

Grille des compétences AFP - 1ère année

N° des questions	Compétences	Sous-compétences	Compétences
1	Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	Est-ce que je documente le développement de mes compétences de manière réaliste ?	a1
2	Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien	Est-ce que je planifie ma journée de travail et mes rendez-vous de manière pertinente ?	a2
3		Est-ce que je veille à un bon équilibre travail-vie privée ?	
4	Accueillir les clients et les fournisseurs	Est-ce que j'accueille les client-e-s et les fournisseurs de manière professionnelle ?	b1
5		Est-ce que j'informe de manière fiable la personne responsable en interne de l'arrivée de client-e-s ou de fournisseurs ?	
6	Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs	Est-ce que je gère la prise de contact de manière professionnelle sur tous les canaux de communication ?	b2
7		Est-ce que je saisis pleinement la demande de mon interlocuteur ou interlocutrice ?	
8		Est-ce que je traite les demandes de manière ciblée ?	
9	Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial	Est-ce que je travaille de manière respectueuse avec tous les membres de l'équipe ?	c1
10		Est-ce que je gère de manière appropriée les situations de conflit au sein de l'équipe ?	
11		Est-ce que j'accomplis mon mandat correctement ?	
12	Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions	Est-ce que j'apporte un soutien professionnel aux interfaces de l'entreprise ?	c2
13		Est-ce que je transfère correctement les informations aux interfaces ?	
14		Est-ce que je travaille soigneusement aux interfaces de l'entreprise ?	
15	Utiliser des applications propres au domaine commercial	Est-ce que j'utilise habilement les applications internes ?	d2
16		Est-ce que je soutiens les employé-e-s de manière ciblée en cas de problèmes techniques ?	
17		Est-ce que je tiens à jour les bases de données et les CMS (systèmes de gestion de contenu) ?	
18		Est-ce que je gère les risques dans le domaine de la sécurité et de la protection des données de manière professionnelle ?	
19	Rechercher des informations selon le mandat donné	Est-ce que je comprends parfaitement un mandat de recherche ?	e1
20		Est-ce que je détermine des sources d'information appropriées pour une recherche ?	
21		Est-ce que je prépare les résultats de la recherche de manière professionnelle ?	