



Employé(e) de commerce CFC

Grille de compétences

e1: Utiliser des applications dans le domaine commercial

Effectuer une auto-évaluation

1.1 Question directrice 1

Suis-je capable d'utiliser différents logiciels de manière compétente?

Critères de compétence

Je me familiarise avec les nouveaux logiciels en me renseignant sur leur utilisation et en les testant.

J'utilise toujours les programmes conformément à l'usage auquel ils sont destinés.

Je réfléchis régulièrement à la façon dont je peux améliorer ma façon d'utiliser les applications et je fais des recherches sur tout ce que les programmes sont capables de faire.

Je résous de manière proactive mes propres problèmes et ceux de mes collègues de travail en rapport avec l'utilisation de logiciels.

1.2 Question directrice 2

Suis-je capable d'aider de manière ciblée d'autres utilisatrices et utilisateurs?

Critères de compétence

J'apporte régulièrement mon soutien aux utilisateurs externes afin que leurs demandes soient rapidement satisfaites.

Je fais preuve de tact lorsque j'aide des collègues de travail.



Je crée des outils qui pallient de manière ciblée le manque d'informations.

Je conçois mon rôle comme celui d'un ou d'une prestataire de services. Cela implique que je sois à l'écoute et que je prenne mon temps.

Je m'interroge régulièrement et précisément sur mon rôle, par exemple sur mon domaine d'activité spécifique, sur le rapport coûts/bénéfices ou sur la satisfaction des utilisatrices et utilisateurs.

1.3 Question directrice 3

Suis-je capable de résoudre des problèmes techniques de manière ciblée?

Critères de compétence

Je pose les questions habituelles pour savoir s'il s'agit d'un problème connu ou facile à résoudre.

Je me rends sur place pour me faire rapidement une idée de la situation.

Je me conforme systématiquement au schéma de résolution approprié.

Je transmets les problèmes plus complexes avec précision vers le bon service.

Je fournis de manière autonome au service concerné les informations nécessaires, par exemple sur l'état actuel et l'état souhaité, ainsi que la documentation correspondante.

1.4 Question directrice 4

Suis-je capable de maintenir les bases de données ainsi que le CMS à jour et en ordre?

Critères de compétence

Je me repère sans problème dans les bases de données ou le CMS de mon entreprise.

Je gère ces structures de manière fiable, conformément aux normes de l'entreprise.

Je complète, traite, supprime et adapte scrupuleusement les contenus.



Je respecte systématiquement les directives internes lors de l'archivage des données.

1.5 Question directrice 5

Suis-je en mesure de gérer de manière professionnelle les risques en matière de sécurité et de protection des données?

Critères de compétence

Je respecte systématiquement les dispositions légales et les directives internes.

Lorsque je travaille avec des données, je suis toujours concentré(e) et je ne me laisse pas distraire.

Je réfléchis régulièrement aux risques qui pourraient survenir dans les domaines de la sécurité et de la protection des données et je remets systématiquement en question mes propres actions.

Je mets à profit dans mon travail actuel l'expérience acquise lors de situations délicates par le passé.

Je propose des mesures judicieuses afin d'éviter les situations délicates.

Procéder à une évaluation par des tiers

1.6 Question directrice 1

Est-il/elle capable d'utiliser différents logiciels de manière compétente?

Critères de compétence

Il/elle se familiarise avec les nouveaux logiciels en se renseignant sur leur utilisation et en les testant.

Il/elle utilise toujours les programmes conformément à l'usage auquel ils sont destinés.



Il/elle réfléchit régulièrement à la façon dont il/elle peut améliorer sa façon d'utiliser les applications et fait des recherches sur tout ce que les programmes sont capables de faire.

Il/elle résout de manière proactive ses propres problèmes et ceux de ses collègues de travail en rapport avec l'utilisation de logiciels.

1.7 Question directrice 2

Est-il/elle capable d'aider de manière ciblée d'autres utilisatrices et utilisateurs?

Critères de compétence

Il/elle apporte régulièrement son soutien aux utilisateurs externes afin que leurs demandes soient rapidement satisfaites.

Il/elle fait preuve de tact lorsqu'il/elle aide des collègues de travail.

Il/elle crée des outils qui pallient de manière ciblée le manque d'informations.

Il/elle conçoit son rôle comme celui d'un ou d'une prestataire de services. Cela implique qu'il/elle soit à l'écoute et qu'il/elle prenne son temps.

Il/elle s'interroge régulièrement et précisément sur son rôle, par exemple sur son domaine d'activité spécifique, sur le rapport coûts/bénéfices ou sur la satisfaction des utilisateurs et utilisatrices.

1.8 Question directrice 3

Est-il/elle capable de résoudre des problèmes techniques de manière ciblée?

Critères de compétence

Il/elle pose les questions habituelles afin de déterminer s'il s'agit d'un problème connu ou facile à résoudre.

Il/elle se rend sur place afin de pouvoir se faire rapidement une idée de la situation.



Il/elle se conforme systématiquement au schéma de résolution approprié.

Il/elle transmet les problèmes plus complexes avec précision au bon service.

Il/elle fournit de manière autonome au service concerné les informations nécessaires, par exemple sur l'état actuel et l'état souhaité, ainsi que la documentation correspondante.

1.9 Question directrice 4

Est-il/elle capable de maintenir les bases de données ainsi que le CMS à jour et en ordre?

Critères de compétence

Il/elle se repère sans problème dans les bases de données ou le CMS de son entreprise.

Il/elle gère ces structures de manière fiable, conformément aux normes de l'entreprise.

Il/elle complète, traite, supprime et adapte scrupuleusement les contenus.

Il/elle respecte systématiquement les directives internes lors de l'archivage des données.

1.10 Question directrice 5

Est-il/elle capable de gérer de manière professionnelle les risques en matière de sécurité et de protection des données?

Critères de compétence

Il/elle respecte systématiquement les dispositions légales et les directives internes.

Lorsqu'il/elle travaille avec des données, il est toujours concentré(e) et ne se laisse pas distraire.



Il/elle réfléchit régulièrement aux risques qui pourraient survenir dans les domaines de la sécurité et de la protection des données et remet systématiquement en question ses propres actions.

Il/elle met à profit dans son travail actuel l'expérience acquise lors de situations délicates par le passé.

Il/elle propose des mesures judicieuses afin d'éviter les situations délicates.