Moduldetails konsultieren

S'orienter dans la formation et la vie professionnelle 1 - FORCM1

Code des Moduls:	FORCM1
Leistungsbaustein:	Devenir actif en entreprise dans un contexte global (ACTIF1)
Festgelegte Bewertungsmethoden:	2
Beruf / **Tätigkeit:**	Division administrative et commerciale - Section des techniciens administratifs et commerciaux - francophone
Diplom / **Zertifikat:**	Diplôme de technicien
Bewertungsmethoden:	Fachgespräch, Modulbegleitende Kompetenzfeststellung

Bewertungstabelle für die Module im Unternehmen

1	L’apprenti est capable de présenter les activités principales de l’entreprise-formatrice dans ses grandes lignes. Obligatorisch	
		INDIKATOREN Les principales activités, ainsi que les produits/services, de l’entreprise-formatrice sont répertoriées. SOCKEL Les principales activités, ainsi que les produits/services, sont correctement décrits.

2

L’apprenti est capable d’identifier les données de son contrat d’apprentissage et, sur base des conditions légales et contractuelles, de déterminer ses droits et obligations, ainsi que ceux de son employeur.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Les composantes du contrat d’apprentissage et leur signification sont identifiées.
Les droits et obligations de l’apprenti sont clairement formulés.
Les droits et obligations de l’employeur sont clairement formulés.

SOCKEL

Le contrat d’apprentissage est disponible et signé par les parties contractantes.
La signification des différentes composantes du contrat d’apprentissage est correctement expliquée.
Les droits et obligations de l’apprenti sont correctement expliqués.
Les droits et obligations de l’employeur sont correctement expliqués.

3

L’apprenti est capable de gérer de manière professionnelle les appels téléphoniques.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Les fonctionnalités du standard téléphonique sont connues.
Les règles de communication concernant la réception et l’émission des appels sont déterminées :

- consignes en présence ou en l’absence de la personne demandée (filtrage, identification du service ou de la personne concernée, prise de notes des informations / messages, confidentialité…),
- préparation des informations et des sources d’informations (annuaires téléphoniques, renseignements/messages à fournir…),
- utilisation appropriée des formules de politesse,
- ….

SOCKEL

Le standard téléphonique est utilisé rationnellement et à bon escient.
Les règles de communication (langage, courtoisie…) sont appliquées.
Les consignes internes en vigueur sont respectées.
Les annuaires téléphoniques sont disponibles.
Les informations saisies (à saisir) / fournies (à fournir) sont compréhensibles et exactes.
Les salutations à l’accueil et au départ sont polies et courtoises.

4

L’apprenti est capable d’accueillir de manière professionnelle tout visiteur.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Les principes de base de l’accueil d’un visiteur sont connus :

- saluer le visiteur à l’arrivée,
- interpréter correctement la demande du visiteur,
- repérer l’interlocuteur/la personne de contact,
- renseigner le visiteur ou le faire patienter,
- orienter le visiteur ou décrire le chemin vers l’interlocuteur,
- saluer le visiteur au départ.

SOCKEL

L’accueil est conforme aux instructions reçues et aux règles de service.
Les formules de politesses à l’accueil et au départ sont appropriées.
L’organigramme et l’annuaire interne sont disponibles.

5

L’apprenti est capable d’utiliser les systèmes appropriés de classement et d’archivage de documents, ainsi que de mett jour des bases de données, dans le respect des directives en vigueur.

Ausgewählt

INDIKATOREN

Les systèmes de classement de documents (supports papier et voie électronique…) en vigueur sont connus et utilisés.
Les documents courants / confidentiels (supports papier et voie électronique) sont classés et archivés selon les exigences spécifiques de l’entreprise.
Les bases de données sont régulièrement vérifiées et adaptées.

SOCKEL

Les systèmes de classement en vigueur sont correctement appliqués.
Le classement et l’archivage des documents (supports papier et voie électronique…) sont cohérents et les exigences et directives en vigueur sont respectées.
Les bases de données sont actualisées.

6

L’apprenti est capable de mettre en oeuvre les connaissances acquises en milieu scolaire dans l’exécution des tâches administratives spécifiques attribuées.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Les départements administratifs et commerciaux sont repérés.
Les processus et les tâches spécifiques inhérents à chaque département sont répertoriés.
Les connaissances acquises en milieu scolaire sont appliquées dans la pratique.

SOCKEL

La structure organisationnelle des départements est déterminée.
Les processus et les tâches spécifiques inhérents à chaque département sont globalement déterminés.
Le savoir et le savoir-faire sont consolidés par la mise en pratique.

7

L’apprenti est capable de documenter ses activités au sein de l’entreprise, de collecter les documents relatifs à son trav de les inclure dans son carnet d’apprentissage.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Le carnet d’apprentissage est mis à disposition.
L’affectation de l’apprenti dans l’organigramme est précisée.
Les nouvelles connaissances acquises et les tâches effectuées sont documentées dans le carnet d’apprentissage.
Les documents de travail sont collectés.

SOCKEL

Le carnet d’apprentissage est disponible.
L’affectation de l’apprenti dans l’organigramme est déterminée.
Les nouvelles connaissances acquises et les tâches effectuées sont régulièrement intégrées dans le carnet d’apprentissage..
Les rapports et documents de travail sont disponibles et inclus dans le carnet d’apprentissage.

8

L’apprenti est capable de coopérer activement au sein d’une équipe de travail.

Ausgewählt

INDIKATOREN

Les tâches à exécuter sont discutées en équipe.
Le travail est planifié d’un commun accord.

SOCKEL

La discussion relative aux tâches à exécuter est faite de manière constructive.
Le plan de travail est disponible.

9

L’apprenti est capable de faire preuve de discrétion dans le traitement des informations et de travailler dans le respect d secret professionnel.

Obligatorisch

INDIKATOREN

La discrétion est appliquée au quotidien.
Les règles de confidentialité et du secret professionnel sont connues et mises en œuvre.

SOCKEL

La discrétion est garantie en toutes circonstances.
La confidentialité et le secret professionnel sont strictement respectés.

10

L’apprenti est capable de respecter la tenue vestimentaire en vigueur dans l’entreprise.

Obligatorisch

INDIKATOREN

Les obligations vestimentaires sont connues.

SOCKEL

Les obligations vestimentaires sont appliquées et respectées.

11

L’apprenti est capable de traiter autrui avec égards et estime, afin de ne pas lui porter atteinte ou préjudice.

Ausgewählt

INDIKATOREN

Les règles de tolérances et de vie en société sont identifiées.

SOCKEL

Les règles de tolérances et de sociabilité sont appliquées au quotidien.