produits d'un concurrent au moins. A l'aide des prospectus/documents disponibles, je suis en mesure de montrer de manière convaincante à un client, en quoi les prestations et la politique d'assortiment du concurrent sont différentes ou identiques à celles de mon entreprise d'apprentissage. C2</p>
	<p>1.3.1.2 Je sais que de nombreux produits et services sont interchangeable quant à leur utilité première. C'est pourquoi je suis capable d'expliquer spontanément et clairement pour au moins trois produits courants de mon entreprise d'apprentissage, par quelle utilité additionnelle ils se différencient de ceux des concurrents. C2</p>

Objectif général 1.3.2

L'employé de commerce est disposé à entrer en matière sur les objections des clients et à défendre de manière convaincante les avantages de ses produits et services par rapport aux produits alternatifs et à ceux de la concurrence.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
	<p>1.3.2.1 J'énonce les trois objections le plus souvent formulées contre le principal produit ou service de mon entreprise d'apprentissage et suis en mesure de les réfuter de manière appropriée. C2</p>
	<p>1.3.2.2 Lors d'un entretien avec un client, je réagis de manière professionnelle aux objections: je reste calme, montre que je comprend la requête du client et relève objectivement les caractéristiques de nos produits/services. C3</p>

Idée directrice 1.4: Schéma directeur et objectifs de l'entreprise

Chaque entreprise a ses objectifs propres. Il est indispensable de bien connaître ces objectifs pour pouvoir représenter son entreprise à l'extérieur et comprendre les procédures et décisions en matière d'économie d'entreprise.

Objectif général 1.4.1

L'employé de commerce est conscient de l'importance du schéma directeur de l'entreprise pour le climat et les conditions de travail au sein de l'entreprise.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
	<p>1.4.1.1 Je sais expliquer en mes propres termes ce que le schéma directeur de mon entreprise signifie concrètement pour mon travail personnel. C3</p>
	<p>1.4.1.2 Je sais présenter mon entreprise d'apprentissage de manière autonome selon les critères suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sa position fondamentale concernant les requêtes des collaboratrices et collaborateurs en matière de salaire, de développement personnel, de sécurité sociale et de codécision • ses principes en matière de gestion du personnel • ses visions concernant l'évolution technique. <p>Mon exposé est clair, aussi pour un profane. C2</p>

Objectif général 1.4.2

Dans son travail, l'employé de commerce s'engage en faveur de la réalisation optimale des objectifs de l'entreprise.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
	<p>1.4.2.1 J'expose avec mes propres mots à une personne étrangère à la branche les objectifs de notre entreprise dans les domaines suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - produits et services - position sur le marché - relations avec les clients. - ou autres aspects de l'entreprise <p style="text-align: right;">C2</p>
	<p>1.4.2.2 Travailler avec des objectifs financiers fait partie de la gestion d'entreprise. Avec les ratios que j'ai appris à l'école professionnelle commerciale, je sais décrire deux à trois objectifs financiers de mon entreprise d'apprentissage.</p> <p style="text-align: right;">C3</p>
	<p>1.4.2.3 A partir des objectifs financiers, je considère trois mesures qui pourraient aider à les atteindre. Mes propositions sont pertinentes pour une personne expérimentée du domaine commercial.</p> <p style="text-align: right;">C3</p>

Objectif général 1.4.3

L'employé de commerce est capable de comprendre les répercussions du système d'assurance qualité de son entreprise sur les processus de travail.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
	<p>1.4.3.1 Je m'informe sur la façon dont mon entreprise d'apprentissage assure la qualité des nos services/produits. A l'aide de trois exemples, j'en imagine les conséquences pour notre entreprise. Je note mes considérations en veillant à me faire comprendre par un profane.</p> <p style="text-align: right;">C2</p>

Objectif général 1.4.4

Il va de soi pour l'employé de commerce d'orienter son travail vers les objectifs visés.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
	<p>1.4.4.1 Lorsqu'on me confie une tâche d'une certaine envergure, je procède de manière systématique. Je planifie mon travail en utilisant la "méthode des six étapes":</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. information 2. planification 3. décision 4. réalisation 5. contrôle 6. évaluation <p>Si mon maître d'apprentissage ne connaît pas ce procédé, je le lui explique. Si mon entreprise utilise une autre méthode de planification du travail, je l'applique. C3</p>
	<p>1.4.4.2 Dans un cas concret, je suis en mesure de fixer moi-même par écrit les objectifs exacts d'une équipe, afin de garantir un travail d'équipe de qualité et qui soit effectué dans des délais convenables.</p> <p>Je veille particulièrement à une collaboration collégiale. La tâche se situe dans le domaine commercial mais ne fait pas partie du travail quotidien et est nouvelle. C3</p>

Idée directrice 1.5: Suivre l'évolution de la branche

Les employés qui sont au courant des évolutions de leur branche peuvent mieux agir au sein de l'entreprise et saisissent mieux les besoins des clients. Ils sont professionnellement préparés pour l'avenir. Les évolutions et tendances d'actualité sont régulièrement discutées au sein de l'entreprise. Cela incite les collaborateurs à suivre spontanément ces évolutions.

Objectif général 1.5.1

L'employé de commerce se procure des informations spécifiques à son domaine d'activité par le biais des canaux d'information accessibles et s'intéresse aux développements dans sa branche.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
	1.5.1.1 Je connais différentes sources d'information pour me renseigner sur l'évolution de ma branche. De trois sources différentes, je choisis un article paru l'année précédente et suis capable, à l'aide de quelques notes, d'en faire un compte-rendu correct, bien structuré et rédigé en mes propres termes. C2
	1.5.1.2 Pour deux articles que j'aurai trouvés, je sais expliquer clairement pourquoi ils sont importants pour mon entreprise ou mon travail. C3
	1.5.1.3 A une personne étrangère à la branche, je sais montrer clairement deux changements qui pourraient se produire actuellement ou tout prochainement dans ma branche. C2
	1.5.1.4 Pour deux changements actuels dans ma branche, je sais expliquer clairement à un spécialiste quelles pourraient en être les répercussions sur mon travail durant les cinq années à venir. C4
	1.5.1.5 Je sais juger si des informations spécifiques de mon domaine d'activité sont importantes ou non pour mon entreprise d'apprentissage ou pour mon travail. Je suis en mesure d'en résumer brièvement l'essentiel par écrit. J'étaie mon jugement à l'aide d'au moins deux critères. C6

Idée directrice 1.6: Les processus de travail dans l'entreprise

Des processus de travail rationnels sont profitables au succès de l'entreprise. Il permettent de satisfaire au mieux les désirs des clients. C'est pourquoi il importe que les employés de commerce puissent décrire et analyser les processus de travail dans l'entreprise et participer à leur organisation.

Objectif général 1.6.1

L'employé de commerce s'efforce en tout temps de comprendre les processus de travail au sein de l'entreprise, de les analyser et, le cas échéant, de soumettre des propositions d'amélioration.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
	<p>1.6.1.1 Je suis capable d'interpréter de manière autonome des organigrammes concrets, tels qu'ils figurent p. ex. dans des rapports de gestion. A l'aide des organigrammes, je sais dire</p> <ul style="list-style-type: none"> • quel est le cheminement des informations • qui est responsable de qui (marge de contrôle) • quel service est un service d'état-major, c'est-à-dire un service interne qui n'exerce pas l'activité proprement dite de l'entreprise, p. ex. le secrétariat d'une école • quelles sont les fonctions de ligne directement liées à l'activité principale de l'entreprise, p. ex. dans une école: les classes, les élèves et les enseignants. <p style="text-align: right;">C2</p>
	<p>1.6.1.2 Au moyen d'un ordiogramme, je décris des processus de travail dans mon entreprise tels que</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'exécution d'une commande • le trafic des paiements au moyen des signes usuels dans la branche <p>sans rien omettre.</p> <p style="text-align: right;">C2</p>
	<p>1.6.1.3 Je cite trois à cinq critères me permettant d'analyser les processus de travail dans mon entreprise d'apprentissage. A l'aide d'un ou deux de ces critères, j'ai examiné de près deux processus pas trop compliqués, et j'ai vérifié ce qui est particulièrement bien et ce que je pourrais améliorer.</p> <p style="text-align: right;">C4</p>
	<p>1.6.1.4 Je soumetts des idées ou des propositions permettant de mieux atteindre les objectifs de l'entreprise ou de les atteindre plus facilement. Je sais expliquer pourquoi je présente cette proposition. Elle peut aussi porter sur des petites questions pratiques.</p> <p style="text-align: right;">C5</p>

Idée directrice 1.7: Connaissances de la branche selon le guide méthodique type

Outre les connaissances professionnelles générales, l'employé de commerce doit disposer de connaissances spécifiques de sa branche. Celles-ci sont indispensables à la réussite dans la vie professionnelle et sont décrites dans le guide méthodique type de la branche. L'entreprise est tenue de transmettre les contenus du guide méthodique type.

Objectif général

Les associations de branches élaborent les objectifs généraux et détaillés.

2. Information, communication, administration

Idée directrice 2.1: Recours aux technologies modernes

La gestion de l'information et des technologies joue un rôle central dans l'économie et constitue un important facteur de succès dans le contexte de la concurrence internationale. Cela implique pour les employés de commerce qu'ils disposent de connaissances bien structurées en matière d'application des techniques d'information et qu'ils comprennent les processus d'information. La maîtrise des outils de communication électroniques est l'une des conditions de base pour être performant dans le secteur économique.

Objectif général 2.1.1

L'employé de commerce fait preuve de routine professionnelle dans l'utilisation des technologies de communication modernes.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>B 2.1.1.1 L'employé de commerce explique clairement les principales notions nécessaires à l'utilisation de l'ordinateur. C2</p>	<p>2.1.1.1 Au moyen du traitement de texte, je saisis d'après un modèle des textes typiques de mon entreprise d'apprentissage, qui remplissent les conditions suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le texte est sans faute et complet • le document est présenté selon les modèles internes à l'entreprise • le travail est effectué dans les délais impartis. C1
<p>B 2.1.1.2 L'employé de commerce est en mesure d'expliquer clairement les fonctions de base d'une station de travail PC et d'un réseau. C2</p>	<p>2.1.1.2 Dans mon entreprise d'apprentissage, j'utilise le téléphone de manière professionnelle et donne spontanément des renseignements concernant ses fonctions. Cela implique:</p> <ul style="list-style-type: none"> • répondre aux appels et les transmettre • faire patienter l'interlocuteur pour se renseigner brièvement à l'intérieur de l'entreprise • mémoriser et effacer des numéros de téléphone • programmer le répondeur automatique, enregistrer, écouter et effacer des messages • utiliser différents services supplémentaires de l'appareil téléphonique. C2

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>(B) 2.1.1.3 L'employé de commerce utilise aisément le traitement de texte comme outil de travail. Il utilise les fonctions courantes. Il connaît les commandes de formatage pour utiliser et/ou créer différents types de documents commerciaux (p. ex. lettres commerciales, mise en page de procès-verbaux...).</p> <p>Les résultats sont conformes aux exigences courantes concernant la mise en page dans le domaine commercial.</p> <p style="text-align: right;">C3</p>	<p>2.1.1.3 J'utilise aisément les appareils électroniques de transmission de données disponibles dans mon entreprise d'apprentissage; je maîtrise les principales opérations et suis en mesure d'expliquer clairement les fonctions courantes.</p> <p>Cela implique par exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> • créer, envoyer, recevoir, remanier et enregistrer des documents • réagir convenablement aux messages d'erreur. <p style="text-align: right;">C2</p>
<p>B 2.1.1.4 A l'aide d'un tableur, l'employé de commerce est en mesure</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'entrer correctement des données dans une feuille de calcul déjà créée et de voir comment les résultats se modifient • de créer des tableaux simples; ils veillent à placer les données dans les différentes cellules de façon à pouvoir les additionner, les soustraire, les multiplier, les diviser • de présenter les résultats graphiquement • d'exécuter des tâches simples à l'aide de l'assistant de fonctions. <p style="text-align: right;">C3</p>	<p>2.1.1.4 J'ai étudié les différentes fonctions de la photocopieuse disponible dans mon entreprise d'apprentissage. Je les ai apprises et essayées de manière autonome, à l'aide du manuel ou du mode d'emploi.</p> <p>Je sais utiliser sans aide toutes les fonctions de l'appareil.</p> <p style="text-align: right;">C2</p>
<p>2.1.1.5 L'employé de commerce sait se servir d'au moins trois programmes standard (texte, présentation, image, calcul, diagramme, base de données), de manière à exécuter correctement une tâche de bureau courante à l'aide des outils disponibles. Le résultat satisfait aux exigences suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La prestation est fournie dans le délai voulu • Les principes typographiques sont respectés • Les résultats sont corrects et clairs. <p style="text-align: right;">C3</p>	

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>2.1.1.6 Grâce à sa connaissance des logiciels, l'employé de commerce effectue des tâches commerciales complexes (p. ex. publipostage [traitement de texte et base de données], tables des matières, etc.). Le résultat satisfait aux exigences suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La prestation est fournie dans le délai voulu • Les principes typographiques sont respectés • Les résultats sont corrects et clairs. <p style="text-align: right;">C5</p>	
<p>2.1.1.7 L'employé de commerce comprend les principales notions informatiques telles qu'on les retrouve dans une offre (p. ex. hardware, RAM, etc.). Il est capable de participer activement à un entretien avec un spécialiste, d'en comprendre et en reproduire l'essentiel en ses propres termes.</p> <p style="text-align: right;">C3</p>	
<p>2.1.1.8 A l'aide d'un tableur, l'employé de commerce effectue des calculs complexes, avec ou sans assistant de fonctions (p. ex. liens, références, fonctions...). Il crée des diagrammes.</p> <p style="text-align: right;">C3</p>	

Objectif général 2.1.2

L'employé de commerce manifeste de l'intérêt à se servir de l'ordinateur comme outil de travail personnel et comme instrument servant à résoudre des problèmes.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>B 2.1.2.1 L'employé de commerce sait aisément préparer un e-mail. C2</p> <p>Il sait rédiger les adresses des courriers électroniques, les envoyer, y répondre et les organiser sans aide.</p> <p>Il utilise toutes les possibilités offertes par le programme (p. ex. joindre un fichier, choisir les priorités, activer la confirmation de réception, transférer des e-mails...). C3</p>	<p>2.1.2.1 Lorsque je suis confronté à de nouvelles tâches dans mon domaine d'activité, je choisis un utilitaire approprié, p. ex. un programme de traitement de texte précis ou un programme permettant de faire des graphiques ou des tableaux. Je justifie clairement mon choix. C2</p>
<p>2.1.2.2 L'employé de commerce sait se procurer des données par divers moyens. C3</p>	<p>2.1.2.2 Avant d'imprimer les documents que j'ai rédigés à l'ordinateur, j'en vérifie la forme, le style, le contenu, l'orthographe et les césures. A cet effet, j'utilise de manière autonome et aisément les programmes d'aide disponibles. C3</p>
<p>2.1.2.3 L'employé de commerce choisit, parmi les programmes qu'il connaît, le plus approprié pour exécuter une tâche d'une certaine envergure (p. ex. publications internes, tracts, invitations, affiches...). C5</p>	

Objectif général 2.1.3

L'employé de commerce utilise couramment les technologies d'information pour planifier et exécuter ses tâches.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>2.1.3.1 L'employé de commerce maîtrise plusieurs moyens de se procurer des informations. Il utilise des méthodes modernes de recherche (p. ex. choix des documents pertinents...), connaît le fonctionnement des systèmes de recherche et se sert des techniques de recherche interactives. C3</p>	<p>2.1.3.1 Pour me procurer des informations, j'utilise des moyens efficaces et appropriés disponibles dans mon entreprise d'apprentissage (p. ex. Internet, Intranet, littérature spécialisée). C2</p>
<p>2.1.3.2 Lors de la planification d'une tâche qu'on lui demande d'accomplir, l'employé de commerce décrit de manière autonome comment il entend appliquer les technologies de l'information pour l'exécuter (p. ex. pour l'établissement d'une nouvelle liste de participants, les différents paramètres concernant le congrès [p. ex. inventorier, enregistrer et trier des documents] ...). A cet effet, il utilise un schéma (p. ex. check-list...). C5</p>	<p>2.1.3.2 Je maîtrise l'outil utilisé dans mon entreprise d'apprentissage pour la planification de l'agenda, ou celui que j'ai pu choisir d'entente avec mon supérieur. Les agendas gérés par mes soins sont clairs et corrects. C2</p>

Objectif général 2.1.4

L'employé de commerce comprend qu'il est important de traiter les informations de manière responsable. Il est conscient de leur impact économique et social et les traite en conséquence.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>2.1.4.1 Lors d'un problème qu'il rencontre pour la première fois, l'employé de commerce est capable de proposer deux possibilités de se procurer les informations électroniques nécessaires. Il commente les avantages et inconvénients des deux variantes. C4</p>	<p>2.1.4.1 a) Dans mon entreprise, j'ajoute ou j'efface aisément des données dans des fichiers existants.</p> <p>2.1.4.1 b) Je trouve, sans avoir à chercher trop longtemps, les fichiers les plus divers et y ajoute ou efface des informations.</p> <p>2.1.4.1 c) Je suis capable de créer moi-même correctement des nouveaux dossiers/fichiers et de les gérer de manière autonome. C3</p>
	<p>2.1.4.2 J'ai demandé dans mon entreprise d'apprentissage quelles étaient les données que je pouvais divulguer et lesquelles étaient confidentielles. A l'aide de trois exemples vraisemblables, je suis capable d'expliquer en mes propres termes quel dommage cela peut causer à mon entreprise d'apprentissage et aux collaborateurs si des données confidentielles sont divulguées sans autorisation. C2</p>

Idée directrice 2.2: Formes, moyens et techniques de communication

Une communication et un traitement de l'information optimaux requièrent la participation active de tous. C'est pourquoi tous les employés de commerce doivent être capables de prendre des décisions sûres, tant du point de vue formel que technique.

Toute documentation est structurée, conçue en fonction du client et généralement standardisée. Les clients attendent une documentation qui leur donne un aperçu des produits et services. C'est pourquoi les employés de commerce doivent être capables de constituer des documentations conformes aux exigences spécifiques de la branche.

Objectif général 2.2.1

L'employé de commerce est capable de décider quelle forme, quel moyen et quelle technique de communication il convient d'appliquer dans une situation donnée et selon les impératifs de l'entreprise.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>2.2.1.1 Pour une situation donnée, l'employé de commerce est en mesure de déterminer, sur la base de trois critères choisis par lui-même (p. ex. discrétion, protection des données...), quel est le moyen de communication/mode de transport usuel le plus approprié (p. ex. téléphone, fax, e-mail ou service privé de distribution rapide, envois en valeur déclarée...).</p> <p style="text-align: right;">C3</p>	<p>2.2.1.1 Je cite trois situations typiques de mon entreprise d'apprentissage, dans lesquelles j'ai meilleur temps d'envoyer une lettre, un e-mail ou un fax. Je sais justifier clairement ma décision. C2</p>

Objectif général 2.2.2

L'employé de commerce a le souci d'organiser des processus de travail de manière efficace et utilise à bon escient les appareils et outils adéquats.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>(B) 2.2.2.1 L'employé de commerce sait se servir de manière autonome d'un système d'aide pour le logiciel utilisé. Dans le cadre des cours, il a consulté et appliqué plusieurs fonctions apprises et nouvelles et est ainsi capable de trouver, de comprendre et d'exécuter rapidement une nouvelle fonction simple du système d'aide.</p> <p style="text-align: right;">C3</p>	<p>2.2.2.1 Je dispose d'au moins trois critères personnels pour considérer les processus de travail dans mon entreprise d'apprentissage.</p> <p>A l'aide de deux de ces critères, j'examine deux processus de travail pas trop compliqués et décèle ce qui est particulièrement bien et quelles intersections méritent une attention particulière. C5</p>
<p>2.2.2.2 Pour une nouvelle tâche à accomplir, l'employé de commerce établit sans aide une check-list qui indique aussi bien les étapes à réaliser que le matériel nécessaire à cet effet.</p> <p style="text-align: right;">C3</p>	

Objectif général 2.2.3

L'employé de commerce fait preuve de professionnalisme dans l'établissement de documentation.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>(B) 2.2.3.1 D'après des indications, l'employé de commerce est capable de créer et de modifier une présentation. C3</p>	<p>2.2.3.1 Dans mon entreprise d'apprentissage, j'établis des documents qui soient plaisants pour les destinataires.</p> <p>La présentation plaisante du document implique plusieurs éléments. Chacun d'entre eux peut constituer un critère propre, que l'on examine séparément:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) typographie (caractères plaisants et faciles à lire, taille des caractères, caractères qui s'accordent bien, etc.) b) illustrations adéquates c) répartition du texte sur la page ou les pages d) mise en page (présentation générale, p. ex. avec cadres, largeur de la marge, couleur) e) autres exigences pour la présentation attrayante d'un document, formulées par moi-même en tant qu'apprenti ou par le formateur. C3
<p>2.2.3.2 A l'aide d'un logiciel de présentation, l'employé de commerce est capable, dans les limites d'un temps de préparation donné, de créer dans les règles de l'art des transparents pour une présentation et une brève documentation sur un thème choisi. C3</p>	

Objectif général 2.2.4

L'employé de commerce a conscience du fait que les nouvelles technologies de traitement de l'information et de la communication rendent possibles de nouveaux comportements.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>B 2.2.4.1 L'employé de commerce cherche rapidement sur Internet des informations sur un sujet donné ou choisi par lui-même. C3</p>	
<p>2.2.4.2 L'employé de commerce énonce au moins trois conséquences, pour le processus de travail dans l'entreprise, engendrées par de nouvelles technologies (p. ex. Intranet). Il rédige à partir de notes succinctes une directive pour les collaborateurs, afin que ces derniers sachent utiliser le nouveau média. C5</p>	
<p>2.2.4.3 L'employé de commerce montre sur la base d'exemples donnés qu'il est capable de réagir avec souplesse aux différentes situations d'emploi (p. ex. environnement de travail...) et aux exigences techniques en évolution. C5</p>	

Idée directrice 2.3: Connaissances de base en ergonomie et en écologie

Le respect, sur le lieu de travail, des principes de l'ergonomie permet de prévenir les dommages pour la santé. L'adoption d'un comportement écologique est devenu indissociable de la vie professionnelle. Les employés de commerce sont sensibilisés et ouverts aux questions et dispositions ergonomiques et écologiques.

Objectif général 2.3.1

L'employé de commerce est disposé à soutenir des mesures écologiques.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>2.3.1.1 L'employé de commerce établit et justifie une liste d'exigences relatives à l'acquisition de nouveaux appareils pour son entreprise qui réponde aux besoins techniques et aux impératifs écologiques. C6</p>	<p>2.3.1.1 Je suis capable de juger moi-même et en fonction de la situation s'il est écologiquement défendable ou non de faire des photocopies/sorties papier. A l'aide de trois exemples concrets, je suis capable de justifier ma décision de manière brève et précise. C2</p>
<p>2.3.1.2 L'employé de commerce prend en compte les principes écologiques actuels pour l'élimination de matériel. Sur la base d'un exemple qu'il aura choisi lui-même dans le domaine du matériel de bureau ou des accessoires informatiques, il établit une directive sur la manière dont ce principe peut être appliqué dans la vie privée ou dans l'entreprise. C5</p>	
<p>2.3.1.3 L'employé de commerce choisit la meilleure des offres qui lui sont proposées pour le recyclage de matériel de bureau, p. ex. toner, papier.</p> <p>Pour établir son choix, il se base sur les critères suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) coûts pour l'entreprise b) bilan écologique (p. ex. le moins de toxiques ou le moins de consommation d'énergie...) et c) prestations de services. <p>Pour chacun de ces trois points, il formule deux à quatre critères personnels. C6</p>	

Objectif général 2.3.2

L'employé de commerce organise son poste de travail de manière appropriée et respecte ce faisant les aspects écologiques, économiques, sociaux et de santé.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>2.3.2.1 L'employé de commerce est capable d'énumérer et de justifier au moins six principes ergonomiques ou conclusions personnelles concernant l'aménagement et l'équipement d'un espace de travail. C2</p>	<p>2.3.2.1 J'examine la disposition des postes de travail dans mon environnement - bureau, écran, clavier, téléphone, bacs de classement et autres outils de travail - et fait deux déclarations concrètes pour chacun des critères suivants:</p> <p>a) aménagement du poste de travail b) position confortable c) facilité de travail C3</p>
<p>2.3.2.2 L'employé de commerce est en mesure d'organiser son poste de travail (p. ex. professionnel [bureau paysager...], privé...) selon au moins trois critères ergonomiques. Il connaît les principes ergonomiques concernant l'aménagement d'un poste de travail et le déroulement du travail et il fixe des priorités. C3</p>	

Objectif général 2.3.3

L'employé de commerce se doit d'aménager son poste de travail selon des principes ergonomiques.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>2.3.3.1 L'employé de commerce examine des exemples de postes de travail dont l'aménagement ne satisfait pas aux principes ergonomiques. Il est capable d'identifier les erreurs évidentes et de formuler des propositions d'amélioration, de les soumettre, de les rédiger et de les présenter. C5</p>	<p>2.3.3.1 J'examine mon poste de travail - bureau, siège, outils de travail, tels que l'ordinateur; parmi ceux-ci, je désigne trois objets d'équipement que j'analyse selon des critères choisis par moi-même.</p> <p>Je présente schématiquement, en mes propres termes, mon évaluation selon ces critères et énonce des propositions d'amélioration possible. C5</p>

Idée directrice 2.4: Documentation et archivage

La protection et la sécurité des données confèrent un tout nouvel aspect aux rapports de l'individu avec la société et son entourage. La protection et la sécurité de l'information sont une condition-cadre de l'activité économique.

Les entreprises sont légalement tenues de constituer des archives et de conserver des documents. Par conséquent, les employés de commerce doivent connaître les obligations légales de conservation de données et de documents. Ils doivent être conscients de l'importance des archives pour le déroulement du travail au sein de l'entreprise et être capables de constituer, de gérer et d'utiliser les archives de manière systématique.

Objectif général 2.4.1

L'employé de commerce est capable de prendre les mesures qui s'imposent pour éviter de perdre des données et pour parer à tout accès illicite aux données, et il agit en conséquence.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>(B) 2.4.1.1 L'employé de commerce explique comment, dans l'entreprise ou sur son propre PC, on fait un back-up, soit manuel soit automatique. Il sait exactement quelles données doivent être spécialement protégées et sauvegardées. C3</p>	<p>2.4.1.1 Pour des raisons de sécurité, il est nécessaire que les données ne se trouvent pas uniquement dans l'ordinateur sur lequel on travaille. C'est pourquoi je connais deux moyens ou techniques utilisés dans ma branche pour sauvegarder les données d'un ordinateur, lié ou non à un réseau. Je les décris avec mes propres mots et suis en mesure, le cas échéant, d'illustrer schématiquement, à l'aide d'un dessin, le processus de sauvegarde. C2</p>
<p>2.4.1.2 L'employé de commerce cite au moins deux cas de manipulations ou d'abus informatiques (p. ex. pirates, virus, accès non autorisés...). Il connaît pour chacun de ces cas une mesure de prévention. C2</p>	<p>2.4.1.2 La sauvegarde des données prémunit contre les accès illicites à celles-ci et contre leur perte. Sur l'ordinateur dont je dispose dans mon entreprise d'apprentissage, j'explique à un non-spécialiste par quels moyens je protège mes documents électroniques, c'est-à-dire les données concernant mon domaine d'activité, de tout accès illicite. J'expose oralement pourquoi il est nécessaire de classer les documents écrits et/ou d'enregistrer les données dans l'ordinateur. J'explique les processus de manière schématique. C2</p>

Objectif général 2.4.2

L'employé de commerce traite toutes les données de manière responsable et discrète.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>2.4.2.1 L'employé de commerce est capable d'expliquer, à l'aide d'un exemple donné simple, de quelle manière et à quel moment l'on peut supprimer des données et détruire des documents. Il tient compte pour ce faire des consignes légales et de sécurité. C3</p>	<p>2.4.2.1 La loi oblige mon entreprise d'apprentissage à conserver certains documents durant plu-sieurs années.</p> <p>a) Je sais expliquer les prescriptions concernant mon entreprise et ma branche. C2</p> <p>b) A l'aide de quatre types de documents, je montre comment les différents documents ou données informatiques sont conservés dans mon entreprise d'apprentissage et comment les dossiers ou les données sont détruits à expiration des délais, afin de prévenir toute utilisation abusive des données. C2</p>
<p>2.4.2.2 L'employé de commerce sait qu'il existe des lois fédérales et cantonales ainsi que des règlements spécifiques à chaque entreprise sur la protection des données et il les applique systématiquement. C4</p>	<p>2.4.2.2 J'explique en mes propres termes le but de la loi fédérale sur la protection des données.</p> <p>Ce faisant, je cite au moins trois domaines dans lesquels la loi</p> <p>a) protège mon entreprise d'apprentissage et ses données spécifiques,</p> <p>b) impose des limites à mon entreprise d'apprentissage dans l'utilisation de données personnelles. C2</p>

Objectif général 2.4.3

L'employé de commerce utilise les archives et classements en fonction du cas et de la situation.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>B 2.4.3.1 D'après des indications concernant un thème précis, l'employé de commerce est capable d'élaborer de manière autonome sur l'ordinateur une structure de fichiers appropriée.</p> <p>Il est capable d'expliquer la structure adoptée au moyen de trois critères qu'il aura choisis lui-même. C3</p>	<p>2.4.3.1 a) A l'aide de trois exemples choisis par moi-même, je suis en mesure de citer des critères permettant d'établir un classement. Je précise également quels critères se prêtent particulièrement bien à un certain classement. C2</p> <p>2.4.3.1 b) Je suis en outre capable d'expliquer, avec mes propres mots, de quelle façon je peux gérer efficacement un classement, afin de permettre un accès rapide aux informations. C2</p>
<p>2.4.3.2 L'employé de commerce sait gérer les archives. A l'aide d'un exemple, il peut en décrire la fonction de contrôle et de moyen de preuve et esquisser le déroulement des différentes étapes du processus de travail concerné. Par exemple: il sait faire la différence entre classement personnel, classement du département, classement central et archives. Il définit le degré d'actualité des documents et tient un plan de classement. C3</p> <p>L'employé de commerce connaît les délais légaux de conservation des principaux documents d'une entreprise et est capable de citer au moins deux délais. C1</p>	<p>2.4.3.2 Je suis en mesure de citer spontanément deux possibilités de classer des données et des informations et d'en expliquer les avantages et les inconvénients selon les critères suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • coûts • espace nécessaire • prescriptions légales (en prenant pour exemple mon entreprise d'apprentissage et la branche) • support et type de documents • possibilité d'accès C2
<p>2.4.3.3 L'employé de commerce est à même de définir, pour un nouveau cas, le système de classement le plus approprié. Il justifie sa préférence à l'aide de trois critères choisis par lui-même. C3</p>	

Idée directrice 2.5: Utilisation du langage économique et professionnel

L'utilisation d'un langage économique moderne et adapté aux clients constitue, pour l'employé de commerce, la base de toute communication. Le succès de la communication écrite exige une grande intuition ainsi que la faculté de pouvoir comprendre la situation du partenaire et sentir ce qu'il attend de nous. Le dialogue avec le client, quand il prend la forme d'un échange de correspondance, est délicat. Les employés de commerce doivent donc disposer des aptitudes fondamentales à négocier habilement et de manière efficace. Ils maîtrisent un vocabulaire spécifique à la branche et à leur entreprise. Dans la communication écrite, ils utilisent de manière appropriée les modèles disponibles.

Objectif général 2.5.1

L'employé de commerce sait rédiger des documents adaptés au destinataire et tenant compte des aspects commerciaux et juridiques. Il maîtrise le vocabulaire commercial et spécifique à sa branche.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>2.5.1.1 L'employé de commerce rédige des lettres d'après des indications concrètes en laissant clairement une image de partenariat entre l'entreprise et ses collaborateurs et le destinataire. C3</p>	<p>2.5.1.1 Je sais utiliser correctement les termes techniques usuels de ma branche. Je suis en mesure d'expliquer spontanément et avec mes propres mots au moins vingt de ces termes à un profane et de les utiliser dans des situations concrètes. C2</p>
<p>2.5.1.2 L'employé de commerce rédige des documents clairs et orientés vers le client et l'objectif. Il veille à une syntaxe simple et à une bonne articulation de la pensée. C3</p>	<p>2.5.1.2 Je prends des notes et rédige le procès-verbal d'un entretien avec un client, d'une séance ou d'une négociation.</p> <p>Le procès-verbal est:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) complet b) rédigé dans un langage simple c) clairement structuré d) clairement présenté <p>Au préalable, mon supérieur m'a indiqué quel type de procès-verbal choisir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • procès-verbal complet • procès-verbal succinct • procès-verbal de décision C5
<p>2.5.1.3 L'employé de commerce est en mesure d'analyser, sur la base d'un exemple donné, quels passages d'un texte sont clairs et quels sont ceux qui ne parviennent pas à convaincre le destinataire. C4</p>	

Objectif général 2.5.2

L'employé de commerce s'efforce de rédiger des textes de manière logique en veillant à un raisonnement clair et concis. Il recherche des informations et les transmet de manière adaptée au cas précis. Il confère à ses textes une forme agréable et une typographie idoine.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>2.5.2.1 L'employé de commerce a fait le tour des documents commerciaux les plus courants, tout au moins: renseignements sur les marchandises ou les prestations, demandes auprès des fournisseurs, communications par fax ou par e-mail, notes d'entretien, notes téléphoniques, notes internes, procès-verbaux, propositions d'amélioration au sein de l'entreprise. L'employé de commerce remanie ou rédige les documents cités ci-dessus de manière adéquate. C3</p>	
<p>2.5.2.2 L'employé de commerce sait articuler clairement et selon les règles des textes simples de la vie quotidienne ou professionnelle, afin que le destinataire puisse rapidement en saisir les arguments-clés. C4</p>	

Objectif général 2.5.3

L'employé de commerce sait que, dans la vie économique, la communication doit être impérativement adaptée à la situation et aux destinataires.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>B 2.5.3.1 Sur la base de plusieurs situations données, l'employé de commerce est capable de répondre à un appel et/ou de mener un entretien téléphonique simple. Il sait prendre note des informations. C2</p>	
<p>2.5.3.2 D'après des indications concrètes, l'employé de commerce offre de manière convaincante à des clients internes et externes des marchandises et prestations de services, en tenant compte des attentes des clients ou personnes intéressées. Il connaît les aspects juridiques et en tient compte. C5</p>	

Objectif général 2.5.4

L'employé de commerce est capable de rédiger des documents de manière convaincante et de consigner par écrit des accords oraux.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>2.5.4.1 L'employé de commerce pose de manière convaincante sa candidature à un poste mis au concours qui l'intéresse. Ce faisant, il tient compte des éléments essentiels composant une fiche personnelle et une lettre de candidature. C3</p>	
<p>2.5.4.2 D'après des indications, l'employé de commerce rédige des rappels de livraison et de paiement, des oppositions, des réclamations pour défauts, des plaintes et des recours, et y répond, conformément aux exigences légales. Ce faisant, il veille à choisir un style adapté au client et à la prise en compte de tous les aspects importants. C4</p>	
<p>2.5.4.3 D'après des indications, l'employé de commerce répond oralement ou par écrit, de manière crédible et compréhensive, aux partenaires commerciaux fâchés ou déçus. C3</p>	

3. Economie et société

Idée directrice 3.1: Comprendre le contexte économique mondial et identifier les interactions entre les entreprises et le monde environnant

Les entreprises fonctionnent dans un contexte économique, social et géographique. Leurs activités influencent ce contexte. Les employés de commerce sont capables d'évaluer la contribution de l'économie au bien-être général. Ils agissent en tant que professionnels et citoyens responsables.

Objectif général 3.1.1

L'employé de commerce agit dans sa profession et dans sa vie quotidienne selon des principes éthiques.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>L'application de cet objectif général se répercute sur l'ensemble de la formation scolaire.</p> <p>Certains des objectifs détaillés du présent objectif général se trouvent dans les programmes des écoles.</p>	<p>3.1.1.1 J'explique la règle d'or de l'éthique avec mes propres mots et l'applique dans des exemples donnés au sein de mon entreprise. C2</p>
	<p>3.1.1.2 Si ma branche possède des règles professionnelles, je montre à l'aide de trois exemples concrets leurs incidences sur mon travail. C3</p>
	<p>3.1.1.3 Je réfléchis à l'image à laquelle aspire mon entreprise d'apprentissage. A l'aide de trois exemples, je montre spontanément comment je peux contribuer, par mon travail et mon comportement, à une image positive de mon entreprise d'apprentissage. C3</p>

Objectif général 3.1.2

L'employé de commerce s'intéresse à l'actualité économique, notamment à celle de la Suisse et de l'Europe. Il est capable de percevoir les relations entre l'économie nationale et l'économie mondiale et d'évaluer leurs répercussions pour l'entreprise et pour lui-même. Il comprend les processus politico-économiques et les interventions des autorités en la matière.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
B 3.1.2.1 L'employé de commerce décrit les principaux objectifs de l'activité économique (polygones magiques). Sa présentation est claire et vraisemblable. C2	
B 3.1.2.2 A l'aide d'un graphique, l'employé de commerce sait présenter et expliquer de manière exhaustive à un tiers le circuit économique et ses acteurs: ménages, entreprises, Etat, système bancaire, étranger. C2	
3.1.2.3 L'employé de commerce explique les notions de "produit intérieur brut" et de "revenu national". Il est à même d'utiliser et d'interpréter les chiffres y afférents pour effectuer des comparaisons (croissance économique, cantons riches/pauvres, pays industrialisés/pays en développement). C2	
3.1.2.4 L'employé de commerce connaît les caractéristiques d'une bonne (haute) conjoncture et d'une mauvaise (basse) conjoncture. Il explique notamment les causes et effets de l'inflation, de la déflation et de la stagflation. C2	
3.1.2.5 L'employé de commerce est à même d'expliquer des mesures économiques et politiques favorisant la stabilité économique, sociale et politique ainsi que la croissance économique d'un pays. C2	
3.1.2.6 L'employé de commerce explique la tâche, le but et la fonction des impôts directs et indirects. C3	
3.1.2.7 L'employé de commerce décrit le fonctionnement du marché (mécanisme de formation des prix). C2	

Objectif général 3.1.3

L'employé de commerce adopte une attitude générale marquée par la compréhension d'autres cultures et sociétés. Il a conscience des interdépendances, au niveau de l'économie mondiale, entre les pays industriels et les pays en développement, ainsi que des interrelations entre les ressources naturelles et le développement économique.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
3.1.3.1 L'employé de commerce décrit les relations économiques extérieures et les interdépendances entre la Suisse et l'étranger concernant certains biens commerciaux et services précis. C2	
3.1.3.2 L'employé de commerce connaît la part approximative des différentes sources d'énergie en Suisse et dans le monde et est à même de décrire certaines conséquences de la consommation énergétique mondiale. Il explique les mesures envisageables en matière de politique énergétique. C2	
3.1.3.3 L'employé de commerce évalue les principaux problèmes économiques et sociaux des pays en développement. Il sait apprécier les différentes formes d'aide au développement quant à leur durabilité. C4	

Objectif général 3.1.4

L'employé de commerce analyse des reportages d'actualité diffusés par les médias et en tire des conclusions claires.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
3.1.4.1 L'employé de commerce sait résumer et commenter les principaux éléments d'information diffusés par les médias. C2	

Objectif général 3.1.5

Dans la vie quotidienne, l'employé de commerce agit dans le souci de concilier l'économie et l'écologie.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
Les programmes des écoles mentionnent différents objectifs détaillés pour cet objectif général.	3.1.5.1 A l'aide de trois exemples, j'indique avec mes propres mots où, dans mon entreprise d'apprentissage, des mesures écologiques et des dispositions permettant de réaliser des économies d'énergie sont judicieuses. C2

Idée directrice 3.2: Identifier les caractéristiques et problèmes de l'Etat, de l'économie et de la société

Il est indispensable que les employés de commerce s'informent sur l'actualité. La connaissance des interconnexions entre l'Etat, la société et l'économie mondiale permet aux employés de commerce de prendre conscience de leur rôle dans la politique, l'économie et la société. Ils sont capables de se forger une opinion personnelle solide sur des questions complexes relevant de la politique et de la société.

Objectif général 3.2.1

L'employé de commerce s'intéresse aux questions de la vie sociale, aux mécanismes démocratiques des institutions de l'Etat et aux processus politiques.

Objectifs détaillés partie scolaire		Objectifs détaillés partie entreprise
3.2.1.1	L'employé de commerce explique le système de la séparation des pouvoirs. C2	
3.2.1.2	L'employé de commerce sait distinguer les différentes autorités aux niveaux communal, cantonal et fédéral. C2	
3.2.1.3	L'employé de commerce sait expliquer les procédures de votation et comparer les procédures d'élection (systèmes proportionnel et majoritaire). C3	
3.2.1.4	L'employé de commerce sait décrire les procédures concernant les droits politiques (droits de vote, d'élection, d'initiative et de référendum) et en juger l'importance. C4	

Objectif général 3.2.2

L'employé de commerce suit l'actualité politique à travers les médias.

Objectifs détaillés partie scolaire		Objectifs détaillés partie entreprise
3.2.2.1	L'employé de commerce juge et compare les informations d'actualité des différents partis diffusées par les médias. C3	

Objectif général 3.2.3

L'employé de commerce participe activement à l'organisation de la vie sociale et économique.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
Les programmes des écoles mentionnent différents objectifs détaillés pour cet objectif général.	

Objectif général 3.2.4

Lors de discussions sur des thèmes socio-politiques, l'employé de commerce se montre prêt à revoir son opinion et est ouvert à des opinions divergentes.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
Les programmes des écoles mentionnent différents objectifs détaillés pour cet objectif général.	

Idée directrice 3.3: Décrire l'environnement de la gestion d'entreprise et relever des possibilités d'agir

Le succès d'une entreprise nécessite que les collaborateurs soutiennent les objectifs de l'entreprise. A ce titre, les employés de commerce connaissent les données des problèmes de l'entreprise et s'impliquent dans les différents processus de travail.

Objectif général 3.3.1

L'employé de commerce est capable d'effectuer rapidement et à moindres frais les travaux liés aux opérations de paiement.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
Fait partie du tronc commun GMT sous le thème "trafic des paiements"	3.3.1.1 J'explique avec mes propres mots à un nouveau collaborateur les étapes à respecter dans mon entreprise d'apprentissage pour le paiement des factures. C2
	3.3.1.2 J'explique en mes propres termes à un profane les relevés de compte de la banque ou de Postfinance et en relève les différences. C2

Objectif général 3.3.2

L'employé de commerce connaît les principes de base du financement des entreprises et compare différents types possibles de placement de capitaux.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
3.3.2.1 A l'aide d'indices donnés (disponibilité des capitaux, sécurité du placement, profits escomptés), l'employé de commerce décrit, pour des situations simples, les stratégies de placement courantes en actions, obligations, fonds de placement ou assurances vie. C2	
Les programmes des écoles mentionnent différents objectifs détaillés sur le thème du financement des entreprises.	

Objectif général 3.3.3

L'employé de commerce s'intéresse aux processus de travail. Il sait analyser des processus simples et formuler des propositions d'amélioration.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
3.3.3.1 L'employé de commerce connaît différentes formes d'organisation possibles et sait en décrire les avantages et inconvénients. Il est, notamment, à même d'élaborer des organigrammes dans des cas d'espèces simples. C3	
3.3.3.2 L'employé de commerce comprend certains processus simples relevant de la vie quotidienne et de l'entreprise et est à même de les présenter sous forme d'ordinogramme. C3	

Objectif général 3.3.4

L'employé de commerce sait gérer les risques encourus dans la vie privée ou dans l'entreprise.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
3.3.4.1 L'employé de commerce énonce des risques courants pour lui-même et pour l'entreprise, qui sont normalement assurés. C2	
3.3.4.2 L'employé de commerce connaît les caractéristiques et le fonctionnement de la prévoyance étatique et de la prévoyance privée. En outre, il est à même de décrire les systèmes de financement et les problèmes qui en résultent. C2	
3.3.4.3 A l'aide d'un cas d'espèce simple, l'employé de commerce élabore une proposition d'assurance pour une personne ou un ménage privé. C5	
3.3.4.4 L'employé de commerce interprète un décompte de salaire et fait la différence entre ce qui est versé au travailleur et ce que le travailleur coûte effectivement à l'entreprise. C2	

Objectif général 3.3.5

L'employé de commerce connaît les principes généraux et les instruments de la gestion des ressources humaines.

Objectifs détaillés partie scolaire		Objectifs détaillés partie entreprise	
3.3.5.1	L'employé de commerce évalue la description simple d'un poste de travail. C4	3.3.5.1	Je rédige une brève description de poste contenant cinq éléments typiques. C2
3.3.5.2	L'employé de commerce analyse les différentes formes de participation des travailleurs. C2	3.3.5.2	A l'aide d'une description de poste existante, je rédige une annonce d'emploi pour la recherche d'un collaborateur/ d'une collaboratrice. C2
		3.3.5.3	Je cite quatre moyens de recruter du personnel et démontre pour chacun d'eux, à l'aide d'un exemple, deux avantages et deux inconvénients. C1

Objectif général 3.3.6

L'employé de commerce connaît les instruments adéquats pour assurer le succès d'une présence active sur le marché et propose, dans des cas simples, des possibilités d'agir efficacement.

Objectifs détaillés partie scolaire		Objectifs détaillés partie entreprise	
3.3.6.1	Dans un cas donné, l'employé de commerce présente des objectifs typiques de produit ou de marché. Il sait décrire les principaux conflits inhérents à ces objectifs et ceux pouvant apparaître à l'égard des groupes d'intérêts et de l'environnement. C3	3.3.6.1	A l'aide de trois critères que j'aurai choisis, je décris avec mes propres mots le marché sur lequel mon entreprise d'apprentissage est active et définis pour chaque critère une incidence sur mon entreprise d'apprentissage. C3
3.3.6.2	L'employé de commerce décrit, pour des entreprises typiques, la procédure de vente directe et indirecte et justifie son choix. C3		
3.3.6.3	L'employé de commerce est mis en présence d'un cas de marketing de produits ou services qu'il connaît. Il élabore des stratégies efficaces en utilisant le marketing-mix. C5		

Objectif général 3.3.7

L'employé de commerce oriente ses activités vers les besoins des différents groupes d'intérêts, notamment de ses clients. Il identifie les exigences posées à l'entreprise et tient compte des interactions entre les entreprises et leur environnement, ainsi que des conflits d'intérêts qui en découlent.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>B 3.3.7.1 L'employé de commerce distingue les environnements social, économique, écologique et technologique. C2</p>	<p>3.3.7.1 Je formule spontanément deux attentes de quatre groupes d'intérêts typiques de mon entreprise d'apprentissage. En outre, je décris le rapport entre ces attentes. C4</p>
<p>B 3.3.7.2 L'employé de commerce sait montrer l'influence qu'exercent sur l'entreprise les différents groupes d'intérêts (collaborateurs, concurrents, bailleurs de fonds, clients, fournisseurs, institutions). C2</p>	
<p>B 3.3.7.3 L'employé de commerce sait décrire les conflits d'intérêts entre l'entreprise et les différents groupes d'intérêts, en tenant compte du contexte. C2</p>	

Objectif général 3.3.8

L'employé de commerce connaît les étapes du cycle de la fourniture de prestations, comme l'approvisionnement et la production.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
Fait partie du tronc commun GMT.	<p>3.3.8.1 Je suis en mesure d'évaluer différentes offres en me basant sur les critères suivants: qualité, prix, délai de livraison, renom du fournisseur, conditions de livraison et de paiement. Je choisis l'offre optimale et justifie ma décision. C5</p>
	<p>3.3.8.2 Je suis en mesure de gérer de manière autonome une partie d'un stock, p. ex. le matériel de bureau, d'expliquer et de présenter graphiquement les processus de travail y relatifs. C3</p>
	<p>3.3.8.3 Je suis en mesure de citer par cœur six éléments typiques d'un contrat de vente. J'explique en outre les incidences du contenu de trois contrats pour la pratique. C1</p>
	<p>3.3.8.4 Pour deux produits ou services offerts par mon entreprise d'apprentissage, je sais expliquer avec mes propres mots les principales étapes de travail du processus de production en respectant leur ordre chronologique. C3</p>

Idée directrice 3.4: Appliquer les techniques quantitatives de gestion et les concevoir comme instrument de gestion

Les techniques quantitatives de gestion fournissent une base de décision importante pour la gestion d'une entreprise. La formation vise non seulement à apprendre à tenir une comptabilité, mais elle exerce également de manière précise la faculté, dans des cas donnés, d'interpréter, d'analyser et d'exploiter les résultats et de faire part des conséquences qu'on en tire.

Objectif général 3.4.1

L'employé de commerce est capable de tenir et de boucler la comptabilité d'une entreprise et maîtrise les calculs commerciaux courants.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
(B) 3.4.1.1 L'employé établit correctement des bilans et des comptes de résultats simples (selon le plan comptable des PME). C2	3.4.1.1 J'explique à une personne externe à mon entreprise la structure et les contenus du plan comptable de mon entreprise d'apprentissage. C2
3.4.1.2 L'employé de commerce connaît le but du compte de profits et pertes à plusieurs niveaux. C2	3.4.1.2 A l'aide d'un ordinogramme, je montre, de manière autonome, le cheminement d'une facture jusqu'à son classement, en passant par sa comptabilisation. Mon ordinogramme est complet et doit contenir au moins six étapes. C2
(B) 3.4.1.3 Au moyen de justificatifs courants, l'employé de commerce comptabilise correctement des opérations commerciales simples de différents types d'entreprises (commerce et services). C2	
3.4.1.4 L'employé de commerce enregistre correctement sur PC des opérations connexes simples. Il documente la clôture sur papier. C3	
3.4.1.5 L'employé de commerce explique les bases du fonctionnement de la taxe sur la valeur ajoutée. Pour des exemples simples, il sait remplir correctement le formulaire officiel. C3	
3.4.1.6 Au moyen d'exemples pratiques, l'employé de commerce calcule les rendements du capital et de la fortune (intérêts, dividendes). C3	
3.4.1.7 L'employé de commerce comprend les objectifs des provisions. C2	

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
3.4.1.8 L'employé de commerce explique la fonction de l'impôt anticipé, qu'il calcule et comptabilise correctement dans différents exemples pratiques (transactions en titres et financières). C2	
3.4.1.9 Dans différentes situations, l'employé de commerce sait effectuer des conversions monétaires et en assurer le suivi comptable. C3	
3.4.1.10 Dans un cas donné, l'employé de commerce sait comptabiliser en bonne et due forme les pertes définitives sur débiteurs. C2	
3.4.1.11 L'employé de commerce effectue la régularisation des comptes (actifs et passifs transitoires). C3	
3.4.1.12 Au moyen d'exemples pratiques, l'employé de commerce calcule et comptabilise les amortissements directs et indirects selon la méthode linéaire et dégressive. C3	
3.4.1.13 L'employé de commerce effectue l'ajustement de valeur des comptes de débiteurs (ducroire). C3	
3.4.1.14 L'employé de commerce évalue les répercussions que diverses estimations peuvent avoir sur le résultat annuel. C3	
3.4.1.15 L'employé de commerce effectue correctement la clôture annuelle des comptes d'une entreprise individuelle et d'une société anonyme (sans répartition du bénéfice). C3	

Objectif général 3.4.2

L'employé de commerce identifie les interconnexions entre la comptabilité financière et le compte d'exploitation et est capable d'effectuer les calculs des coûts et les calculs des prix de vente. A l'aide de rapports de gestion simples, il est à même d'évaluer la situation économique d'une entreprise.

Objectifs détaillés partie scolaire		Objectifs détaillés partie entreprise	
3.4.2.1	A l'aide d'opérations comptables typiques, l'employé de commerce gère correctement les trois comptes marchandises (achats, ventes, stocks). C3	3.4.2.1	Je sais citer trois centres de coûts de mon entreprise d'apprentissage et montre de manière autonome les principaux frais y afférents. C2
3.4.2.2	A l'aide de standards donnés, l'employé de commerce établit un schéma de calcul pour les entreprises commerciales et les prestataires de services. C2	3.4.2.2	Je connais les coefficients d'imputation de mon entreprise d'apprentissage pour un certain produit ou service et sais donc calculer de manière autonome le coût d'une commande simple ou l'expliquer clairement. C3
3.4.2.3	L'employé de commerce calcule correctement les différents prix de vente et tient compte des facteurs ayant une incidence sur le plafond des prix (concurrence, pouvoir d'achat et facteurs psychologiques). C3	3.4.2.3	J'explique à un nouvel apprenti comment, dans mon entreprise d'apprentissage, on recourt aux techniques quantitatives de gestion en tant qu'instrument de contrôle de gestion. Je suis en mesure d'étayer mes explications par trois exemples concrets. C2
3.4.2.4	A l'aide de coefficients de branche donnés, l'employé de commerce évalue le résultat de l'entreprise en fonction du capital engagé et du chiffre d'affaires. C4		

Idee directrice 3.5: Intégrer des structures et processus juridiques dans la vie quotidienne

Les employés de commerce comprennent les interdépendances des contextes social, juridique et de gestion d'entreprise. Pour pouvoir évoluer dans cet environnement, ils disposent des connaissances juridiques de base nécessaires.

Objectif général 3.5.1

L'employé de commerce connaît les problèmes juridiques simples qui peuvent se poser dans sa vie quotidienne professionnelle et privée. Il apporte des solutions aux problèmes rencontrés à l'aide notamment du Code des obligations (CO) et du Code civil (CC).

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
3.5.1.1 Au moyen de cas d'espèces simples, l'employé de commerce cite les sources et les principes fondamentaux de l'ordre juridique suisse. C2	
3.5.1.2 A l'aide d'un exemple, l'employé de commerce est à même d'expliquer les raisons de la formation de l'obligation. C2	
3.5.1.3 Pour des cas simples, l'employé de commerce évalue des contrats quant à leur formation, leur exécution et leur prescription. C3	
3.5.1.4 Au moyen de cas d'espèces simples, l'employé de commerce juge si un contrat d'achat, de bail ou un contrat individuel de travail a été valablement conclu. Si tel n'est pas le cas, il en justifie les raisons à l'aide d'indices. C3	
3.5.1.5 A l'aide d'exemples de contrats d'achat, de bail et de contrats individuels de travail, l'employé de commerce identifie les droits et les obligations des parties contractantes. Il vérifie si ces droits et obligations ont été honorés et en déduit les effets de droit. C2	
3.5.1.6 L'employé de commerce décrit les principes fondamentaux de la liquidation forcée. Pour un cas d'espèce simple, il énonce les mesures à prendre. C2	

Objectif général 3.5.2

L'employé de commerce connaît les principales formes juridiques des entreprises. Il est capable de proposer la forme juridique appropriée dans une situation donnée.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
3.5.2.1 A l'aide des principaux critères, l'employé de commerce distingue entre entreprise individuelle, Srl et société anonyme. C2	
3.5.2.2 Sur la base d'exemples simples et à l'aide du Code des obligations, l'employé de commerce propose une forme juridique adéquate pour la création d'une entreprise. Il justifie son choix. C3	

4. 1re langue nationale (langue standard)

Idée directrice 4.1: Connaître et appliquer les bases de la langue

Le travail quotidien des employés de commerce se base, entre autres, sur la communication orale et écrite. Elle contribue à leur succès professionnel et personnel, ainsi qu'à celui de l'entreprise. L'usage nuancé de la langue permet de s'exprimer de manière claire et adaptée au destinataire et favorise la compréhension. C'est pourquoi il est important que les employés de commerce s'expriment correctement et de manière appropriée.

Objectif général 4.1.1

Dans les entretiens et la correspondance, l'employé de commerce est animé d'un esprit d'ouverture et applique les principes fondamentaux de la communication.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
4.1.1.1 L'employé de commerce décrit en ses propres termes à une tierce personne un modèle de communication simple (émetteur, récepteur, canal, message, décodage, feed-back) et l'illustre au moyen d'un exemple qu'il aura choisi lui-même. C2	
4.1.1.2 L'employé de commerce analyse un dialogue (parlé, enregistré ou transcrit) et en relève des aspects favorisant ou entravant la communication. C4	
4.1.1.3 A l'aide d'un exemple d'entretien manifestement raté, l'employé de commerce soumet à ses interlocuteurs deux ou trois propositions d'amélioration et les justifie. C6	

Objectif général 4.1.2

L'employé de commerce prend soin de s'exprimer correctement.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
4.1.2.1 Dans la communication orale et écrite, l'employé de commerce formule ses affirmations de manière grammaticalement correcte. C3	
4.1.2.2 Dans des textes présentant différentes structures de phrase, l'employé de commerce distingue les éléments de phrase ainsi que les propositions principales et les subordonnées. Il sait placer correctement les signes de ponctuation. C3	
(B) 4.1.2.3 L'employé de commerce applique correctement les règles de l'orthographe. C3	
B 4.1.2.4 En cas de problèmes d'orthographe ou de grammaire, l'employé de commerce recourt à des aides adéquates (p. ex. dictionnaires, grammaires, programmes informatiques) et trouve la bonne solution. C3	

Objectif général 4.1.3

L'employé de commerce a le sens des structures linguistiques; il utilise un vocabulaire circonstancié et adapté au destinataire.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
4.1.3.1 Dans des exemples typiques, l'employé de commerce distingue le vocabulaire standard, le style familier et le style châtié. En rédigeant des rapports commerciaux, des lettres publicitaires ou d'autres types de texte courants, il utilise un vocabulaire approprié et adapté au destinataire. C3	4.1.3.1 Je formule mes propos oraux et écrits de manière claire et adaptée au destinataire, tout en respectant les directives internes. C3
4.1.3.2 En comparant deux textes, l'employé de commerce en relève les différences de vocabulaire et de syntaxe, de manière à être compris par un professionnel. C2	

Idee directrice 4.2: Comprendre les textes et en identifier l'intention

Dans leur vie quotidienne, les employés de commerce sont confrontés à divers types de textes. L'étude de textes de genres différents contribue à élargir leur horizon linguistique et culturel. La capacité de comprendre un texte et d'en identifier le message et l'impact permet de réagir et d'agir de manière appropriée. Les employés de commerce maîtrisent des techniques d'analyse et d'interprétation de documents écrits.

Objectif général 4.2.1

Dans l'approche de textes, l'employé de commerce réagit en tenant compte de la situation. Il applique les méthodes adéquates pour en saisir le contenu, la structure, l'argumentation et l'intention.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
4.2.1.1 Pour des textes relevant des domaines professionnel, social, politique et culturel, l'employé de commerce utilise des techniques de lecture adéquate, afin d'en comprendre les messages importants. C2	
4.2.1.2 L'employé de commerce sait résumer un texte de manière compétente. Il en fait non seulement un compte rendu correct, mais montre aussi clairement l'argumentation ou l'intention du texte. C3	
4.2.1.3 L'employé de commerce distingue différents types de texte des domaines journalistique, commercial et littéraire selon le contenu, la structure et le langage. C2	

Objectif général 4.2.2

L'employé de commerce lit et comprend des textes et s'en forge une opinion. Il est ouvert à la littérature et la considère comme un enrichissement.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
4.2.2.1 L'employé de commerce saisit le message de textes et le compare avec sa propre vision du monde. Il approfondit ainsi la compréhension de sa propre culture et de celle d'autrui. C5	
4.2.2.2 L'employé de commerce relève les particularités stylistiques d'un texte. De manière à se faire comprendre par un professionnel, il formule ses réflexions concernant les intentions et l'impact des effets de style utilisés. C4	

Idée directrice 4.3: Rédiger des textes de manière ciblée

Les employés de commerce rédigent divers types de textes, en veillant à ce qu'ils soient bien structurés, bien formulés et clairs. La rédaction de textes appropriés et adaptés aux destinataires garantit aux employés de commerce une communication écrite fructueuse.

Objectif général 4.3.1

L'employé de commerce est conscient du fait qu'à certaines situations correspondent certains types de textes. Il restitue les événements de manière claire, ordonnée et correcte. Il présente de manière précise et logique aussi bien des situations complexes que des opinions.

Objectifs détaillés partie scolaire		Objectifs détaillés partie entreprise	
4.3.1.1	L'employé de commerce rédige des textes clairement structurés qui informent et documentent, tout en étant adaptés au sujet donné. C4	4.3.1.1	Je vérifie des procès-verbaux, des documents internes et des formulaires du point de vue de la langue, de leur exhaustivité et du choix des mots. A l'aide d'un document, je décris ces trois critères au moyen de trois mots clés. C3
4.3.1.2	L'employé de commerce débat de questions de fond et de valeurs de manière bien structurée. Il exprime son opinion de manière compréhensible, tout en faisant preuve de faculté de jugement et de décision. C5	4.3.1.2	Je rédige des notes internes de manière claire. C3
4.3.1.3	Lorsqu'il rédige et revoit ses textes, l'employé de commerce recourt, au besoin, à des moyens auxiliaires pour l'orthographe, la grammaire, le vocabulaire et le style. Ses textes définitifs sont si possible exempts de fautes. C3		

Idée directrice 4.4: Comprendre ce que l'on voit et entend et en déceler l'intention

La communication, verbale et non verbale, occupe une place importante dans la vie professionnelle des employés de commerce. Le fait d'interpréter correctement ce que l'on voit et entend et d'y réagir convenablement garantit une communication fructueuse. Les employés de commerce sont disposés à repenser leur attitude envers leurs interlocuteurs.

Objectif général 4.4.1

L'employé de commerce applique avec succès les stratégies de la communication verbale et non verbale. Il a le sens du ton approprié, du niveau linguistique et des effets de style.

Objectifs détaillés partie scolaire		Objectifs détaillés partie entreprise	
4.4.1.1	L'employé de commerce reconnaît dans les moyens rhétoriques (niveau de langue, effets de style, élocution) et le langage du corps (mimique, gestuelle, attitude) des actes de communication et sait en expliquer l'impact. C4	4.4.1.1	Lors d'entretiens téléphoniques, mes propos sont ciblés et adaptés à mon interlocuteur. C3
		4.4.1.2	Lors d'entretiens avec des clients, je parle avec aisance et de manière adaptée au destinataire et suis à son écoute. C3

Objectif général 4.4.2

L'employé de commerce suit avec intérêt les conversations, débats ou discours. Il en comprend le message, identifie l'intention du locuteur et réagit de manière appropriée.

Objectifs détaillés partie scolaire		Objectifs détaillés partie entreprise	
B 4.4.2.1	L'employé de commerce comprend et sait noter les éléments importants d'un entretien, d'un exposé, etc. portant sur son environnement professionnel et la vie sociale. C2		
4.4.2.2	Lors d'entretiens et de discussions, l'employé de commerce décèle des points de vue divergents et les juge. Le cas échéant, il fait valoir son objection et défend sa position à l'aide d'arguments convaincants. C6		

Objectif général 4.4.3

L'employé de commerce est capable de comprendre le contenu et le message d'une image et de les transposer verbalement.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
4.4.3.1 L'employé de commerce saisit l'essentiel du contenu et des messages d'une image (publicité, graphiques, etc.). Il les décrit et donne son avis, oralement ou par écrit, de manière claire et compréhensible. C4	

Idée directrice 4.5: Présenter et défendre des contenus

Présenter des faits et défendre des points de vue de manière convaincante produit son effet. Pour y parvenir, les employés de commerce ont recours à des méthodes et techniques adéquates.

Objectif général 4.5.1

L'employé de commerce distingue les faits des opinions.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
4.5.1.1 Lors d'entretiens, de discussions ou d'exposés sur des sujets familiers, l'employé de commerce sait distinguer les faits évidents, les opinions et les éléments émotionnels. C2	

Objectif général 4.5.2

L'employé de commerce est disposé à s'engager dans les processus permettant de se forger une opinion. Il rassemble des faits, se met à la place des autres et apprécie la force de persuasion du bon argument et l'impact d'une bonne présentation. Il respecte l'avis des autres.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
4.5.2.1 L'employé de commerce sait utiliser les moyens permettant de mener à bien une présentation, une discussion ou un entretien. C3	
4.5.2.2 En tant qu'observateur d'une discussion, l'employé de commerce résume de manière claire les opinions bien arrêtées. C2	
4.5.2.3 L'employé de commerce juge les interventions dans un débat de manière objective et sans préavis. A cet effet, il utilise une liste de plusieurs critères, établie par lui-même. C6	
4.5.2.4 Lors d'une discussion, l'employé de commerce sait défendre de manière convaincante une opinion qui n'est pas partagée par la majorité. C3	

Objectif général 4.5.3

L'employé de commerce présente des contenus et des opinions avec compétence.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
B 4.5.3.1 Seul ou au sein d'un groupe, l'employé de commerce est en mesure de préparer un discours à présenter en public, de planifier les supports médiatiques et de prononcer le discours aisément à l'aide de notes succinctes. C3	
4.5.3.2 Pour évaluer ses propres présentations ou celles d'autrui, l'employé de commerce établit une grille pratique contenant plusieurs critères. C5	

Idée directrice 4.6: Utiliser les médias

Les informations d'ordre culturel, social, politique et économique passent par les médias. Les employés de commerce sont capables de se procurer les informations importantes concernant leur domaine et leur champ d'activité, de les évaluer et de les exploiter dans la pratique professionnelle et au quotidien.

Objectif général 4.6.1

L'employé de commerce mesure l'importance et l'impact des différents médias.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>4.6.1.1 A l'aide de critères qu'il aura définis lui-même, l'employé de commerce compare la manière dont différents médias (presse écrite, télévision, radio, Internet) présentent la même information. Il relève de manière crédible les particularités des différents médias. C5</p>	

Objectif général 4.6.2

L'employé de commerce est disposé à recourir aux médias pour se procurer des informations professionnelles ou d'ordre général. Il porte un regard critique sur l'information et en juge la qualité.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>4.6.2.1 L'employé de commerce juge de manière critique la teneur et la valeur informative de produits de médias ayant trait à leur vie professionnelle ou à la vie sociale en général. C6</p>	<p>4.6.2.1 Je m'informe régulièrement sur les sujets spécifiques à ma branche. Je résume mes informations en un rapport et présente clairement les conséquences qui en découlent pour mon entreprise d'apprentissage. C5</p>
<p>4.6.2.2 L'employé de commerce relève dans le texte des jugements de valeur manifestes de l'auteur. C4</p>	
<p>4.6.2.3 L'employé de commerce réagit aux informations des médias (texte, image, graphique) en exprimant son avis de manière brève et précise, p. ex. au moyen d'une déclaration, d'une lettre de lecteur ou d'un e-mail. C6</p>	

5. Langues étrangères

Idée directrice 5.1: Interaction: échanger des informations orales et écrites

Pour le déroulement du travail au sein de l'entreprise, les entretiens et la correspondance sont d'une importance primordiale. Dans les contacts avec les partenaires commerciaux, il faut agir en s'adaptant au client et de manière ciblée. Les échanges oraux et écrits sont également très importants dans le contexte privé. Les employés de commerce sont à même de communiquer avec succès à l'aide de moyens simples, tant dans les domaines privé que professionnel.

Objectif général 5.1.1

L'employé de commerce montre sa volonté d'entamer et de mener de brefs et simples entretiens sur des sujets familiers relevant de son champ d'activité professionnel et du domaine privé.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
5.1.1.1 Je parle spontanément lors de contacts directs, au téléphone, en voyage ou avec des hôtes. Je sais donc: saluer, me présenter et faire les présentations, convenir d'arrangements, parler d'expériences personnelles, de projets et de sujets de prédilection, discuter de mes hobbies et intérêts.	
(B) 5.1.1.2 Je réponds au téléphone et transmets le sens général de l'information. Je fixe, confirme et déplace des rendez-vous de manière claire et correcte.	
5.1.1.3 Je transmets aux clients et à mes collègues des informations simples relatives à mon secteur d'activité. J'exprime mon avis aussi bien sur des problèmes quotidiens relatifs au travail que sur les avantages de certains produits, tout en restant à l'écoute de mon interlocuteur.	

Objectif général 5.1.2

L'employé de commerce est disposé à échanger par écrit des informations sur des sujets familiers relevant de son champ d'activité professionnel et du domaine privé.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
5.1.2.1 Je rédige de manière compréhensible des notes et des communications simples (notes, cartes postales, e-mails). Je remplis des formulaires courants de manière correcte quant au contenu.	
(B) 5.1.2.2 Je rédige, de manière correcte quant au contenu, des notes téléphoniques, des mémos, des réservations, des commandes, des réclamations simples, des excuses (sous forme d'e-mail, fax ou lettre).	

Objectif général 5.1.3

L'employé de commerce est volontiers à l'écoute de son interlocuteur, tant dans les domaines privé que professionnel.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
5.1.3.1 J'écoute mes interlocuteurs avec intérêt et réagis de manière adaptée à la situation (p. ex. en demandant des précisions, en poursuivant activement l'entretien).	
5.1.3.2 En correspondance, je comprends les requêtes des partenaires, et je réponds en tenant compte du destinataire (p. ex. accusé de réception, envoi des informations souhaitées, transmission de la requête).	

Idee directrice 5.2: Réception: comprendre des informations orales et écrites

Dans leur travail, les employés de commerce sont confrontés à des textes oraux et écrits les plus divers. Ils ont suffisamment développé leurs compétences linguistiques pour pouvoir comprendre des textes simples et courants sur des sujets familiers concernant leur environnement professionnel.

Objectif général 5.2.1

L'employé de commerce montre de l'intérêt pour les informations orales diffusées par les médias et est disposé à écouter ses interlocuteurs de langue étrangère lors d'entretiens et de présentations.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
5.2.1.1 Je comprends les informations importantes d'émissions radio et TV simples qui m'intéressent personnellement.	
(B) 5.2.1.2 Je comprends le sujet et les informations importantes (noms, chiffres, dates) de messages laissés sur le répondeur automatique. Je comprends les annonces à l'attention du public. Les sujets sont courants ou relèvent de la vie professionnelle quotidienne.	
5.2.1.3 Je comprends les informations principales d'annonces, d'instructions et d'itinéraires. Les sujets sont courants ou relèvent de la vie professionnelle quotidienne.	
5.2.1.4 Lors de réunions et de conférences, je comprends les points principaux de sujets qui me sont familiers. Je saisis l'argumentation des participants à la discussion.	
5.2.1.5 Lors de cours de formation (p. ex. enseignement dans la langue étrangère, formation professionnelle continue), je comprends les principaux contenus des exposés.	

Objectif général 5.2.2

L'employé de commerce montre de l'intérêt pour des textes écrits en langue étrangère.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
5.2.2.1 Je comprends - le cas échéant avec des aides - les contenus essentiels de textes simples (instructions, messages - sous forme d'e-mail, de fax ou de lettre, communiqués dans les journaux, rapports).	
5.2.2.2 Je comprends des notes téléphoniques, mémos, réservations, demandes, offres, commandes, réclamations simples, excuses (sous forme d'e-mail, fax ou lettre).	
(B) 5.2.2.3 Je comprends les principales informations (p. ex. chiffres et faits) de procès-verbaux, rapports, conditions générales, prospectus, annonces et articles de journaux.	

Idée directrice 5.3: Production: fournir des informations orales et écrites

Dans la vie professionnelle, les textes oraux et écrits standard jouent un rôle important. Les employés de commerce sont capables d'utiliser les types simples de tels textes, afin de fournir des informations.

Objectif général 5.3.1

L'employé de commerce est en mesure d'effectuer une présentation orale et de prendre position sur un sujet.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
5.3.1.1 J'expose des informations ou idées de manière compréhensible et les étaie par des arguments simples.	
5.3.1.2 Je présente brièvement (p. ex. aux participants d'une séance ou à un visiteur) des contenus de mon expérience et de mon champ de travail.	
5.3.1.3 Je prends position sur des sujets familiers relevant des domaines professionnel et privé; j'exprime mon opinion en termes simples.	

Objectif général 5.3.2

L'employé de commerce est disposé à exécuter de manière autonome de petits travaux écrits, en utilisant les outils idoines.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
5.3.2.1 Je rédige de manière claire et simple des notes téléphoniques, des mémos, des demandes (p. ex. sous forme d'e-mail ou de fax), ainsi que des lettres commerciales conformes aux normes usuelles. Je réponds à des offres et passe des commandes. Pour ce faire, j'utilise des modèles, des modules ou, le cas échéant, des dictionnaires.	

Idée directrice 5.4: Médiation: transmettre des informations orales et écrites

Les employés de commerce évoluent dans un environnement plurilingue. Ils contribuent au flux des informations et à la compréhension par-delà les frontières linguistiques. Le développement de la capacité de transmettre des informations dans une autre langue fait partie de la formation.

Objectif général 5.4.1

L'employé de commerce montre de l'intérêt à jouer le rôle d'intermédiaire entre partenaires de langues différentes.

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
<p>5.4.1.1 Je transmets de manière compréhensible, oralement ou par écrit et d'une langue à l'autre, le contenu essentiel d'entretiens (p. ex. entretiens téléphoniques, réclamations, demandes de clients) ayant trait à mon champ d'activité.</p>	
<p>5.4.1.2 Je transmets d'une langue à l'autre, oralement ou par écrit, les principales informations résultant d'un bref entretien. La discussion porte sur des sujets familiers.</p>	
<p>5.4.1.3 Je transmets d'une langue à l'autre, oralement ou par écrit, les principales informations d'un texte écrit. Le texte traite de sujets familiers.</p>	

Idée directrice 5.5: Connaître et appliquer les bases des langues étrangères

La communication en langue étrangère avec des personnes de Suisse et de l'étranger est, pour beaucoup d'employés de commerce, un aspect essentiel de leur activité quotidienne. Elle contribue à leur succès personnel et professionnel, ainsi qu'à celui de l'entreprise. Dans le monde des affaires, il est souvent indispensable que les employés de commerce sachent communiquer au moins dans une deuxième langue nationale et dans une autre langue étrangère. Les employés de commerce disposent des connaissances nécessaires pour pouvoir comprendre ces langues et les parler.

Objectif général 5.5.1

L'employé de commerce montre son intérêt à approfondir et à élargir ses connaissances linguistiques.

Objectifs détaillés partie scolaire		Objectifs détaillés partie entreprise
5.5.1.1	Je maîtrise un vocabulaire de base et un vocabulaire spécialisé adéquats pour pouvoir résoudre les tâches décrites dans les objectifs détaillés 5.1–5.4.	
5.5.1.2	Je maîtrise les structures grammaticales nécessaires pour pouvoir remplir les tâches décrites dans les objectifs détaillés 5.1–5.4.	

Objectif général 5.5.2

L'employé de commerce est conscient des difficultés linguistiques et est disposé à les surmonter à l'aide de moyens auxiliaires adéquats.

Objectifs détaillés partie scolaire		Objectifs détaillés partie entreprise
5.5.2.1	En cas de difficulté de compréhension, je situe le problème et recours, si nécessaire, de manière routinière à des aides (dictionnaire unilingue ou bilingue, voire électronique, Internet), ou je me renseigne auprès de mes collègues.	
5.5.2.2	Lors de la lecture de textes sur des sujets familiers, j'utilise des techniques visant à une meilleure compréhension, p. ex.: déduire la signification d'un mot à partir du contexte, tenir compte des éléments graphiques, cerner les grandes unités d'information, chercher sciemment les informations.	
5.5.2.3	Je connais les règles simples de la formation des mots, afin de mieux comprendre, sans aide, les mots dans leur contexte.	

Objectifs détaillés partie scolaire	Objectifs détaillés partie entreprise
5.5.2.4 Je demande en termes simples si mes informations et contributions à la discussion ont été comprises.	
5.5.2.5 Je réagis avec des expressions standard lorsque je n'ai pas compris quelque chose.	
5.5.2.6 Je décris simplement, par une périphrase, un terme ou un fait dont je ne connais pas la dénomination exacte.	
5.5.2.7 J'ai recours, si nécessaire, à des aides (p. ex. dictionnaire unilingue ou bilingue, dictionnaire électronique, correcteur électronique) pour corriger et optimiser mes propres textes.	