

No d'obj.	Objectifs évaluateurs partie entreprise	Attribution des activités à la place de travail
1.1.1 Gérer le matériel/les marchandises ou les prestations de service		
1.1.1.1	1.1.1.1 Gérer le matériel/les marchandises ou les prestations de service (C5) <i>J'achète du matériel, des marchandises ou des prestations de service conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales et j'exécute les tâches suivantes en bonne et due forme</i>	Cet objectif concerne l'acquisition de prestations, comme par exemple la réservation d'un post- ou préacheminement (entreprise de transport routier, opérateur de chemin de fer ou compagnie maritime/rhénane, etc.) Pour l'organisation d'un transport principal il faut utiliser l'objectif 1.1.1.4 traiter les mandats de transport
1.1.1.1.1	Demander les offres et les comparer	Obtenir et comparer les prix auprès des transporteurs
1.1.1.1.1	Se renseigner sur les conditions et les délais de livraison	Comparer/contrôler les indications du clients avec l'offre du transporteur Vérifier la faisabilité pour la détermination et l'utilisation du moyen de transport
1.1.1.1.1	Commander le matériel, les marchandise ou <u>les prestations de service</u>	Donner l'ordre, réservation auprès du transporteur
1.1.1.1.1	Contrôler ou surveiller les livraisons	Surveiller le transport
1.1.1.1.1	Réclamer en cas de livraisons ou de prestations de service erronés, corriger	Exemple: délai non respecté, par exemple en cas de sinistre, Vérifier les documents de transports sur d'éventuelles réserves après la livraison/le chargement
1.1.1.1.1	Vérifier et comptabiliser les factures des fournisseurs	Comparaison/contrôle de la facturation avec l'offre
1.1.1.2	1.1.1.2 Stocker le matériel/les marchandises (C5) <i>Je gère le stockage du matériel et des marchandises de manière appropriée. Ce faisant, j'accompagne et je surveille de manière compétente l'exécution des étapes ci-après:</i>	Objectif pour le pré- ou le post acheminement
1.1.1.2.2	Contrôler les livraisons et réclamer les marchandises manquantes	Contrôler la réception des marchandises / réclamer les pièces manquantes / Vérifier les documents de transport sur d'éventuelles réserves après la livraison/le chargement
1.1.1.2.2	Entreposer et déstocker les marchandises	Organisation et établissement de l'ordre
1.1.1.2.2	Tenir à jour les stocks	A utiliser en cas de stockage intermédiaire ou d'entreposage de la marchandise
1.1.1.2.2	Gérer ou laisser gérer les stocks	
1.1.1.2.2	Etablir ou laisser établir l'inventaire.	
1.1.1.3	1.1.1.3 Livrer le matériel/les marchandises (C5) <i>J'organise les livraisons de matériel/marchandises en respectant les directives de l'entreprise. A cette fin, j'exécute, j'accompagne ou je contrôle de manière autonome les étapes de travaux suivantes:</i>	Organisation d'un post acheminement à l'import, organisation de livraison au départ de l'entrepôt chez le destinataire final
1.1.1.3.3	Traiter les commandes	Après notification chez le client, rendez-vous pour la livraison ou d'autres instructions à faire passer au transporteur

No d'obj.	Objectifs évaluateurs partie entreprise	Attribution des activités à la place de travail
1.1.1.3	Préparer le matériel/les marchandises	Donner l'ordre pour libérer la marchandise dans l'entrepôt, fournisseur d'autres prestation comme: neutralisation, étiquetage, préparation de commande etc. "Value Added Services"
1.1.1.3	Etablir les documents de livraison	Bulletin de livraison / CMR
1.1.1.4	1.1.1.4 Traiter les mandats de transport (C5) <i>Je traite les mandats de transport conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales. Ce faisant, je maîtrise les étapes et les travaux suivants:</i>	Objectif pour l'organisation d'un déroulement de transport complet Remarque: à partir du 3ème semestre (au préalable établir le dossier de formation pour l'objectif 1.1.7.1)
1.1.1.4	Recevoir les demandes de transport et les vérifier	Réception de la demande ou de la commande, vérifier la faisabilité
1.1.1.4	Demander des offres de transport et les comparer	Demander et comparer les prix auprès des transporteurs / justifier le choix En cas d'offres existantes: expliquer l'utilisation
1.1.1.4	Etablir les documents de transport	Nommer et établir les documents de transport
1.1.1.4	Attribuer les mandats de transport	Donner l'ordre, réserver le transporteur
1.1.1.4	Traiter les documents relatifs à l'assurance du transport	à partir du 3ème semestre: remplir correctement la demande d'assurance, calculer la valeur d'assurance à partir du 5ème semestre: nommer et connaître les différentes polices et types de couverture, convenir l'inclusion (guide chap. 5.2)
1.1.1.4	Facturer le transport	à partir du 3ème semestre: facturation simple selon directives de l'entreprise à partir du 5ème semestre: facturation autonome selon offres ou accord tarifaire avec les agents
1.1.1.5	1.1.1.5 Traiter les mandats d'import ou d'export (C3) <i>Je traite les mandats d'import ou d'export conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales. J'effectue les tâches suivantes de manière compétente:</i>	Nommer et expliquer les documents douaniers nécessaires, import ou export Connaissances spécialisées: Tares, vérification, statistiques, edec import et export, NCTS, régime du transit communautaire Remarque: département douanier à partir du 2ème semestre, autrement en 3ème semestre
1.1.1.5	Utiliser des clauses internationales de commerce (Incoterms 2010)	Connaître les Incoterms / Expliquer l'importance par rapport au dédouanement et coût de transport
1.1.1.5	Etablir ou traiter les documents d'exportation ou d'importation	Sur base d'exemple concret: vérifier, préparer ou mettre à disposition des documents douaniers corrects
1.1.1.5	Etablir, réunir ou contrôler les certificats d'origine	Nommer et expliquer au moins 3 sortes de certificats d'origine
1.1.1.5	Traiter les instruments de garantie de paiement	à partir du 3ème semestre: encaissement, livraison de marchandise que contre paiement d'avance (C.O.D) - (Valeur de la marchandise et/ou fret, TVA et droits de douane) à partir du 5ème semestre: nommer et expliquer l'accréditif, la garantie bancaire, l'encaissement documentaire (C.A.D od. L/C)

No d'obj.	Objectifs évaluateurs partie entreprise	Attribution des activités à la place de travail
1.1.1.5	Organiser les transports	Pré- et post acheminement, incl. Formalités douanières à l'exportation et à l'importation
1.1.1.5	Etablir les documents de transport	Etablir, mettre à disposition ou libérer les documents de transport en fonction du moyen de transport
1.1.1.5	Etablir des factures	Etablir la facturation correcte sur base d'une offre en tenant compte des Incoterms
1.1.2 Conseiller les clients		
1.1.2.1	1.1.2.1 traiter les demandes de clients (C3) <i>Je traite les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise. Ce faisant, j'exécute les tâches suivantes à la satisfaction des clients et dans le respect des règles de courtoisie:</i>	Décrire différentes sortes de demandes (prix, possibilité, faisabilité, etc.)
1.1.2.1	Réceptionner les demandes des clients	Répondre aux demandes de clients, d'agents et de partenaires par mail ou par téléphone
1.1.2.1	Examiner les besoins des clients	
1.1.2.1	Traiter les demandes des clients ou les transmettre aux personnes compétentes	Décrivez les demandes que vous pouvez traiter vous-mêmes et lesquels vous transférez. Justifiez votre décision.
1.1.2.1	Les enregistrer en utilisant des documents clairs et appropriés	Notes dans le dossier etc.
1.1.2.2	1.1.2.2 Mener les entretiens client (C5) <i>Je mène des entretiens de vente ou de conseil avec des clients avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit:</i>	Se réfère au travail quotidien Vérifications auprès du client: p.ex.: compte PCD, No TVA, déclaration d'origine, possibilités d'enlèvement/de livraison Vérifications auprès de transitaires ou de transporteurs, éventuellement les exploitants d'entrepôt ou de terminal
1.1.2.2	Préparer l'entretien	Déterminer quelles informations sont nécessaires et quelles questions pourraient être posées en retour
1.1.2.2	Mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, montrer la plus-value de mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches)	Lors d'interface critique (problème), apporter des suggestions
1.1.2.2	Assurer et documenter le suivi de l'entretien	Traiter ou transmettre les notes, notes de dossier, informations etc.
1.1.2.3	1.1.2.3 Gérer les informations des clients (C4) <i>Je gère de façon claire et transparente des informations et des données relatives aux clients. Ce faisant, j'utilise de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise pour effectuer les travaux suivants:</i>	Saisir ou faire saisir les données des clients et des fournisseurs (selon les directives de l'entreprise) Sur quoi faut-il faire attention lors de saisies de données clients?

No d'obj.	Objectifs évaluateurs partie entreprise	Attribution des activités à la place de travail
1.1.2.3	Saisir, structurer, classer et mettre à jour les données des clients	Moyennant quels documents sont saisis les nouveaux clients, quelles informations sont nécessaires impérativement? Est-ce que les données des clients sont saisis dans différents systèmes (p.ex. CRM, autres)? Où sont classés les différents documents? Comment sont réglés les responsabilités dans l'entreprise?
1.1.2.3	Evaluer les contacts avec les clients	Le plus souvent dans les département de vente: quelles informations sont évaluées et comment sont-elles analysées?
	Je traite les données sensibles en toute confidentialité tout en respectant les dispositions légales et les directives de l'entreprise	Justifier la confidentialité selon les directives de l'entreprise et les prescriptions légales
1.1.3 S'occuper du traitement des commandes		
1.1.3.1	1.1.3.1 Exécuter les commandes (C3) <i>Lors de l'exécution des commandes internes et externes, j'effectue de manière appropriée et autonome les travaux suivants:</i>	Présenter un déroulement de travail complet (transport ou dédouanement) à partir de la première demande jusqu'au contrôle du dossier
1.1.3.1	Répondre aux demandes d'offres	Vérifier la faisabilité
1.1.3.1	Etablir les offres	Comment les offres sont-elles établies (contenu, mise en page)? Remarque: l'apprenti doit établir de façon autonome des modèles d'offre en fonction d'exemple de la pratique
1.1.3.1	Recueillir les commandes de clients	Réceptionner les ordres
1.1.3.1	Saisir les données des clients et des commandes	Saisir le dossier
1.1.3.1	Etablir les confirmations de commande	Confirmations de réservation, ceci pourraient également être des avis
1.1.3.1	Traiter et exécuter les commandes	Donner les ordres de transport ou de dédouanement, aussi au niveau interne
1.1.3.1	Facturer les prestations	Facturation correcte sur base de l'offre établie au paravent, en tenant compte des Incoterms Remarque: l'apprenti doit établir au minimum un modèle de facturation si la facturation de l'entreprise est décentralisée
1.1.3.1	Veiller au déroulement correct des commandes	Nommer et justifier les moyens auxiliaires (p.ex.. check-lists)
	Je garantis que les clients bénéficient à leur pleine et entière satisfaction de tous les produits et services fournis par mon entreprise (que ce soient les siens propres ou ceux qu'elle a acquis auprès d'une entreprise tierce).	
1.1.3.2	1.1.3.2 Appliquer les mesures de qualité et environnementales (C3) <i>J'applique les mesures de qualité et environnementales de l'entreprise de manière conséquente et je montre, à l'aide d'exemples, de quelle manière je remplis les exigences en question dans mon domaine.</i>	Décrire le système de qualité ou des mesures équivalentes en rapport avec le travail quotidien et la philosophie de l'entreprise Moyens d'aide: éventuellement directives de l'entreprise ou support du CI 4, jour 1

No d'obj.	Objectifs évaluateurs partie entreprise	Attribution des activités à la place de travail
1.1.3.3	1.1.3.3 Evaluer les résultats (C4) <i>J'évalue les résultats des mandats ou des projets selon les directives de l'entreprise et j'effectue les tâches suivantes dans les règles de l'art:</i>	Vérifier, contrôler et documenter/contrôler de manière professionnelle les ordres et les projets selon les directives de l'entreprise
1.1.3.3	Documenter l'état du mandat ou du projet	Vous êtes au courant d'un ordre ou d'un projet actuel et vous pouvez transmettre le statut actuel
1.1.3.3	Tenir à jour les délais et les coûts	Tenir à jour les dossiers avec des délais fermes, des notifications, des instructions spéciales, par exemple POD (Prove of delivery)
1.1.3.3	Etablir des comparaisons entre l'état souhaité et l'état actuel	Contrôle de dossier
1.1.3.4	1.1.3.4 Gérer les réclamations des clients (C4) <i>Je réagis de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients et je les traite selon les directives internes de l'entreprise.</i>	à partir du 2ème semestre: quelles sont les raisons de réclamation en général? Quelles sortes de réclamation vous pouvez traiter vous-mêmes, lesquelles vous devez transférer? à partir du 5ème semestre: traitement de sinistre complet dans le département concerné, en complément: tous les délais de réclamation des différents transporteurs (réglementation voir guide assurance)
1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques		
1.1.4.1	1.1.4.1 Décrire le marché (C4) <i>J'analyse le marché de mon entreprise selon des instructions et je décris les domaines suivantes:</i>	Décrivez le marché dans lequel votre entreprise se trouve (moyens auxiliaires: support économie/société, CI 2)
1.1.4.1	Positionnement de mon entreprise sur le marché	Décrivez en quelques phrases les points forts de votre entreprise
1.1.4.1	Clients et groupes de clients	Quels sont vos clients? Y a-t-il une prédominance (Pharma)? Justifiez
1.1.4.1	Fournisseur/producteurs	Quels sont vos attentes à vous fournisseurs (prestations de service)
1.1.4.1	Concurrents	Nommez vos concurrents
1.1.4.1	Intervenants internes et externes	Quels sont les facteurs qui influencent votre entreprise? Au niveau interne: entre autre les collaborateurs, restructuration, vente de société etc. / au niveau externe: entre autre les lois, catastrophe écologique, situation économique/devises, guerre, chef d'état etc.
1.1.4.2	1.1.4.2 Utiliser les instruments de marketing (C3) <i>Afin d'acquérir ou de fidéliser des clients, j'utilise de manière ciblée les instruments du marketing selon les directives de l'entreprise.</i>	Appliquez et décrivez le Marketing-Mix par rapport à votre entreprise. Comment on utilise les 4 P?

No d'obj.	Objectifs évaluateurs partie entreprise	Attribution des activités à la place de travail
1.1.4.3	1.1.4.3 Calculer les prix des produits et des services (C3) <i>Je calcule les coûts de fabrication et le prix de revient pour des produits ou des prestations de service spécifiques selon des critères prédéfinis. Ce 0 faisant, je calcule le prix de vente en tenant compte des marges.</i>	Vous établissez un calcul sur un transport choisi par vous-même. Les éléments déterminants pour le coût de transport sont pris en considération.
1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel		
1.1.5.1	1.1.5.1 Exécuter des tâches relatives au recrutement de personnel (C3) <i>J'exécute les tâches ci-après relatives au recrutement du personnel conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales:</i>	
1.1.5.1	Traiter les mises au concours de postes	Traiter, resp. compléter selon les prescriptions internes
1.1.5.1	Traiter les candidatures	"
1.1.5.1	Préparer les entretiens	"
1.1.5.1	Rédiger les réponses positives et négatives	"
1.1.5.1	Etablir les contrats de travail	"
1.1.5.2	1.1.5.2 Introduire les nouveaux collaborateurs (C3) <i>Lors de l'introduction de nouveaux collaborateurs j'exécute les tâches suivantes:</i>	Introduire de nouveaux collaborateurs, apprentis ou stagiaires
1.1.5.2	Préparer le premier jour de travail	Aménager la place de travail, expliquer le cycle de travail, badge et/ou accès
1.1.5.2	Préparer expliquer les documents relatifs aux rapports de travail	Règlement interne
1.1.5.2	Saisir les données personnelles	Tenir et/ou mettre à jour les dossiers de collaborateurs
1.1.5.2	Expliquer l'infrastructure de l'entreprise	Faites une visite avec le nouveau collaborateur.
1.1.5.3	1.1.5.3 Traiter les données de l'administration du personnel (C3) <i>Je tiens à jour avec exactitude les données personnelles des employés, les données relatives aux heures de travail et les absences. Je gère les cotisations aux assurances sociales et des prestations salariales accessoires.</i>	
1.1.5.4	1.1.5.4 Traiter les questions du personnel (C4) <i>Je traite de manière compétente les demandes du personnel concernant les dispositions légales et les directives de l'entreprise dans le cadre du rapport de travail et je fournis les explications nécessaires.</i>	Connaître les droits et les obligations des employeurs et des employés
1.1.5.5	1.1.5.5 Exécuter des tâches relatives au départ du personnel (C3) <i>J'exécute, lors du départ de personnel, les tâches suivantes selon les directives de l'entreprise et les prescriptions légales :</i>	Etablir une check-list selon les directives de l'entreprise ou travaille selon la check-list existante CI 5, jour 1

No d'obj.	Objectifs évaluateurs partie entreprise	Attribution des activités à la place de travail
1.1.5.5	Planifier et mener les tâches relatives au départ de personnel	Information aux collaborateurs/département, supprimer les accès IT, Contrôle restitution des biens de l'entreprise (badge, clé, ordinateur et téléphone portable) passage du travail
1.1.5.5	Rédiger des certificats de travail selon les instructions du supérieur	Traiter resp. compléter selon les prescriptions internes
1.1.5.5	Clôre et archiver le dossier personnel	Confirmation du licenciement, compléter, clôturer et archiver le dossier de l'employé
1.1.6 Exécuter des processus financiers		
1.1.6.1	1.1.6.1 Traiter les factures entrantes et sortantes (C3) <i>J'exécute les travaux de comptabilité ci-dessous en suivant des instructions et en utilisant les documents et les outils informatiques appropriés:</i>	Comment on saisit et comptabilise les factures entrant et sortant? Supports école: économie et société
1.1.6.1	Tenir à jour la comptabilité débiteurs	Qui établit les factures clients? Quand et comment sont-elles comptabilisées? Qui surveille le paiement?
1.1.6.1	Tenir à jour la comptabilité créditeurs	Depuis la réception de la facture de fournisseur: qui contrôle le contenu de la facture? Référencement? Comptabilisation? Qui déclenche le paiement et quand?
1.1.6.1	Traiter les paiements	Paievements entrants et sortants
1.1.6.1	Gérer l'encaissement	Niveau de relance et poursuite (recouvrement par voie de justice)
1.1.6.1	Traiter les rappels	
1.1.6.2	1.1.6.2 Gérer la caisse (C4) <i>Je gère la caisse consciencieusement avec exactitude. Ce faisant, j'effectue les tâches suivantes:</i>	Tenir la caisse selon les prescriptions internes
1.1.6.2	Ouvrir la caisse	"
1.1.6.2	Gérer la caisse	"
1.1.6.2	Contrôler la caisse	Procédure lors de différences ou divergences
1.1.6.2	Fermer la caisse	"
	En cas d'irrégularité, je prends les mesures appropriées.	
1.1.6.3	1.1.6.3 Participer à la clôture des comptes (C3) <i>Lors de la fermeture des comptes, j'exécute les tâches ci-dessous en suivant les directives de l'entreprise et les prescriptions légales:</i>	Contrôler les factures mensuelles, les paiements resp. les écritures comptables
1.1.6.3	Effectuer les délimitations comptables	"
1.1.6.3	exécuter ou laisser exécuter l'inventaire	"
1.1.6.3	Clôturer les comptes	"

No d'obj.	Objectifs évaluateurs partie entreprise	Attribution des activités à la place de travail
1.1.6.4	1.1.6.4 Effectuer le contrôle du budget et des résultats (C5) Je compare les résultats avec les objectifs visés dans les domaines énumérés ci-dessous en suivant des instructions:	Ajuster les boucllements mensuels avec les systèmes internes
1.1.6.4	Chiffre d'affaires	"
1.1.6.4	Coûts	"
1.1.6.4	Liquidité	"
1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles		
1.1.7.1	1.1.7.1 Créer et traiter des documents (C5) <i>Je rédige correctement et de manière autonome les documents divers en suivant les directives de l'entreprise et les dispositions légales, comme par ex.:</i>	Travail quotidien : dédouanement import et export Saisir le dossier, établir les documents de transport et de transit nécessaires Remarque: idéal pour le 1er ou 2ème semestre!
1.1.7.1	Correspondance avec la clientèle et les fournisseurs	Etablir des emails, des lettres et des fax correctement et sans fautes. Respecter les directives de l'entreprise et les dispositions légales (ICA, 1er semestre: courrier électronique)
1.1.7.1	Notes, communications internes, procès-verbaux	Actualiser le livre de travail, établir les notes pour les instructions de travail Etablir les notes pour les dossiers, tenir les procès-verbaux de séances
1.1.7.1	Rapports et documentation (Dans les transports: établir les documents de transport et/ou douanier)	Décrivez les documents de transport et/ou de douane (sens, but et nécessité) que vous utilisez quotidiennement à l'export et/ou à l'import. Il peut s'agir de: lettre de voiture CMR, bulletin de livraison, LTA, B/L, documents douaniers à l'export et/ou à l'import, certificats d'origine (EUR1, Forme A), etc.
1.1.7.2	1.1.7.2 Administrer les données et les documents (C3) <i>Je gère correctement les données et les documents. J'utilise à cet effet le système de sauvegarde et d'archivage de mon entreprise en respectant ses directives et les dispositions légales.</i>	Distinction claire de données et de documents. Comment sont-ils archivés? Indication des directives de l'entreprise et des dispositions légales (délais de conservation)
1.1.7.3	1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations (C5) <i>J'organise des séances et des manifestations. A cette fin, j'exécute les travaux ci-dessous de manière appropriée et efficace:</i>	Exemple: organisation d'une évaluation STA/UF que vous organisez de manière autonome dans votre entreprise, ou l'organisation de séances d'équipe au d'autres séances dan votre entreprise. Toutefois, vous pouvez également organiser un évènement où vous invitez votre team ou vos parents pour une présentation
1.1.7.3	Planifier les séances et les manifestations	Comment vous procédez? Trouver la date appropriée, déterminer les participants, sondage, contenu et volume, fixer le lieu
1.1.7.3	Lancer les invitations	Comment vous invitez les participants?

No d'obj.	Objectifs évaluateurs partie entreprise	Attribution des activités à la place de travail
1.1.7.3	Préparer l'infrastructure et les documents nécessaires	Comment se présentent les locaux? Avez-vous besoin de supports informatiques spéciaux? Faut-il préparer des handouts, de la documentation?
1.1.7.3	Encadrer les participants	Comment sont encadrés les participants? Depuis la réception jusqu'au départ. Organiser boissons et nourriture et mettre à disposition lors de l'évènement
1.1.7.3	Mener les évaluations et les travaux de clôture	Comment s'est déroulé l'évènement? Qu'est-ce qui était bien? Où se trouve du potentiel d'amélioration? Optimiser éventuellement les supports ou le déroulement. Classement des documents de la séance
1.1.7.4	1.1.7.4 S'occuper du courrier et des colis (C3) <i>Je m'occupe du courrier entrant et sortant. Pour ce qui est des lettres et des colis, j'effectue consciencieusement les travaux suivants:</i>	
1.1.7.4	Réception	Qui a le droit d'ouvrir le courrier? Qui reçoit les lettres recommandées?
1.1.7.4	Tri	Y a-t-il un pré triage? Quels sont les critères?
1.1.7.4	Distribution	Qui reçoit quelle lettre, quelle facture etc.?
1.1.7.4	Emballage	Lors du courrier sortant: comment sont emballés les documents ou marchandises?
1.1.7.4	Envoi	Sur quoi faut-il veiller par rapport aux adresses? Remarque: destinataires étrangers
1.1.7.4	Affranchissement	Différence des grandeurs des enveloppes et colis - différence Suisse/étranger (respecter les tarifs de la poste)
1.1.7.4	Remise	Est-ce que le courrier est récupéré ou remis à la poste? Respecter les délais (courrier entrant et sortant)
1.1.7.5	1.1.7.5 Exécuter des tâches de communication interne (C3) <i>Sur la base des directives de l'entreprise, je contribue à la communication interne ou je la gère et je la publie dans des médias tels que:</i>	Connaître, utiliser et promouvoir les canaux internes Apporter ses propres contributions (p.ex. Intranet ou programmes internes) Connaître les personnes responsables dans l'entreprise
1.1.7.5	Lettres/bulletins d'information	"
1.1.7.5	Panneau d'affichage	"
1.1.7.5	Intranet	"
1.1.7.5	Journal de l'entreprise	"
1.1.7.6	1.1.7.6 Acquérir et gérer le matériel de bureau et de consommation (C3) <i>Je m'occupe de l'acquisition du matériel de bureau et de consommation conformément aux directives de l'entreprise.</i>	Commander le matériel dans la bonne quantité, dans l'ordre chronologique correct et garantir le stock

No d'obj.	Objectifs évaluateurs partie entreprise	Attribution des activités à la place de travail
1.1.7.7	1.1.7.7 Travailler de manière sûre, ergonomique et efficace (C3) <i>Sur mon lieu de travail, je respecte les directives de l'entreprise et les dispositions légales qui me permettent de travailler de manière sûre, ergonomique et efficace.</i>	Installez votre place de travail professionnel et privé selon les directives www.ekas-box.ch . Décrivez "l'avant" et "l'après". Prenez en considération également la sécurité à la place de travail. Comment vous organisez votre place de travail afin de pouvoir travailler efficacement? Organisation/conservation du travail quotidien, mon équipe a également accès à mes travaux quotidiens pendant mes absences Moyens auxiliaires: support CI 1
1.1.8 Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		
1.1.8.1	1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et/ou des services (C3) <i>A l'aide de documents et de modèles clairs, j'explique les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et/ou des services de mon entreprise. J'utilise ces connaissances de manière convaincante et ciblée dans le cadre des processus de travail, du conseil à la clientèle et des tâches administratives.</i>	Décrivez les points forts et les particularités de votre entreprise formatrice. Pas de copie de Home-Page ou de prospectus. Où est-ce que votre entreprise est vraiment "forte"? à partir du 2ème semestre: quel département est responsable des transports spéciaux (p.ex.)? De quelle façon sont attribués les lignes/axes de transport? à partir du 5ème semestre: comment vous pouvez utiliser ces connaissances lors des entretiens avec les clients?
1.1.8.2	1.1.8.2 Expliquer les produits et/ou les services des concurrents (C2) <i>Je montre, à l'aide de comparaisons pertinentes, les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et/ou des services des principales entreprises concurrentes.</i>	Peut être présenté par un graphique également. Nommez au moins 3 concurrents et confrontez les critères de comparaison. Utilisez le site internet des concurrents et faites des recherches auprès de vos camarades.
1.1.8.3	1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2) <i>Je présente à un profane les principales caractéristiques de mon entreprise. Mon responsable direct m'indique les caractéristiques de la liste ci-après que je dois utiliser:</i>	Moyens auxiliaires: support CI 1 / Economie et société: modèle d'entreprise et structure organisationnelle
1.1.8.3	Groupes d'intérêts et leurs besoins	Quels groupes a des prétentions dans votre entreprise? Présentez les interfaces/dépendances': p.ex. clients, autorités, transporteurs, agents (fournisseurs) etc.
1.1.8.3	Vision, lignes directrices, objectifs de l'entreprise	Décrivez ces points (pas de copie de la page Internet)
1.1.8.3	Contexte historique	Quand est-ce que la société a été fondée? Comment s'est développé l'entreprise?
1.1.8.3	Forme juridique / rapports de propriété	Nommez et décrivez la forme juridique et les rapports de propriété. Voir également: registre du commerce, Moneyhouse.ch
1.1.8.3	Structure organisationnelle	Présentez la structure de votre entreprise par un graphique
1.1.8.3	Position sur le marché	Connaitre les points forts et les partenaires de l'entreprise
1.1.8.3	Principaux points forts de l'entreprise	Nommez et décrivez les compétences clé de votre entreprise.

No d'obj.	Objectifs évaluateurs partie entreprise	Attribution des activités à la place de travail
1.1.8.3	Assurance de la qualité	Quel est le système de qualité utilisé par votre entreprise? Si pas de QM, comment est garanti la qualité?
	Je présente ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs en utilisant des outils appropriés.	

en choisir 2-8 objectifs pour STA

Nous vous conseillons: répartir les 20 objectifs évaluateurs sur les 5 semestres. Le sixième semestre sert à répéter / approfondir. Préparation pour PQ / examen oral (jeu de rôle)

No. d'obj.	Compétences méthodologiques (selon domaine, attribués 2-4 CM)	
	2.1 Travail efficace et systématique	Mise à jour dossiers de formation, du livre de travail, établit de notes, rythme de travail planifie les travaux, fixe les priorités, prend les décisions adaptées à la situation travaille en conscience des coûts, de façon ciblée, contrôle et documente ses propres travaux
	2.2 Approche et action interdisciplinaires	Reconnait les dépendances, les liens et les interfaces, contribue à l'amélioration des processus, fait le lien entre ce qu'il a appris aux CI, à l'école et en pratique
	2.3 Aptitude à la négociation et au conseil	Clarifie les besoins et les points de vue, propose des suggestions de solutions
	2.4 Présentation efficace	Formation interne et/ou 1 objectif de STA planifie et se prépare bien, effectue de façon convaincante, utilise la rhétorique et le langage du corps de façon appropriée, l'utilisation des moyens auxiliaires est adaptée au publique et à la situation
No. d'obj.	Compétences sociales et personnelles (selon domaine, attribués 2-6 CSP)	
	3.1 Disposition à la performance	Engagement dans l'entreprise / notes à l'école / dossier STA est motivé et réfléchi, les exigences sont remplis, les délais et normes de qualité sont respectés, supporte les charges de travail, reconnait les situations difficiles, assume les responsabilités pour les travaux et le comportement (Concentration et présence à la place de travail et à l'école professionnelle)

No d'obj.	Objectifs évaluateurs partie entreprise	Attribution des activités à la place de travail
	3.2 Capacité à communiquer	Interne + externe perçoit de manière différenciée les informations écrites et verbales, est ouvert aux opinions et aux opinions des interlocuteurs, le langage est adapté à la situation et à l'interlocuteur, clarifie les malentendus et cherche des solutions, utilise la discrétion auprès des interlocuteurs
	3.3 Aptitude au travail en équipe	s'investit dans le team, formule des critiques constructives et est capable de les recevoir également, assume la coresponsabilité au résultat de la performance de l'équipe
	3.4 Civilité	ponctuel, fiable, ordonné, agit consciencieusement, adopte un comportement adapté à la situation, respecte les règles de politesse, traite chaque personne avec le respect et la courtoisie qui s'imposent. L'apparition adaptée au client dépend des exigences de code vestimentaire de l'entreprise
	3.5 Aptitude à l'apprentissage	Ouvert aux nouveautés / CI / formation interne / Blended Learning / mise en œuvre / feed-back Réagit de manière flexible aux changements, transfère la théorie en pratique, réfléchit à son processus d'apprentissage. STA 4: 2ème année - note du bilan personnel SPEDLOGSWISS
	3.6 Conscience écologique	utilise l'énergie, les biens et le matériel de travail de manière économe prend soin des équipements élimine les déchets selon les règles du respect de l'environnement