

s'k'k'ab'
 c's'b'f'c'
 c's'r'f'c'

A2.1 Branche de formation et d'examen « Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme HGT »

Situations de travail et objectifs évaluateurs spécifiques à la branche

Compétence opérationnelle b5: Participer à la réalisation de processus de changement au sein de l'entreprise	
<p>Situation de travail 1: Agir en conformité avec la loi et les directives</p> <p>Les employés de commerce appliquent les certifications et les standards professionnels habituels propres à leur domaine d'activité. Ils respectent les règlements internes et externes et les directives de conformité applicables à leur domaine de travail, tant en ligne que hors ligne.</p> <p>Les employés de commerce respectent les directives de sécurité au travail ainsi que le règlement intérieur de leur entreprise et travaillent proprement et soigneusement. Ils mettent en œuvre les directives de durabilité.</p> <p>Ils expliquent quels contenus et données sensibles sont soumis à la confidentialité opérationnelle et identifient les incidents opérationnels devant être traités en interne.</p>	
Objectifs évaluateurs pour l'entreprise	Objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises
<p>b5.hgt.ef1 Ils effectuent les activités sur la base des directives légales applicables. (C3)</p> <p>b5.hgt.ef2 Ils réfléchissent à la réussite, analysent leur action et en déduisent des propositions d'amélioration. (C4)</p>	<p>b5.hgt.ci1 Ils expliquent les bases légales pertinentes de leur branche. (C2)</p> <p>b5.hgt.ci2 Ils présentent les prescriptions et les normes spécifiques à la branche pour l'établissement de prestations par des établissements de leur branche en fonction des degrés d'importance. (C2)</p> <p>b5.hgt.ci3 Ils décrivent les directives de conformité en vigueur dans leur branche. (C2)</p> <p>b5.hgt.ci4 Ils nomment les particularités relatives à la sécurité au travail et la protection de la santé au sein de leur branche. (C2)</p> <p>b5.hgt.ci5 Ils expliquent ce que sont les données sensibles et le devoir de discrétion de l'entreprise. (C2)</p>

Compétence opérationnelle b1: Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des tâches dans le secteur commercial

Situation de travail 2: Collaborer et communiquer avec des groupes d'intérêt internes et externes

Les employés de commerce transmettent en temps utile les informations nécessaires à leur équipe et aux services concernés de manière à ne jamais entraver le bon fonctionnement de l'entreprise. Ils veillent à ce que la communication avec les collaborateurs, les supérieurs et les groupes d'intérêt soit placée sous le signe de la coopération et du respect, et soit profitable à tout le monde. Ils identifient les éventuels conflits au plus tôt et contribuent à les régler de manière constructive.

Les employés de commerce planifient en temps utile les tâches à accomplir et établissent des priorités en tenant compte de l'éventualité de travaux supplémentaires imprévus. Si nécessaire, ils sollicitent un soutien ou une assistance appropriés.

Les employés de commerce rédigent et traitent la correspondance générale et la transmettent aux bons destinataires. Ils rédigent des procès-verbaux, des comptes rendus d'entretien, des rapports et des documents. Ils se chargent de l'envoi et de la réception de lettres et de colis, des courriers électroniques ainsi que de la communication interne à l'entreprise.

Objectifs évaluateurs pour l'entreprise

- b1.hgt.ef1
Ils communiquent au sein de l'équipe en fonction de la situation et du destinataire. (C3)
- b1.hgt.ef2
Ils communiquent immédiatement et dans les délais les informations nécessaires aux services compétents. (C3)
- b1.hgt.ef3
Ils planifient leurs travaux avec anticipation et efficacité. (C3)
- b1.hgt.ef4
Ils décident lorsqu'ils ont besoin de soutien. (C3)
- b1.hgt.ef5
Ils réfléchissent à leurs tâches opérationnelles par rapport à leur prestation de service. (C4)
- b1.hgt.ef6
Ils attribuent les tâches aux départements internes correspondants de l'entreprise. (C3)
- b1.hgt.ef7
Ils énumèrent les fonctions des départements courants avec lesquels ils collaborent. (C1)
- b1.hgt.ef8
Ils prennent en considération les interfaces (relations avec les autres départements) dans leur domaine de travail qui sont pertinentes pour la collaboration. (C4)
- b1.hgt.ef9
Ils établissent des procès-verbaux, des comptes rendus d'entretien, des rapports et des documents de travail. (C3)

Objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises

- b1.hgt.ci1
Ils identifient les difficultés de communication et proposent des mesures d'amélioration pertinentes. (C4)

Compétence opérationnelle b3: Participer aux discussions économiques

Situation de travail 3: Observation des tendances et innovations en vue d'en tirer des enseignements

Les employés de commerce sont systématiquement attentifs aux dernières tendances dans la branche. Ils s'informent par le biais de médias spécialisés ou à l'occasion de foires spécialisées, auprès d'entreprises de la gastronomie et d'établissements hôteliers innovants, de prestataires touristiques et de destinations ou échangent avec des professionnels de la branche. Ils en déduisent des mesures applicables à leur propre entreprise sur la base des constatations faites en matière de tendances et d'innovations.

Objectifs évaluateurs pour l'entreprise

b3.hgt.ef1

Ils s'informent sur les tendances et innovations au sein de leur branche. (C3)

b3.hgt.ef2

Ils communiquent de façon prospective avec les groupes d'intérêt correspondants. (C3)

b3.hgt.ef3

Ils s'informent régulièrement sur les tendances internes au sein de l'entreprise et réfléchissent à des idées innovantes pour leur établissement. (C3)

b3.hgt.ef4

Ils sélectionnent des mesures d'optimisation appropriées pour leur entreprise à partir d'observations et de recherches sur les nouvelles tendances au sein de la branche. (C4)

Objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises

b3.hgt.ci1

Ils présentent des tendances et des innovations prometteuses dans la branche. (C3)

b3.hgt.ci2

Ils identifient des mesures d'optimisation en fonction des tendances. (C2)

Compétence opérationnelle b5: Participer à la réalisation de processus de changement au sein de l'entreprise

Situation de travail 4: Mettre en œuvre des connaissances de la branche

Les employés de commerce appliquent leurs connaissances économiques à la branche. Selon leur poste au sein de leur entreprise, ils utilisent des connaissances globales sur les marchés, les groupes cibles, les services et les produits pertinents. Les employés de commerce appliquent la chaîne de valeur de la gamme de produits de leur branche ainsi que sa compatibilité sociale et environnementale. Ils participent de façon constructive aux entretiens avec des hôtes, des clients et des collègues.

Objectifs évaluateurs pour l'entreprise

b5.hgt.ef1
Ils utilisent leurs connaissances de la branche dans leur quotidien professionnel en fonction de la situation et du destinataire. (C3)

b5.hgt.ef2
Ils suivent les initiatives et les discussions politiques relatives à leur branche et en tirent des conclusions pour leur quotidien professionnel. (C4)

b5.hgt.b3
Ils déduisent des exigences de compatibilité sociale et environnementale en ce qui concerne la gamme de produits et l'activité opérationnelle dans leur branche. (C4)

Objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises

b5.hgt.ci1
Ils expliquent les produits et prestations de services les plus courants dans leur branche en fonction du degré d'importance. (C2)

b5.hgt.ci2
Ils identifient les groupes d'intérêt et les organisations majeurs pertinents pour la branche et leurs principales attributions. (C2)

b5.hgt.ci3
Ils énumèrent les organisations de branches courantes et leurs principales attributions. (C2)

b5.hgt.ci4
Ils présentent la chaîne de valeur pour les produits ou les services spécifiques à la branche. (C2)

B5.hgt.ci5
Ils déduisent de façon pertinente des impacts fondamentaux résultant d'initiatives politiques pour leur branche. (C4)

b5.hgt.ci6
Ils identifient des thèmes en rapport avec le développement durable. (C4)

b5.hgt.ci7
Ils expliquent les incidences majeures d'évolutions actuelles au sein la branche sur les activités et les tâches dans leurs établissements, d'une manière appropriée et adaptée. (C4)

Compétence opérationnelle c2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien dans le secteur commercial

Situation de travail 5: Coordonner et gérer les collaborateurs

Les employés de commerce aident les responsables du département des collaborateurs ou des ressources humaines à déterminer les besoins jusqu'au départ de collaborateurs. Ils rédigent les offres d'emploi et les publient dans la presse écrite, sur des plateformes en ligne et sur les réseaux sociaux. Ils saisissent toutes les données nécessaires à la gestion du dossier du collaborateur et appliquent les normes légales courantes. Ils initient de nouveaux collaborateurs à l'aide d'outils et appliquent les processus correspondants.

Objectifs évaluateurs pour l'entreprise

c2.hgt.ef1
Ils publient des offres d'emploi pour leur entreprise sur les canaux pertinents. (C3)

c2.hgt.ef2
Ils traitent les candidatures reçues. (C3)

c2.hgt.ef3
Ils planifient des entretiens d'embauche. (C3)

c2.hgt.ef4
Ils rédigent des contrats de travail. (C3)

c2.hgt.ef5
Ils initient de nouveaux collaborateurs au sein de l'entreprise et expliquent l'infrastructure de leur établissement. (C3)

c2.hgt.ef6
Ils informent des services internes et externes de la présence de nouveaux collaborateurs. (C3)

c2.hgt.ef7
Ils mettent la base de données des collaborateurs à jour. (C3)

c2.hgt.ef8
Ils établissent les documents nécessaires lors de départ de collaborateurs. (C3)

Objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises

C2.hgt.ci1
Ils nomment les canaux en ligne et hors ligne pertinents pour des offres d'emploi et expliquent les avantages et inconvénients respectifs. (C2)

c2.hgt.ci2
Ils nomment les lois sur le travail courantes dans la branche. (C1)

c2.hgt.ci3
Ils nomment les bases légales courantes dans le domaine des ressources humaines. (C1)

c2.hgt.ci4
Ils représentent le déroulement du processus de la définition des besoins jusqu'au départ d'un collaborateur. (C2)

Compétence opérationnelle c4: Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication

Situation de travail 6: Mettre en œuvre le marketing et la promotion des ventes

Les employés de commerce font appel à leurs connaissances du marché de la branche et de l'entreprise et s'appuient sur des analyses qui contribuent à la création d'une offre attrayante avec une proposition de prix appropriée, tout en prenant en compte la situation du marché ainsi que les exigences des différents groupes d'intérêt et les facteurs environnementaux.

Les employés de commerce identifient les avantages et les inconvénients des différents canaux de distribution et savent déterminer les coopérations et mesures de promotion de vente judicieuses pour l'entreprise sur le plan économique.

Objectifs évaluateurs pour l'entreprise

c4.hgt.ef1

Ils élaborent des offres attrayantes dans les domaines de l'hôtellerie, de la gastronomie et du tourisme pour l'hôte individuel et le client. (C3)

c4.hgt.ef2

Ils s'informent régulièrement sur la situation actuelle du marché, les exigences des groupes d'intérêt respectifs ainsi que sur les facteurs environnementaux courants. (C3)

c4.hgt.ef3

Ils analysent les chiffres opérationnels pertinents et mettent en œuvre les offres pertinentes, conformément aux tendances du marché, structure tarifaire incluse. (C4)

c4.hgt.ef4

Ils nomment les intermédiaires pertinents au sein de l'établissement avec qui ils collaborent. (C1)

c4.hgt.ef5

Ils tirent de leurs relations avec les clients des mesures significatives pour l'acquisition et le suivi des clients. (C4)

c4.hgt.ef6

Ils ont recours à la publicité ciblée sur les canaux courants. (C3)

c4.hgt.ef7

Ils communiquent sur les plateformes en adoptant une orientation clientèle. (C3)

c4.hgt.ef8

Ils se présentent, ainsi que leur entreprise et leur branche de manière efficace vis-à-vis de l'extérieur. (C3)

c4.hgt.ef9

Ils analysent régulièrement l'importance de la présence de leur entreprise, de leur destination et de leur branche vue de l'extérieur. (C4)

Objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises

c4.hgt.ci1

Ils nomment les principaux débouchés pour des produits et services de leur branche. (C1)

c4.hgt.ci2

Ils appliquent les éléments centraux nécessaires à l'établissement d'une offre. (C3)

c4.hgt.ci3

Ils conçoivent des offres attrayantes. (C3)

c4.hgt.ci4

Ils listent les supports de communication et de distribution et utilisent des canaux de distribution numériques. (C3)

c4.hgt.ci5

Ils présentent la manière dont ils intègrent de façon rentable l'offre culturelle et les particularités de la région dans des offres. (C2)

c4.hgt.ci6

Ils présentent les avantages et les inconvénients de coopérations avec les canaux de distribution courants. (C2)

c4.hgt.ci7

Ils présentent vis-à-vis de l'extérieur des mesures de relations publiques (RP) efficaces pour l'acquisition de clients. (C3)

c4.hgt.ci8

Ils argumentent dans le cadre du travail de relations publiques de leur entreprise sur tous les canaux. (C3)

c4.hgt.ci9

Ils présentent des mesures de promotion des ventes centralisées. (C2)

c4.hgt.ci10

Ils présentent des possibilités de relations publiques et des collaborations avec des partenaires externes. (C1)

Objectifs évaluateurs pour l'entreprise	Objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises
	c4.hgt.ci1 Ils présentent une mesure de marketing pour la promotion d'un produit écoresponsable ou d'un service écoresponsable. (C3)

Compétence opérationnelle c5: Superviser et contrôler des opérations financières

Situation de travail 7: Exécuter et contrôler des opérations financières

Les employés de commerce aident à la comptabilité, traitent des factures de fournisseurs, établissent des factures de débiteurs sous forme papier ou électronique, surveillent la réception de paiements et envoient des lettres de rappel au besoin. Dans ce cadre, ils tiennent compte des particularités de la branche, telles que les taxes de séjour, les taxes touristiques et d'hébergement ainsi que les taux de taxe sur la valeur ajoutée et expliquent les principaux indices des arrêtés périodiques.

Les employés de commerce gèrent la caisse ainsi que la comptabilité débiteurs et créditeurs.

Ils se chargent de la gestion des consommables bureautiques. Ils contrôlent les marchandises ou appareils livrés en se référant à la commande et réclament les éventuels articles manquants et contrôlent la facture.

Objectifs évaluateurs pour l'entreprise

c5.hgt.ef1
Ils gèrent la comptabilité des débiteurs et des cré-
diteurs. (C3)

c5.hgt.ef2
Ils communiquent de manière proactive avec le
client en cas de difficultés de paiement. (C3)

c5.hgt.ef3
Ils gèrent la caisse de l'établissement (clôture in-
cluse). (C3)

c5.hgt.ef4
Ils utilisent les moyens de paiement de façon ap-
propriée en fonction de la situation. (C3)

c5.hgt.ef5
Ils interprètent les chiffres courants au sein de
l'entreprise. (C4)

c5.hgt.ef6
Ils contrôlent régulièrement le stock de consom-
mables bureautiques et se chargent du réassort.
(C3)

Objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises

c5.hgt.ci1
Ils listent les méthodes de paiement avec leurs
avantages et inconvénients. (C2)

c5.hgt.ci2
Ils présentent les conditions-cadres financières de
la branche. (C2)

c5.hgt.ci3
Ils citent les principaux chiffres opérationnels ré-
gionaux. (C2)

c5.hgt.ci4
Ils interprètent les chiffres clés courants en com-
paraison sectorielle. (C4)

c5.hgt.ci5
Ils interprètent des statistiques d'hôtes et touris-
tiques simples. (C4)

Compétence opérationnelle d2: Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 8: Traiter des commandes

Les employés de commerce traitent une commande à partir d'une offre ou d'une demande établie, en tenant compte des prestations de service dans le domaine de l'hébergement, de la gastronomie ou du tourisme. Ils confirment la commande au client et envoient toutes les informations nécessaires relatives à l'arrivée, au séjour, à la manifestation, ainsi que les conditions d'annulation ou bien encore relatives à une excursion et clarifient les points ou les détails en suspens. Les employés de commerce se chargent de l'enregistrement ou de l'accueil et du check-out ou de la prise de congé. À l'issue du séjour de l'hôte ou de manifestations organisées, la commande est suivie et une enquête de satisfaction est réalisée auprès des hôtes ou du mandant. Les retours sont examinés et si nécessaire, des mesures requises sont définies et mises en œuvre au niveau de l'élaboration de l'offre ou de la communication avec la clientèle.

Objectifs évaluateurs pour l'entreprise

- d2.hgt.ef1
Ils établissent des offres pour des clients. (C3)
- d2.hgt.ef2
Ils rédigent une confirmation de commande avec pièce jointe contenant de plus amples informations sur l'entreprise. (C3)
- d2.hgt.ef3
Ils relancent le client en cas d'offres non confirmées. (C3)
- d2.hgt.ef4
Ils enregistrent la commande dans le système et informent tous les prestataires externes et parties prenantes. (C3)
- d2.hgt.ef5
Ils préparent tous les documents requis. (C3)
- d2.hgt.ef6
Ils se chargent de l'enregistrement ou de l'accueil en adoptant une orientation clientèle. (C3)
- d2.hgt.ef7
Ils se chargent du check-out ou de la prise de congé. (C3)
- d2.hgt.ef8
Ils analysent les retours et les réclamations pour en déduire des mesures d'optimisation et font le nécessaire en ce sens. (C4)

Objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises

- d2.hgt.ci1
Ils énumèrent des critères qualitatifs de services. (C1)
- d2.hgt.ci2
Ils donnent un aperçu global des partenaires internes et externes. (C2)
- d2.hgt.ci3
Ils présentent le processus d'enregistrement ou d'accueil ainsi que de check-out ou de prise de congé. (C3)
- d2.hgt.ci4
Ils proposent des possibilités ciblées permettant d'obtenir des retours. (C2)
- d2.hgt.ci5
Ils présentent la gestion d'une réclamation et l'appliquent en fonction de la situation. (C3)

Compétence opérationnelle d3: Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 9: Conseiller des clients et vendre des produits ou des services

Les employés de commerce accueillent des hôtes et des clients provenant de divers milieux culturels et s'enquière de leurs besoins. Ils traitent des demandes et soumettent aux hôtes et clients une offre individuelle pour des services, des produits ou des activités touristiques. La communication avec les hôtes et les clients se fait en langues étrangères et via des supports électroniques ou par téléphone.

La clientèle d'entreprise se voit souvent proposer des formules complètes ou des packs pour des congrès, des séminaires et des événements.

Afin de pouvoir offrir des conseils et des mesures de marketing encore plus ciblés et personnalisés à l'avenir, les employés de commerce gèrent les informations relatives à la clientèle dans une base de données clients pertinente.

Objectifs évaluateurs pour l'entreprise

- d3.hgt.ef1
Ils communiquent avec des hôtes et des clients venant de divers horizons culturels et de façon appropriée. (C3)
- d3.hgt.ef2
Ils communiquent avec des hôtes et des clients via les canaux usuels. (C3)
- d3.hgt.ef3
Ils traitent les besoins individuels des clients de façon pragmatique. (C3)
- d3.hgt.ef4
Ils établissent selon les attentes, des packs complémentaires individuels et des offres forfaitaires. (C3)
- d3.hgt.ef5
Ils planifient des packages complets à l'occasion de manifestations, de congrès, de séminaires et d'événements. (C5)
- d3.hgt.ef6
Ils analysent les besoins des clients lors de manifestations, de congrès, de séminaires et d'événements et établissent des offres clients pertinentes. (C4)
- d3.hgt.ef7
Ils communiquent de façon pragmatique avec les personnes correspondantes lors de manifestations, de congrès, de séminaires et d'événements ainsi que de projets. (C3)
- d3.hgt.ef8
Ils tiennent le fichier clients à jour pour de futurs conseils et opérations marketing. (C3)

Objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises

- d3.hgt.ci1
Ils élaborent des packs complémentaires qui correspondent aux directives et aux besoins des clients. (C3)
- d3.hgt.ci2
Ils montrent les différences interculturelles et les besoins des hôtes. (C2)
- d3.hgt.ci3
Ils réfléchissent aux particularités interculturelles lors du conseil à la clientèle et de la vente. (C4)
- d3.hgt.ci4
Ils élaborent des packages complets pour des manifestations, des congrès, des séminaires et des événements selon des critères spécifiques à la branche. (C3)
- d3.hgt.ci5
Ils présentent la planification de manifestations, de congrès, de séminaires et d'événements. (C5)
- d3.hgt.ci6
Ils présentent le processus d'organisation de manifestations, de congrès, de séminaires et d'événements. (C2)
- d3.hgt.ci7
Ils expliquent les mesures permettant de réduire l'impact environnemental de manifestations, de congrès, de séminaires, d'événements et de projets. (C2)

Compétence opérationnelle e1: Utiliser des applications dans le domaine commercial

Situation de travail 10: Utiliser l'infrastructure technique et les nouvelles technologies

Les employés de commerce utilisent les logiciels présents dans l'entreprise ainsi que les systèmes de technologies de l'information et de communication selon les besoins et de façon ciblée. Ils effectuent eux-mêmes de petits travaux de maintenance comme le remplacement de cartouches et résolvent personnellement les petits problèmes informatiques. Ils confient les dysfonctionnements plus importants au service compétent et suivent la résolution de l'incident. Les employés de commerce respectent les directives légales et identifient les risques en matière de sécurité de données. Ils étendent sans cesse leurs connaissances sur la numérisation et des nouvelles technologies. Ils perçoivent ainsi les opportunités offertes par la numérisation et les nouvelles technologies et déterminent des domaines d'application possibles pour leur entreprise.

Objectifs évaluateurs pour l'entreprise

e1.hgt.ef1

Ils utilisent tous les appareils techniques du domaine administratif et prennent des mesures pour la réduction de la consommation énergétique. (C3)

E1.hgt.ef2

Ils réparent les dysfonctionnements eux-mêmes ou les confient au service compétent. (C3)

e1.hgt.ef3

Ils établissent activement des check-lists afin de prévenir des problèmes techniques. (C3)

e1.hgt.ef4

Ils assistent les différents groupes d'intérêt lors de la résolution de problèmes techniques. (C3)

e1.hgt.ef5

Ils travaillent avec les logiciels et les systèmes de l'entreprise. (C3)

e1.hgt.ef6

Ils se tiennent régulièrement au courant des nouveautés opérationnelles. (C3)

e1.hgt.ef7

Ils actualisent les données et les contenus dans le respect des prescriptions légales. (C3)

Objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises

e1.hgt.ci1

Ils nomment les appareils informatiques et multimédias spécifiques de la branche. (C1)

e1.hgt.ci2

Ils présentent les tendances techniques au sein de la branche. (C2)

e1.hgt.ci3

Ils expliquent les innovations et technologies actuelles au sein de la branche. (C2)

e1.hgt.ci4

Ils présentent les risques en matière de sécurité des données et prennent des mesures appropriées. (C4)

e1.hgt.ci5

Ils expliquent les directives et prescriptions spécifiques à la branche en matière de protection des données. (C2)

Compétence opérationnelle e2: Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique

Situation de travail 11: Évoluer habilement au sein de l'entreprise et de sa fonction

Les employés de commerce expliquent le fonctionnement de l'établissement ainsi que des établissements des concurrents. Ils défendent le schéma directeur de leur entreprise et s'informent sur sa priorité stratégique. Les employés de commerce appliquent le concept d'information et de communication de leur entreprise et communiquent en conséquence. Ils respectent les rôles des services, leur valeur ajoutée et les coûts. Ils s'orientent systématiquement vers le but de l'établissement et les objectifs de l'entreprise et orientent leurs actions en fonction de leur poste.

Objectifs évaluateurs pour l'entreprise

e2.hgt.ef1

Ils mettent en œuvre les principes de leur entreprise dans leur quotidien professionnel. (C3)

e2.hgt.ef2

Ils coordonnent les activités en traitant les interfaces entre les groupes d'intérêt de façon ciblée. (C3)

e2.hgt.ef3

Ils communiquent de façon différenciée selon la situation avec les différents groupes d'intérêt dans le cadre du quotidien professionnel. (C3)

Objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises

e2.hgt.ci1

Ils expliquent les produits et prestations d'établissements de leur branche. (C2)

e2.hgt.ci2

Ils distinguent les concurrents au sein de leur branche en fonction de critères pertinents. (C2)

e2.hgt.ci3

Ils présentent la chaîne de valeur et les différents domaines organisationnels de leur entreprise. (C2)

Cours interentreprises

Semestre	Bloc CI	Situations de travail	Durée en journées CI ¹
1	Bloc CI 1	<p>3 Observation des tendances et innovations en vue d'en tirer des enseignements</p> <p>4 Mettre en œuvre des connaissances de la branche</p> <p>8 Traiter des commandes</p> <p>9 Conseiller des clients et vendre des produits ou des services</p> <p>10 Utiliser l'infrastructure technique et les nouvelles technologies</p> <p>11 Évoluer habilement au sein de l'entreprise et du poste</p>	<p>4 jours</p> <p>4 Présence</p> <p>0 e-learning</p>
2	Bloc CI 2	<p>1 Agir en conformité avec la loi et les directives</p> <p>2 Collaborer et communiquer avec des groupes d'intérêt internes et externes</p> <p>7 Exécuter et contrôler des opérations financières</p> <p>8 Traiter des commandes</p> <p>9 Conseiller des clients et vendre des produits ou des services</p>	<p>4 jours</p> <p>4 Présence</p> <p>0 e-learning</p>
4	Bloc CI 3	<p>2 Collaborer et communiquer avec des groupes d'intérêt internes et externes</p> <p>4 Mettre en œuvre des connaissances de la branche</p> <p>5 Coordonner et gérer les collaborateurs</p> <p>6 Mettre en œuvre le marketing et la promotion des ventes</p> <p>8 Traiter des commandes</p> <p>9 Conseiller des clients et vendre des produits ou des services</p>	<p>4 jours</p> <p>4 Présence</p> <p>0 e-learning</p>
5	Bloc CI 4	<p>3 Observation des tendances et innovations en vue d'en tirer des enseignements</p> <p>4 Mettre en œuvre des connaissances de la branche</p> <p>7 Exécuter et contrôler des opérations financières</p> <p>9 Conseiller des clients et vendre des produits ou des services</p> <p>10 Utiliser l'infrastructure technique et les nouvelles technologies</p>	<p>4 jours</p> <p>4 Présence</p> <p>0 e-learning</p>
Total			<p>16 jours</p> <p>16 Présence</p> <p>0 e-learning</p>