CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Département de l'économie
et de la formation
Service de la formation
professionnelle
**École professionnelle
commerciale et artisanale**

Avenue de France 25, 1950 Sion

EPCA

OPTIONS DE 3E ANNÉE D'EMPLOYÉ-E DE COMMERCE CFC

INFORMATIONS PRÉALABLES POUR LES ENTREPRISES[1]

Les options élargissent certaines compétences opérationnelles du profil de qualification. Il s'agit de spécialisations en 3e année d'apprentissage, qui sont transmises dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle. Les options sont documentées dans le dossier de formation. La sélection se fait en fonction des aptitudes et des compétences des personnes en formation et des exigences des entreprises formatrices.

Etape 1 : choix de l'option par l'entreprise

Au plus tard à la fin de la deuxième année de formation, l'entreprise choisit avec les personnes en formation l'option pour la troisième année de formation. Les contenus dans le plan de formation et dans les médias d'apprentissage pour l'enseignement des connaissances professionnelles présentent la conception et le contenu des options.

Les entreprises peuvent aussi choisir des options qui vont dans l'intérêt des personnes en formation et qui ne peuvent pas être mises en œuvre intégralement dans l'entreprise.

Etape 2 : développement de la théorie et des aptitudes au sein de l'école professionnelle

Les écoles professionnelles se déclarent prêtes à permettre aux personnes en formation non seulement d'acquérir une base théorique solide, mais aussi de développer de manière intensive leurs aptitudes. Pour ce faire, elles disposent, à titre d'outils, d'unités de formation spéciales pour les options dans les médias d'apprentissage – conçus par FOCOS – pour l'enseignement des connaissances professionnelles. Pour garantir un premier transfert pratique, les personnes en formation dans les écoles professionnelles reçoivent un mandat de transfert pour se familiariser avec le thème dans le lieu de formation « Entreprise ». Ce mandat est accompagné et évalué par l'école professionnelle.

Etape 3 : mise en œuvre dans le lieu de formation « Entreprise »

Les entreprises peuvent recourir aux mandats pratiques des branches et piloter ainsi la mise en œuvre. Le développement des compétences sur le lieu de formation « Entreprise » est ainsi poursuivi de manière ciblée. Si cela n'est pas possible en raison des conditions actuelles dans l'entreprise, la mise en œuvre du mandat de transfert initiée par l'école professionnelle suffit.

Cas particulier de la maturité professionnelle intégrée (MP1)

Une option est également choisie dans la maturité professionnelle en cours d'apprentissage (MP1), sachant que l'option Technologie n'est pas proposée. Le choix est à faire pour la formation en entreprise uniquement. Aucune option n'est à choisir pour l'école professionnelle car elle est enseignée en détail dans les thèmes correspondants pendant l'ensemble des trois ans de formation

[1] Extrait de la Fiche d'information « Employé-e-s de commerce CFC : mise en œuvre des options » du 30.09.2024 par FOCOS

OPTIONS DE 3E ANNÉE D'EMPLOYÉ-E DE COMMERCE CFC

VUE D'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS TYPIQUES ET OBJECTIFS ÉVALUATEURS[2]

1. Option « Finances »

Activité typique

- Thilo est chargé de faire la comptabilité d'un petit club de football. À cette fin, il clarifie, entre autres, à quelle fréquence les factures doivent être payées et l'indique dans sa liste de contrôle.

Objectifs évaluateurs - Ecole professionnelle

- Ils expliquent les éléments de base et les interrelations de la comptabilité (bilan, compte de résultat, liquidité, livres auxiliaires, calcul de la marge contributive et feuille de répartition des coûts), en tenant compte des exigences légales pertinentes.
- Ils appliquent les éléments de base de la comptabilité (compte de résultat, bilan, produits, livres auxiliaires, calcul de la marge contributive).
- Ils comptabilisent les transactions commerciales conformément aux exigences légales applicables.
- Ils décrivent correctement les principales caractéristiques d'un système de comptabilité des salaires, y compris les cotisations sociales.
- Ils expliquent la structure d'un système de comptabilité des salaires et d'une déclaration de salaire.
- Ils expliquent les principes de base régissant les comptes annuels dans la comptabilité financière.
- Ils déterminent les écarts entre les chiffres du budget et les chiffres effectifs et les interprètent.

Objectifs évaluateurs - Entreprise

- Ils effectuent des travaux comptables en respectant les dispositions légales.
- Ils fournissent des informations sur les déclarations de salaires.
- Ils accomplissent des tâches et des mandats dans le cadre de l'établissement des comptes annuels.
- Ils vérifient la plausibilité des résultats de leurs travaux comptables et prennent des mesures correctives.

[2] Eléments tirés du Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI du 16 août 2021 sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce / employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC).

2. Option « Communication dans la langue nationale »

Activités typiques

- David est apprenti de troisième année et est appelé par un collègue pour parler à un client. Le client se plaint des informations erronées figurant sur la page internet de l'entreprise, en raison desquelles il a passé une commande erronée. David s'excuse et tente calmement de corriger les informations fausses. Le client exige de parler au supérieur de David afin d'obtenir des informations techniquement correctes. David est révolté car il a tout essayé pour conseiller le client. Il se tourne immédiatement vers son supérieur.

- Le lendemain, David doit demander au client mécontent si la commande a été corrigée selon ses souhaits. En discutant au téléphone, les deux hommes découvrent que la commande ne s'est pas déroulée comme souhaité. Le client est maintenant très mécontent et veut annuler complètement la commande et changer de fournisseur. David considère que la faute est chez le client et réagit avec énervement.

- Madame Gmelin confie régulièrement à « MEDIA&CO » la conception d'affiches pour son salon de coiffure. Jasmin, une apprentie de troisième année chez « MEDIA&CO », aime discuter avec elle, p. ex. du temps qu'il fait ou des vacances à venir. Elle ne discute pas seulement avec Madame Gmelin, elle essaie de trouver des sujets de conversation appropriés avec tous les clients, p. ex. pour réduire le temps d'attente.

Objectifs évaluateurs - Ecole professionnelle

- Ils utilisent les techniques de conversation propres aux discussions informelles.
- Ils vérifient la pertinence du contenu et la qualité de la discussion informelle (Small Talk).
- Ils appliquent les points les plus importants dans la communication écrite avec des clients et des fournisseurs exigeants.
- Ils mènent des entretiens de conseil et de négociation exigeants.
- Ils expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit.
- Ils appliquent des techniques de résolution des conflits.
- Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits et des réclamations.
- Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens.

Objectifs évaluateurs - Entreprise

- Lors d'événements, ils interagissent avec différents acteurs de manière éloquente et adaptée à la situation (Small Talk).
- Ils mènent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants avec différents groupes d'intérêts par le biais de divers canaux de communication dans la langue nationale de la région.
- Ils emploient le vocabulaire spécialisé dans la langue nationale choisie lors des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants en fonction du groupe cible.
- Ils utilisent des techniques de résolution des conflits en désescalade lors d'entretiens exigeants.
- Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits, des réclamations et des négociations, ainsi que des entretiens de conseil exigeants, de manière systématique, factuelle et axée sur la recherche de solutions.
- Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens.

3. Option « Communication dans la langue étrangère »

Activités typiques

- David est apprenti de troisième année et est appelé par un collègue pour parler à un client. Le client parle uniquement allemand et se plaint des informations erronées figurant sur la page internet de l'entreprise, en raison desquelles il a passé une commande erronée. David s'excuse et tente calmement de corriger les informations fausses. Le client exige de parler au supérieur de David afin d'obtenir des informations techniquement correctes. David est révolté car il a tout essayé pour conseiller le client. Il se tourne immédiatement vers son supérieur.

- Le lendemain, David doit demander au client mécontent si la commande a été corrigée selon ses souhaits. En discutant au téléphone, les deux hommes découvrent que la commande ne s'est pas déroulée comme souhaité. Le client est maintenant très mécontent et veut annuler complètement la commande et changer de fournisseur. David considère que la faute est chez le client et réagit avec énervement.

- Madame Müller confie régulièrement à « MEDIA&CO » la conception d'affiches pour son restaurant. Elle est originaire d'Allemagne et préfère s'exprimer dans sa langue maternelle. Jasmin, une apprentie de troisième année chez « MEDIA&CO », aime discuter avec elle, p. ex. du temps qu'il fait ou des vacances à venir.

Objectifs évaluateurs - Ecole professionnelle

- Ils utilisent les techniques de conversation propres aux discussions informelles.
- Ils vérifient la pertinence du contenu et la qualité de la discussion informelle (Small Talk).
- Ils appliquent les points les plus importants dans la communication écrite avec des clients et des fournisseurs exigeants.
- Ils mènent des entretiens de conseil et de négociation exigeants.
- Ils communiquent aussi bien dans la langue nationale de la région qu'en anglais ou dans une deuxième langue nationale.
- Ils expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit.
- Ils appliquent des techniques de résolution des conflits.
- Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits et des réclamations.
- Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens.

Objectifs évaluateurs - Entreprise

- Lors d'événements, ils interagissent avec différents acteurs de manière éloquente et adaptée à la situation (Small Talk).
- Ils mènent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants avec différents groupes d'intérêts par le biais de divers canaux de communication en anglais ou dans une deuxième langue nationale.
- Ils emploient le vocabulaire spécialisé dans la langue choisie lors des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants en fonction du groupe cible.
- Ils utilisent des techniques de résolution des conflits en désescalade lors d'entretiens exigeants.
- Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits, des réclamations et des négociations, ainsi que des entretiens de conseil exigeants, de manière systématique, factuelle et axée sur la recherche de solutions.
- Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens.

4. Option « Technologie »

Activités typiques

- Le service des ventes transmet à Régis les chiffres des ventes d'abonnements pour le dernier trimestre. Régis doit déterminer quels clients de quels segments d'âge concluent des abonnements et pour quelle durée. Pour cela, il utilise Excel et crée un tableau croisé dynamique.
- Pendant sa troisième année d'apprentissage, Romana travaille dans le service de service de gestion de l'entreprise. L'entreprise est active dans de nombreux pays et la tâche de Romana consiste à déterminer sur quel site les frais de locaux sont élevés. Romana cherche les données dans le système ERP et les prépare à l'aide de méthodes graphiques (diagrammes).

Objectifs évaluateurs - Ecole professionnelle

- Ils découvrent, comprennent et appliquent à des situations ancrées dans la pratique professionnelle les fonctions statistiques avancées d'Excel.
- Ils créent des structures pour les bases de données et les systèmes de gestion de contenu.
- Ils répondent à des questions exigeantes sur l'utilisation de programmes d'application courants ainsi que de bases de données et de systèmes de gestion de contenu dans le cadre du support de premier niveau.
- Ils expliquent la logique de base des langages de programmation (VBA/Excel) et explorent le fonctionnement général des macros.
- Ils expliquent les critères qualitatifs et quantitatifs de sélection des technologies propres au domaine commercial.
- Ils appliquent les différentes étapes de la collecte, du traitement et de l'analyse des données.
- Ils évaluent de grandes quantités de données.
- Ils cherchent et filtrent des informations pertinentes à partir de grandes quantités de données.
- Ils présentent les évaluations de données de manière adaptée au destinataire en utilisant des outils et des programmes appropriés.
- Ils traitent des bases de données à l'aide d'outils et de formules statistiques et décortiquent les résultats et en tirent des conclusions.

Objectifs évaluateurs - Entreprise

- Ils mettent en place des structures dans des bases de données ou des systèmes de gestion de contenu en collaboration avec les spécialistes.
- Ils gèrent des bases de données et des systèmes de gestion de contenu pour leur domaine de travail.
- Ils instruisent leurs collègues à l'utilisation de logiciels, de bases de données et de systèmes de gestion de contenu spécifiques la branche et à l'entreprise.
- Ils résolvent les problèmes de logiciels et de matériel dans leur domaine de travail.
- Dans le cas d'adaptations et de nouvelles acquisitions d'infrastructures techniques, ils vérifient la qualité des différentes offres et en tirent des recommandations fondées.
- Ils traitent de grandes quantités de données provenant de différentes sources en lien avec le mandat en utilisant des programmes d'application et des outils appropriés.
- Ils identifient les informations pertinentes à partir des grandes quantités de données.
- Ils préparent les évaluations des données relatives au mandat et à la thématique de manière adaptée au destinataire en utilisant des outils et des programmes appropriés.
- Ils vérifient l'exhaustivité et l'exactitude des informations pertinentes et en tirent des conclusions pour le mandat.