

Compétence opérationnelle	Description/ Missions pratiques	Département /Semestre
<p><b>a1 : Examiner et développer des compétences commerciales</b></p>	<p>Les employés de commerce s’informent sur les possibilités de développement dans leur champ professionnel. Ils procèdent régulièrement à un bilan personnel et, en concertation avec leur supérieur hiérarchique, ils définissent des mesures pour continuer à développer leurs compétences professionnelles.</p>	
	<p><b>Mission</b></p>	<p><b>Travaux pratiques</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesuresSMARTe</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer activement aux entretiens de qualification</li> <li>• Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses</li> </ul>	

Compétence opérationnelle	Description/ Missions pratiques	Département /Semestre	
<p><b>a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial</b></p>	<p>Les employés de commerce développent un réseau spécifique à leur profession et entretiennent leurs contacts avec d'autres professionnels par le biais de divers canaux. Ils utilisent leurs contacts pour se présenter lors de mandats, obtenir des informations pertinentes et échanger sur leurs expériences.</p> <p><b>Mission</b></p>	<p><b>Travaux pratiques</b></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'informer sur les réseaux professionnels</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretien son réseau professionnel</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre à jour son profil sur les médias sociaux</li> </ul>		

Compétence opérationnelle	Description/ Missions pratiques	Département /Semestre
<p><b>a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial</b></p>	<p>Les employés de commerce vendent leur profil de compétence dans des situations de concurrence interne et externe pour des mandats propres au domaine commercial. Ils fournissent des services conformément aux mandats qui leur ont été confiés et vérifient la bonne exécution du mandat à la satisfaction du client. Les employés de commerce réfléchissent à leur réussite, analysent leurs actions et en déduisent des mesures d'amélioration.</p>	
	<p><b>Mission</b></p>	<p><b>Travaux pratiques</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clarifier et exécuter le mandat</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recevoir des feedbacks</li> </ul>	

Compétence opérationnelle	Description/ Missions pratiques	Département /Semestre
<p><b>b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial</b></p>	<p>Les employés de commerce exercent leurs activités dans des constellations d'équipes changeantes. Ils communiquent dans la langue nationale de la région, en anglais ou dans une deuxième langue nationale. Les employés de commerce s'informent des coutumes propres à d'autres cultures et en tiennent compte dans leurs activités de coopération et de communication. Ils respectent à tout moment les directives, les accords et les délais et prennent des mesures en temps utile en cas d'écarts.</p> <p><b>Mission</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vivre l'esprit d'équipe</li> </ul>	<p><b>Travaux pratiques</b></p>
<p><b>b2: Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise</b></p>	<p>Les employés de commerce font le lien au niveau des interfaces entre divers domaines de fonctions et groupes d'intérêts et intègrent les différents intérêts des acteurs impliqués dans leur travail. Ils coordonnent les interfaces avec des outils propres au domaine commercial, traduisent des contenus techniques et spécialisés exigeants en informations adaptées au public cible et documentent les activités correspondantes. Ils font des suggestions d'amélioration aux services compétents</p> <p><b>Mission</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se comporter de manière orientée vers le service</li> <li>• Recevoir et transmettre des informations</li> <li>• Analyser des interfaces opérationnelles</li> </ul>	<p><b>Travaux pratiques</b></p>

Compétence opérationnelle	Description/ Missions pratiques	Département /Semestre	
<p><b>b3 : Participer aux discussions économiques</b></p>	<p>Les employés de commerce discutent de sujets économiques avec leurs collègues en tenant compte notamment des questions d'éthique, de morale, de technologie, d'écologie, de durabilité et de droit. En cas d'incertitude, ils effectuent des recherches sur Internet et remettent en question le sérieux et la qualité de leurs résultats. Les employés de commerce réfléchissent aux développements actuels de la politique économique et à leur impact sur le secteur économique et sur l'entreprise dans laquelle ils travaillent. Ils expliquent également les intérêts spécifiques de l'entreprise aux différents groupes d'intérêts.</p> <p><b>Mission</b></p>	<p><b>Travaux pratiques</b></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpréter les évolutions économiques et se forger sa propre opinion</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer aux discussions professionnelles</li> </ul>		

Compétence opérationnelle	Description/ Missions pratiques	Département /Semestre	
<p><b>b4: Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des sous-projets partiels</b></p>	<p>Les employés de commerce traitent des petits lots de travail et des projets partiels. Ils créent et gèrent des environnements de travail, élaborent des calendriers et coordonnent la collaboration des acteurs impliqués. Les employés de commerce surveillent le déroulement du projet et informent la direction du projet et les autres personnes concernées en cas d'écarts.</p> <p><b>Mission</b></p>	<p><b>Travaux pratiques</b></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifier les tâches de gestion de projet</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer des environnements de travail au sein de projets</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer des projets</li> </ul>		
<p><b>b5: Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise</b></p>	<p>Les employés de commerce s'informent sur les processus de changement en entreprise et leur signification pour leur domaine d'activité. Ils analysent les effets sur leur environnement de travail, soumettent des idées de mise en œuvre et mettent en œuvre les changements selon les instructions de leur supérieur</p> <p><b>Mission</b></p>	<p><b>Travaux pratiques</b></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer positivement aux changements</li> </ul>		

Compétence opérationnelle	Description/ Missions pratiques	Département /Semestre	
<p><b>c1: Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial</b></p>	<p>Les employés de commerce planifient et coordonnent des tâches et les ressources. Ils recherchent des informations et veillent à ce que les ressources soient utilisées efficacement. Ils participent à l'organisation d'événements internes et externes et mettent en œuvre des mesures respectueuses de l'environnement. Les employés de commerce vérifient leur capacité d'organisation, leur gestion du temps, leurs techniques de travail et l'utilisation de leurs ressources personnelles et de l'entreprise et en déduisent des mesures d'optimisation.</p> <p><b>Mission</b></p>	<p><b>Travaux pratiques</b></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifier et coordonner les rendez-vous et les tâches</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiérarchiser les rendez-vous et les tâches</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser un événement pour les collaboratrices et collaborateurs</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer à des projets</li> </ul>		

Compétence opérationnelle	Description/ Missions pratiques	Département /Semestre	
<p><b>c2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien dans le secteur commercial</b></p>	<p>Les employés de commerce créent divers documents pour soutenir les processus administratifs, gèrent les rendez-vous et organisent le classement. Ils interprètent les documents administratifs et liés au personnel et répondent aux demandes de renseignements à ce sujet. Les employés de commerce réfléchissent à leurs activités de soutien et suggèrent les mesures nécessaires</p> <p><b>Mission</b></p>	<p><b>Travaux pratiques</b></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer un document de soutien</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenir un agenda</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dresser un procès-verbal</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser l'archivage</li> </ul>		

Compétence opérationnelle	Description/ Missions pratiques	Département /Semestre	
<p><b>c3: Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise</b></p>	<p>Les employés de commerce élaborent des documents et des calendriers pour des processus en entreprise. Ils exécutent les tâches du processus avec les outils spécifiés, en tenant compte des exigences de la sécurité au travail, de la protection de la santé, de la durabilité et instruisent les employés. Les employés de commerce analysent les problèmes dans les flux de processus et élaborent des suggestions d'amélioration.</p> <p><b>Mission</b></p>	<p><b>Travaux pratiques</b></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenter le processus</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimiser les processus</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer et surveiller un calendrier</li> </ul>		

Compétence opérationnelle	Description/ Missions pratiques	Département /Semestre	
<p><b>c4: Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication</b></p>	<p>Les employés de commerce communiquent avec des groupes d'intérêts internes et externes conformément au concept d'information et de communication de l'entreprise dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère, réfléchissent à leur comportement en matière de communication et en déduisent des mesures d'amélioration. Ils se tiennent également informés des développements dans le domaine de la communication, en tirent des idées pour des innovations dans l'entreprise et testent de nouveaux moyens et formes de communication. Ils soutiennent également les activités de marketing et de communication</p> <p><b>Mission</b></p>	<p><b>Travaux pratiques</b></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les caractéristiques du groupe cible</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer des supports de communication</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre en compte le développement multimédia dans les mesures de communication</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer un article d'actualité pour le site web</li> </ul>		

Compétence opérationnelle	Description/ Missions pratiques	Département /Semestre
<p><b>c5: Assurer le suivi et le contrôle des opérations financières</b></p>	<p>Les employés de commerce préparent des budgets pour des événements, des projets partiels et autres mandats ainsi que des décomptes de frais et recettes effectifs. Ils vérifient les écarts et proposent des mesures en temps opportun au service compétent. Ils établissent des factures et agissent en tenant compte des coûts. Ils vérifient les opérations financières dans leur domaine de travail et les corrigent si nécessaire en concertation avec leur supérieur hiérarchique.</p> <p><b>Mission</b></p>	<p><b>Travaux pratiques</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir un budget</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenir un livre de caisse</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer une facture</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler les factures entrantes</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer des ordres de paiement</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler les paiements entrants</li> </ul>	

Compétence opérationnelle	Description/ Missions pratiques	Département /Semestre	
<p><b>d1: Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs</b></p>	<p>Les employés de commerce communiquent avec les clients et les fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. Ils répondent à leurs demandes, prennent note de leurs besoins, les transmettent si nécessaire au service compétent et assurent le flux d'informations.</p> <p><b>Mission</b></p>	<p><b>Travaux pratiques</b></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répondre aux demandes</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre contact de manière numérique</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser le «bon ton» pour communiquer par téléphone</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmettre une demande</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traiter les plaintes/réclamations</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avancer la date de livraison</li> </ul>		

Compétence opérationnelle	Description/ Missions pratiques	Département /Semestre	
<p><b>d2: Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs</b></p>	<p>Les employés de commerce mènent des entretiens de conseil avec des clients et des entretiens d'information avec des fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. Ils créent un climat de confiance, clarifient les besoins et présentent des offres et des solutions adaptées. Les employés de commerce répondent aux objections des clients ou des fournisseurs et argumentent de manière à trouver une solution. Ils analysent les réactions positives et négatives des clients et des fournisseurs et en déduisent des propositions d'amélioration pour leurs futurs entretiens</p> <p><b>Mission</b></p>	<p><b>Travaux pratiques</b></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmettre des informations</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter les avantages pour le client</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répondre aux objections</li> </ul>		

Compétence opérationnelle	Description/ Missions pratiques	Département /Semestre	
<p><b>d3: Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs</b></p>	<p>Les employés de commerce mènent des entretiens de vente et de négociation dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. Ils clarifient les besoins, préparent des offres pour les clientes argumentent lors des entretiens de vente en se concentrant sur les avantages. Si nécessaire, les employés de commerce demandent des offres de fournisseurs potentiels, les vérifient et en tirent des arguments pour les entretiens de vente ou de négociation. Ils les terminent en temps opportun. Les employés de commerce analysent les feed-back des clients et des fournisseurs et en tirent des mesures d'optimisation pour leurs futurs entretiens.</p> <p>Mission</p>	<p><b>Travaux pratiques</b></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mener un entretien de vente</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mener des négociations</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demande au fournisseur</li> </ul>		

Compétence opérationnelle	Description/ Missions pratiques	Département /Semestre	
<p><b>d4: Entretien des relations avec les clients et les fournisseurs</b></p>	<p>Les employés de commerce entretiennent les relations avec les clients et les fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère via les canaux de communication appropriés. Ils mettent en œuvre des mesures visant à fidéliser les clients et les fournisseurs et à accroître la satisfaction des clients. Ils vérifient l'efficacité des mesures et proposent des améliorations.</p> <p><b>Mission</b></p>	<p><b>Travaux pratiques</b></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer des relations</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des relations</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploiter le feed-back</li> </ul>		

Compétence opérationnelle	Description/ Missions pratiques	Département /Semestre	
<p><b>e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial</b></p>	<p>Les employés de commerce utilisent les logiciels et les systèmes des technologies de l'information et de la communication de leur domaine de travail et soutiennent les différents groupes d'intérêts dans leur utilisation. Ils mettent à jour les données et le contenu des bases de données et des systèmes de gestion de contenu. Les employés de commerce se conforment aux dispositions légales, identifient les risques en matière de sécurité des données et prennent des mesures. Ils résolvent eux-mêmes les problèmes technologiques ou les transmettent au service compétent. Ils prennent également des mesures pour réduire la consommation d'énergie dans le domaine informatique.</p> <p><b>Mission</b></p>	<p><b>Travaux pratiques</b></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Résoudre les problèmes techniques</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les risques liés à la sécurité des données</li> </ul>		

Compétence opérationnelle	Description/ Missions pratiques	Département /Semestre
<p><b>e2: Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique</b></p>	<p>Les employés de commerce effectuent des recherches liées à leurs mandats à l'aide de diverses sources d'information. Ils vérifient la qualité et la pertinence pour l'entreprise des résultats de leurs recherches, préparent les informations pertinentes et les documentent pour une utilisation ultérieure dans le respect des prescriptions légales. Les employés de commerce analysent leur approche de la recherche et en déduisent des mesures d'optimisation.</p> <p><b>Mission</b></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer une recherche</li> </ul>	<p><b>Travaux pratiques</b></p>

Compétence opérationnelle	Description/ Missions pratiques	Département /Semestre
<p><b>e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise</b></p>	<p>Les employés de commerce effectuent des analyses de contenus ainsi que des évaluations quantitatives de moindre envergure, préparent les résultats, tirent des conclusions et remettent les informations qu'ils ont préparées au service compétent. Ils vérifient la plausibilité des bases de données et des statistiques et en déduisent des mesures correctives.</p>	<p><b>Travaux pratiques</b></p>
	<p><b>Mission</b></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réceptionner un mandat</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer une analyse de contenu</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser une analyse quantitative</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpréter les résultats</li> </ul>		

Compétence opérationnelle	Description/ Missions pratiques	Département /Semestre	
<p><b>e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias</b></p>	<p>Les employés de commerce préparent des contenus avec des programmes adaptés. Ce faisant, ils tiennent compte de l'objectif, des groupes cibles, de l'information et du canal médiatique. Les employés de commerce créent des modèles pour les supports d'information et les formats des médias. Ils vérifient également la qualité des articles internes et externes et prennent des mesures correctives si nécessaire.</p> <p><b>Mission</b></p>	<p><b>Travaux pratiques</b></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Récupérer et exécuter le mandat de préparation</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer un modèle</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier la qualité</li> </ul>		