



Compétence opérationnelle	Mandat pratique	Grille de compétences	Nombre de mp	Nombre de compétences à valider (sans option)	Nombre de compétences à valider (option)
DCO A : Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques					
a1 : Examiner et développer des compétences commerciales	a1_MP1_Définir des objectifs SMART et en déduire des mesures	a1	3	1	
	a1_MP2_Participer activement à des entretiens de qualification				
	a1_MP3_Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses				
a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	a2_MP1_S'informer au sujet des réseaux professionnels	a2	3	1	
	a2_MP2_Entretenir son réseau professionnel				
	a2_MP3_Mettre à jour son profil sur les réseaux sociaux				
a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial	a3_MP1_Clarifier et exécuter le mandat	a3	2	1	
	a3_MP2_Recueillir des retours				
a4 : Agir de manière responsable dans la société	<i>exclusivement EP</i>				
a5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions <i>incl. f3 : Utiliser les connaissances du marché et de la branche (C14)</i>	a5_MP1_Incidence des questions politiques	a5	1	1	
TOTAUX			9	4	0

Définir des objectifs SMART et en déduire des mesures

(a1PA1)

Compétence opérationnelle a1 : Examiner et développer des compétences commerciales

Situation de départ

Pour organiser et faire progresser ton développement personnel en tant que professionnel, tu dois te fixer des objectifs clairs. En effet, ce n'est qu'avec un objectif clair devant les yeux que tu pourras tracer ton chemin pour y parvenir. Utilise ce mandat pratique pour définir des objectifs SMART à court terme, sur la base des travaux que tu as effectués.

- Partie 1** Réfléchis à deux domaines d'activité dans lesquels tu souhaites t'améliorer au cours des trois prochains mois.
- Partie 2** Formule au moins un objectif SMART pour chacun des deux domaines d'activité de la sous-tâche 1.
- Partie 3** concrètes et pertinentes avec lesquelles tu souhaites atteindre les objectifs. Etablis un plan de mesures à l'aide des résultats des sous-tâches 1 à 3.
- Partie 4** Discute des objectifs que tu t'es fixés et des mesures correspondantes avec ton formateur. Demande-lui de te donner un retour à ce sujet.
- Partie 5** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions et de ta discussion dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Si tu as des difficultés pour la sous-tâche 2, demande de l'aide.

Lorsque le temps imparti pour ton objectif est écoulé, évalue si tu as atteint l'objectif et si les mesures que tu as définies étaient judicieuses.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Participer activement à des entretiens de qualification

(a1PA2)

Compétence opérationnelle a1 : Examiner et développer des compétences commerciales

Situation de départ

Au cours de ta formation, tu participeras à différents entretiens de qualification avec ton formateur ou un instructeur. Il s'agit de bilans au cours desquels vous évaluez ensemble où tu te situes professionnellement et définissez les objectifs que tu souhaites atteindre dans un avenir proche. Plus tard dans ta vie professionnelle, tu seras aussi régulièrement amené à participer à de tels entretiens, afin de pouvoir évoluer professionnellement.

Il est important que tu te prépares de manière ciblée à de tels entretiens de qualification. En effet, ce n'est qu'ainsi qu'ils seront vraiment utiles et qu'ils te feront avancer. Ce mandat pratique te permet de préparer un entretien de qualification et d'y participer activement.

Partie 1 Crée une vue d'ensemble montrant sur quoi tu as travaillé au cours des trois derniers mois et quelles sont les différentes tâches que tu as assumées.

Partie 2 Pose-toi les questions suivantes : - Qu'est-ce qui fonctionne bien et qu'est-ce qui ne fonctionne pas encore très bien ? - Comment puis-je m'améliorer ? - Quelles sont mes forces et mes faiblesses ? - Que puis-je retenir du retour que j'ai reçu pour l'avenir ? Complète ta vue d'ensemble de la sous-tâche 1 avec les enseignements tirés. Remplis également la grille de compétences.

Partie 3 Participe activement à l'entretien de qualification. En d'autres termes : – Ecoute bien et attentivement. – Prends des notes. – En cas d'incertitude, pose des questions. – Partage tes propres impressions.

Partie 4 Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions et les éléments liés à ton entretien dans ton dossier de formation, le portfolio personnel.

Instructions sur la solution

-

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses

(a1PA3)

Compétence opérationnelle a1 : Examiner et développer des compétences commerciales

Situation de départ

Pour ton développement personnel, il est essentiel que tu connaisses tes forces et tes faiblesses, car c'est la seule façon de t'améliorer et de travailler sur toi-même. De plus, cela t'aidera à choisir une voie professionnelle qui te plaise vraiment. Utilise ce mandat pratique pour découvrir les talents ainsi que les forces et les faiblesses propres à ta personne.

- Partie 1** Rappelle-toi les six derniers mois passés dans l'entreprise, à l'école professionnelle et aux CI et évalue-les. Pour ce faire, réponds aux questions suivantes : – Qu'est-ce que je sais particulièrement bien faire ? – Qu'est-ce qui me plaît le plus dans mon travail ? – Où est-ce que je fais toujours face aux mêmes problèmes ? – Dans quelles situations est-ce que j'obtiens toujours des retours très positifs ? – Qu'est-ce qui a un sens à mes yeux ? Il y a encore d'autres questions pertinentes et individuelles que tu peux te poser. Regarde dans l'Intranet ou dans les documents de l'entreprise s'il existe un document interne contenant des questions de réflexion.
- Partie 2** A partir de tes réponses à la sous-tâche 1, crée une vue d'ensemble dans laquelle tu répertories tes talents, tes forces et tes faiblesses.
- Partie 3** Réfléchis aux possibilités qui s'offrent à toi pour continuer d'approfondir les activités qui te plaisent et que tu mènes à bien facilement. Déduis-en également des mesures pour les activités dans lesquelles tu as encore des difficultés.
- Partie 4** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Tu trouveras très probablement à exercer tes talents là où tu es bon sans avoir à fournir de grands efforts, dans des activités qui ont un sens à tes yeux et qui te procurent du plaisir.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

S'informer au sujet des réseaux professionnels

(a2PA1)

Compétence opérationnelle a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial

Situation de départ

Les réseaux professionnels constituent une aide précieuse pour ton développement professionnel. Tu échanges avec d'autres personnes, tu découvres d'autres perspectives, tu développes de nouvelles idées et tu travailles sur tes aptitudes communicationnelles. Avec ce mandat pratique, tu fais le premier pas en commençant par t'informer au sujet des réseaux professionnels.

Partie 1 Effectue des recherches en ligne pour savoir quels réseaux professionnels existent pour les professionnels de ta branche.

Partie 2 Demande à tes collègues de travail quels réseaux professionnels ils utilisent. Partage les résultats de ta recherche en ligne et demande-leur leur avis à ce sujet.

Partie 3 Echange avec tes camarades de formation et tes collègues de l'école professionnelle pour savoir dans quels réseaux ils sont actifs. Demande-leur comment ils utilisent leurs canaux pour élargir leur réseau professionnel.

Partie 4 Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Conseil 1 : en fonction du stade de développement professionnel, différents réseaux sont pertinents. Par conséquent, demande-toi bien quels réseaux ont un sens dans ta situation actuelle.

Conseil 2 : prends également tes intérêts personnels comme point de départ dans la recherche de réseaux envisageables. Quelqu'un qui s'intéresse par exemple à l'actualité politique se sentira bien entouré dans une association qui a une orientation politique.

Quelqu'un qui s'intéresse davantage aux langues étrangères utilisées dans la branche devrait peut-être faire partie d'une organisation qui promeut les échanges internationaux.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Entretenir son réseau professionnel

(a2PA2)

Compétence opérationnelle a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial

Situation de départ

Que ce soit dans ton entreprise, à l'école professionnelle ou au cours interentreprises : en tant qu'apprenti, tu fais sans cesse la connaissance de nouvelles personnes actives dans ta branche. Pour que la première rencontre ne tourne pas court, il est important d'entretenir le contact. Entretenir un contact peut prendre différentes formes selon les personnes ; cela peut aller d'un appel téléphonique à un like sur un profil de réseau social. Bien sûr, d'une manière proportionnée et adaptée à la situation. Avec ce mandat pratique, tu fais le premier pas pour entretenir ton réseau professionnel !

- Partie 1** Réfléchis aux personnes dont tu as récemment fait la connaissance à titre professionnel et qui t'ont été sympathiques. Il peut s'agir de quelqu'un d'une autre équipe, d'un autre service ou même de l'école professionnelle.
- Partie 2** Cherche une raison pour entrer en contact avec la personne. Ainsi, tu auras un sujet vers lequel tu pourras orienter la discussion si nécessaire. Réfléchis à la manière dont tu veux entrer en contact avec la personne.
- Partie 3** Parle ou écris à la personne. Utilise le sujet que tu as préparé comme point de départ ou d'accroche.
- Partie 4** Si l'échange s'est bien déroulé, tu peux ensuite la remercier une nouvelle fois pour cet échange passionnant, pour cette discussion utile, etc.
- Partie 5** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions et les éléments liés à cet échange dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Conseil 1 : mets à profit des situations quotidiennes pour entretenir des contacts. Dans l'entreprise, la pause-café ou un « bonjour » amical dans le couloir ou avant le début d'une réunion sont, par exemple, des moments propices au lancement d'une conversation avec les autres.

Conseil 2 : à l'école professionnelle, le temps avant les cours, les pauses ou même le trajet pour rentrer à la maison se prêtent bien aux échanges avec des jeunes de ton âge.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Mettre à jour son profil sur les réseaux sociaux

(a2PA3)

Compétence opérationnelle a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial

Situation de départ

Tu devrais régulièrement mettre à jour ton profil professionnel sur les réseaux sociaux. Ainsi, tes contacts verront que tu es actif et seront au courant de ton niveau de formation, de tes expériences et de tes intérêts actuels. Dans ce mandat pratique, tu procèdes à une telle mise à jour.

- Partie 1** Regarde les profils de tes collègues de l'école professionnelle, de personnes de ton entreprise, de ton entreprise formatrice ou encore d'autres entreprises sur les réseaux sociaux. Lis le contenu de leurs profils respectifs et regarde les contributions qu'ils publient.
- Partie 2** Compare leurs contributions et leurs profils avec ton profil professionnel. Réfléchis à la manière dont tu peux améliorer ta présence sur les réseaux sociaux.
- Partie 3** Publie une nouvelle contribution ou mets à jour ton profil. Si ton employeur, autrement dit ton entreprise formatrice, dispose d'un profil d'entreprise, relie-toi au profil d'entreprise de ton employeur.
- Partie 4** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Ton profil doit souligner ton professionnalisme et être authentique et compréhensible pour les personnes de ta branche. De plus, il doit répondre aux éventuelles directives de ton entreprise formatrice.

Conseil 1 : ne te contente pas de copier ce que font les autres, reste toi-même.

Conseil 2 : pour ton profil, choisis des contenus qui sont importants pour ta branche et qui sont compris par ses acteurs.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Clarifier et exécuter le mandat (a3PA1)

Compétence opérationnelle a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial

Situation de départ

Dans ton entreprise, on te confie chaque jour de nouveaux mandats. Certains d'entre eux font partie des tâches courantes et tu es déjà suffisamment rodé pour être en mesure de t'en acquitter. En revanche, à l'occasion de mandats plus importants ou de mandats spéciaux, tu es confronté à de nouvelles informations et exigences. Une bonne clarification du mandat est donc essentielle pour le mener à bien. Lors de la prochaine réception d'un mandat, tu pourras tout de suite mettre en œuvre ce mandat pratique.

Partie 1 Réfléchis à ce que tu peux faire pour prendre en charge de manière structurée les mandats que tu reçois et bien les comprendre.

Partie 2 exemple de la part d'un supérieur hiérarchique ou d'un membre de l'équipe). Utilise à bon escient la technique de la clarification du mandat.

Partie 3 Planifie quand et comment tu vas réaliser les mandats. Fixe-toi des objectifs et des délais clairs pour la réalisation des mandats et assure-toi qu'ils n'interfèrent pas avec une autre tâche.

Partie 4 Réalise tes mandats. Organise les ressources et les outils nécessaires.

Partie 5 Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Conseil 1 : en cas d'incertitude, consulte ton supérieur hiérarchique.

Conseil 2 : décompose les tâches importantes en sous-tâches plus petites. Là aussi, fixe pour chaque tâche une date limite à laquelle tu souhaites la terminer.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Recueillir des retours

(a3PA2)

Compétence opérationnelle a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial

Situation de départ

Tu as terminé ton dernier mandat, classé les résultats de ton travail et informé ton

mandant. Enfin un moment de détente ! Quoique... pas si vite ! En effet, une exécution complète du mandat implique aussi que tu te procures un retour sur le résultat de ton travail. Chaque retour est une chance pour toi d'apprendre quelque chose. Par conséquent, effectue ce mandat pratique pour obtenir des retours ciblés.

- Partie 1** Au cours de la semaine à venir, choisis deux mandats pour lesquels tu souhaiterais obtenir un retour approfondi.
- Partie 2** Fixe un rendez-vous avec ton mandant et demande-lui de te donner un retour sur ton travail.
- Partie 3** Demande à ton mandant de te faire des propositions concrètes d'amélioration.
- Partie 4** Déduis-en des mesures pour améliorer ton travail.
- Partie 5** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions et les éléments liés à ton entretien dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Conseil 1 : applique la technique de l'écoute active.

Conseil 2 : demande à ton interlocuteur si tu ne comprends pas une remarque.

Conseil 3 : reste ouvert et positif pendant l'entretien.

Conseil 4 : prends des notes sur le retour de ton interlocuteur.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Incidence des questions politiques

(a5PA1)

Compétence opérationnelle a5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions

(f3) Utiliser les connaissances du marché et de la branche

L'employé de commerce identifie les interactions de l'économie nationale et leur influence sur les administrations publiques, notamment aux niveaux cantonal et communal.

Situation de départ

En tant que professionnel dans l'administration publique, tu découvres comment les décisions politiques et économiques influencent et modifient conjointement les tâches des

administrations publiques. Les évolutions, les besoins et les événements économiques et sociaux – tels que les réductions ou les augmentations d'impôts, les nouvelles lois et réglementations – peuvent engendrer de nouvelles tâches pour les administrations à tous les niveaux.

Partie 1 Renseigne-toi auprès d'un supérieur hiérarchique pour savoir si une telle évolution a récemment eu une incidence sur le travail dans ton entreprise formatrice ou s'il faut s'attendre à un changement en raison d'une évolution économique ou sociale. Cherche à connaître l'élément déclencheur de cette évolution.

Partie 2 Cherche un exemple pertinent à l'aide duquel tu peux montrer comment une évolution, un besoin ou un événement social(e) ou économique peut influencer le travail de l'administration. Participe activement à la discussion.

Partie 3 Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Conseil : réfléchis aux conséquences que les questions politiques d'actualité pourraient avoir sur les tâches de l'administration. Pense aussi à des exemples issus de ta commune ou de ton canton de résidence.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.