



LISTE DETAILLEE DES UNITES DE COMPETENCES EN ENTREPRISE

DOMAINE « COMMUNIQUER TRANSMETTRE »

C01-2007 - TRAITER DE L'INFORMATION ORALE

- élément 1.1 : traiter des demandes en lien avec l'extérieur
- élément 1.2 : organiser et gérer les informations nécessaires au service
- élément 1.3 : accueillir et renseigner des visiteurs

C02-2009 - TRAITER DE L'INFORMATION ÉCRITE

- élément 2.1 : traiter et diffuser un message écrit
- élément 2.2 : préparer des documents variés

C07-2009 - PRÉPARER ET TRANSMETTRE DES INFORMATIONS AU CLIENT INTERNE/ EXTERNE

- élément 7.1 : tenir à jour le système d'information
- élément 7.2 : sélectionner les informations à communiquer au client interne/ externe
- élément 7.3 : communiquer auprès du client interne / externe

C08-2009 - TRAVAILLER EN EQUIPE DANS L'INTÉRÊT DU CLIENT INTERNE/ EXTERNE

- élément 8.1 : entretenir des relations de travail productives
- élément 8.2 : travailler avec d'autres dans l'intérêt du client interne / externe
- élément 8.3 (optionnel) : communiquer dans l'intérêt du client interne / externe

C09-2007 - EXERCER LE ROLE DE FORMATEUR EN ENTREPRISE

- élément 9.1 : concevoir et élaborer une séquence de formation
- élément 9.2 : animer une séquence de formation
- élément 9.3 : évaluer une séquence de formation

C15-2009 - EXERCER LE ROLE DE FORMATEUR OCCASIONNEL EN ENTREPRISE

- élément 15.1 : préparer et structurer une séquence de formation
- élément 15.2 : animer une séquence de formation
- élément 15.3 : évaluer une séquence de formation

C10-2009 - EXERCER LE ROLE DE TUTEUR

- élément 10.1 : intégrer le tuteur dans sa nouvelle situation
- élément 10.2 : organiser et planifier le suivi du parcours d'acquisition des compétences
- élément 10.3 : évaluer et accompagner la progression professionnelle

C11-2007 - EXERCER LE ROLE DE TUTEUR EN ENTREPRISE

- élément 11.1 : maîtriser son métier avec expertise
- élément 11.2.1 : intégrer et accueillir le salarié (Activité 1 : Réunir les conditions favorables à l'intégration du salarié)
- élément 11.2.2 : intégrer et accueillir le salarié (Activité 2 : Accueillir le salarié dans son nouvel environnement)
- élément 11.3 : organiser et planifier le parcours d'acquisition des compétences du salarié
- élément 11.4 : accompagner et transmettre les connaissances, les savoirs, savoir-faire, savoir agir et la culture d'entreprise
- élément 11.5 : suivre et évaluer la progression professionnelle de l'apprenant
- élément 11.6 : entretenir et organiser les relations avec les acteurs concernés par le parcours de l'apprenant (centre de formation interne ou externe, hiérarchie...)

DOMAINE « DEVELOPPER »

D01-2006 - PROSPECTER

- élément 1.1 : Elaborer un projet de prospection
- élément 1.2 : Mettre en œuvre et suivre une action de prospection

D02-2006 - PROSPECTER PAR TELEPHONE

- élément 2.1 : Préparer la prospection téléphonique
- élément 2.2 : Réaliser les actions de prospection téléphonique

D03-2009 - MENER UNE NEGOCIATION COMMERCIALE

- élément 3.1 : Planifier et préparer la négociation commerciale
- élément 3.2 : Effectuer la découverte du client
- élément 3.3 : Conduire une négociation commerciale
- élément 3.4 : Conclure la négociation

D04-2009 - MENER UNE VENTE SEDENTAIRE OU TELEPHONIQUE

- élément 4.1 : Préparer l'entretien de vente et effectuer la découverte du client
- élément 4.2 : Conduire et conclure l'entretien de vente

D05-2009 - SUIVRE ET FIDELISER LA CLIENTELE

- élément 5.1 : Assurer les actions de suivi client
- élément 5.2 : mesurer les résultats et fidéliser la clientèle

D06-2009 - CONTRIBUER A L'AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE AU CLIENT (INTERNE/EXTERNE)

- élément 6.1 : Utiliser et suivre le système d'information client interne/externe
- élément 6.2 : Prendre en considération les réactions du client interne/externe et entreprendre les actions correctives
- élément 6.3 : Evaluer les modifications apportées au service du client interne/externe

D07-2009 - OFFRIR ET MAINTENIR UN SERVICE AU CLIENT (INTERNE/EXTERNE)

- élément 7.1 : Présenter des produits et/ou des services
- élément 7.2 : Maintenir le service et parer aux incidents
- élément 7.3 : Organiser son propre mode de travail pour répondre aux besoins du client

D09-2006 - ETABLIR ET FACILITER LA RELATION AVEC LE CLIENT (INTERNE/EXTERNE)

- élément 9.1 : Développer et maintenir de bonnes relations avec le client (interne/externe)
- élément 9.2 : Répondre aux attentes du client
- élément 9.3 : S'adapter au registre de communication du client

D10-2006 - RESOUDRE DES PROBLEMES DANS L'INTERET DU CLIENT INTERNE/ EXTERNE

- élément 10.1 : Identifier et interpréter les demandes du client
- élément 10.2 : Trouver des solutions dans l'intérêt du client

D13-2006 - DIAGNOSTIQUER UN DYSFONCTIONNEMENT

- élément 13.1 : Identifier la cause de la défaillance
- élément 13.2 : Rendre compte du diagnostic précisant la ou les interventions à réaliser

D14-2009 - ORGANISER ET SUIVRE LES ACHATS

- élément 14.1 : Réaliser les achats
- élément 14.2 : Suivre les achats

D15-2009 - TRAITER LES ACHATS

- élément 15.1 : Commander des biens et/ou des services
- élément 15.2 : Traiter les demandes de paiement

DOMAINE « GERER »

G01-2007 - TRAITER DES DOCUMENTS RELATIFS AUX BIENS ET SERVICES

- élément 1.1 : commander des biens et/ou des services
- élément 1.2 : traiter les demandes de paiement

G02-2007 - GÉRER DES STOCKS D'ARTICLES ET EN ASSURER LEUR SUIVI

- élément 2.1 : gérer et commander des articles de stock
- élément 2.2 : extraire des articles stockés sur demande

G03-2009 - GÉRER L'UTILISATION DES MOYENS FINANCIERS

- élément 3.1 : établir un budget prévisionnel
- élément 3.2 : contrôler la réalisation du budget

G04-2007 - ANALYSER LES COÛTS LIÉS À LA MAINTENANCE

- élément 4.1 : analyser les coûts liés à la maintenance
- élément 4.2 : développer une argumentation en termes d'investissement et de rentabilité

G05-2007 - DÉVELOPPER LES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE

- élément 5.1 : assurer la sûreté de fonctionnement d'un équipement
- élément 5.2 : élaborer des aides au diagnostic
- élément 5.3 : élaborer des aides à la réparation
- élément 5.4 : déterminer le stock de pièces de rechange

G06-2007 - ASSURER LE SUIVI DE LA TRÉSORERIE DE LA STRUCTURE

- élément 6.1 : vérifier les encaissements
- élément 6.2 : vérifier les comptes annexes

G07-2007 - GÉRER LES COMPTES FOURNISSEURS

- élément 7.1 : traiter les informations en relation avec les fournisseurs
- élément 7.2 : comptabiliser les factures fournisseurs

G08-2007 - GÉRER LES COMPTES CLIENTS

- élément 8.1 : traiter les informations en relation avec les clients
- élément 8.2 : comptabiliser les factures clients

G09-2009 - ENREGISTRER LES OPÉRATIONS DE RÈGLEMENT FOURNISSEURS AU COMPTANT ET À CRÉDIT

- élément 9.1 : traiter les informations relatives aux règlements fournisseurs par chèques, virements et espèces
- élément 9.2 : traiter les informations relatives aux effets de commerce à payer

G10-2007 - ENREGISTRER LES OPÉRATIONS DE RÈGLEMENT CLIENTS AU COMPTANT ET À CRÉDIT

- élément 10.1 : traiter les informations relatives aux règlements clients au comptant et à crédit
- élément 10.2 : traiter les informations relatives aux effets de commerce à recevoir

G11-2007 - GÉRER LA T.V.A.

- élément 11.1 : déterminer la tva collectée
- élément 11.2 : déterminer la tva déductible
- élément 11.3 : établir la déclaration de tva

G12-2007 - TRAITER LES INFORMATIONS RELATIVES AUX IMMOBILISATIONS

élément 12.1 : traiter les informations relatives aux acquisitions d'immobilisations

élément 12.2 : traiter les informations relatives aux cessions d'immobilisations

élément 12.3 : traiter les informations d'inventaire relatives aux immobilisations

élément 12.4 : traiter les informations relatives aux amortissements des immobilisations

G13-2009 - GÉRER LA PAYE

élément 13.1 : traiter et enregistrer les fiches de paye

élément 13.2 : traiter et enregistrer les déclarations sociales et fiscales relatives aux salaires

élément 13.3 : traiter le paiement des salaires

G15-2007 - TRAITER LES REGULARISATIONS D'INVENTAIRE

élément 15.1 : enregistrer les opérations d'inventaires des stocks et créances

élément 15.2 : traiter les informations relatives aux provisions

élément 15.3 : régulariser les différents comptes

G16-2007 - ÉTABLIR LES DOCUMENTS DE SYNTHÈSE COMPTABLE

élément 16.1 : réaliser les travaux préparatoires à la détermination du résultat comptable et fiscal

élément 16.2 : préparer une balance des comptes et des relevés de comptes

élément 16.3 : établir les documents de synthèse définitifs

élément 16.4 : clôturer et rouvrir les comptes

G17-2007 - GÉRER LES RELATIONS AVEC LES BANQUES

élément 17.1 : assurer les moyens de financement à court terme

élément 17.2 : respecter les procédures dans les relations avec les banques

élément 17.3 : traiter les informations relatives aux opérations d'emprunts et de prêts

élément 17.4 : traiter les informations relatives aux acquisitions et cessions de titres

G18-2007 - GÉRER LA TRÉSORERIE

élément 18.1 : suivre les comptes bancaires

élément 18.2 : établir les prévisions de trésorerie à court terme

G19-2007 - ANALYSER UN COMPTE DE RÉSULTAT ET UN BILAN

élément 19.1 : établir et interpréter un tableau des soldes intermédiaires de gestion

élément 19.2 : établir et analyser un bilan

élément 19.3 : évaluer et interpréter les ratios significatifs pour l'entreprise

G20-2007 - PRENDRE DES DECISIONS FINANCIERES ADAPTEES SUR DU LONG TERME

élément 20.1 : gérer un plan de trésorerie à long terme

élément 20.2 : prévoir le financement d'un investissement

DOMAINE « MANAGER »

MANAGEMENT STRATÉGIQUE = MS

MS1-2006 - DÉFINIR LA STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE DANS SON DOMAINE D'ACTIVITÉ POUR ATTEINDRE LES OBJECTIFS FIXES

- élément 1.1 : réunir les conditions nécessaires à l'élaboration de la stratégie
- élément 1.2 : concevoir la stratégie
- élément 1.3 : communiquer la stratégie
- élément 1.4 (optionnel) : effectuer une veille stratégique

MS2-2009 - CONCEVOIR ET SUIVRE UN PLAN D'ACTION DANS SON DOMAINE D'ACTIVITÉ POUR REpondre AUX OBJECTIFS STRATÉGIQUES

- élément 2.1 : déterminer le plan d'action
- élément 2.2 : préparer le plan d'action
- élément 2.3 : suivre le plan d'action
- élément 2.4 (optionnel) : respecter les procédures qualité en place

MANAGEMENT OPERATIONNEL = MO

MO1-2006 - METTRE EN PLACE UN PLAN D'ACTION

- élément 1.1 : réaliser le plan d'action
- élément 1.2 : définir les moyens/ressources
- élément 1.3 : suivre le plan d'action

MO2-2006 - ANIMER UNE ÉQUIPE DE TRAVAIL

- élément 2.1 : fixer des objectifs
- élément 2.2 : organiser le travail de l'équipe et des collaborateurs
- élément 2.3 (optionnel) : améliorer l'organisation du travail

MO3-2006 - OPTIMISER L'UTILISATION DES RESSOURCES

- élément 3.1 : analyser les besoins et planifier l'utilisation des ressources
- élément 3.2 : négocier les moyens nécessaires à la conduite de l'activité
- élément 3.3 : contrôler l'utilisation des ressources

MO5-2009 - VEILLER AUX CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE SÉCURITÉ DANS SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

- élément 5.1 : maintenir un environnement favorable pour les clients et le personnel (sécurité, conditions de travail)
- élément 5.2 : réagir en cas d'incident / accident affectant les conditions de travail et de sécurité
- élément 5.3 (optionnel) : proposer des améliorations concernant les conditions de travail et de sécurité

MO6-2009 - RESOUDRE DES PROBLÈMES

- élément 6.1 : identifier les problèmes
- élément 6.2 : trouver des solutions
- élément 6.3 : mettre en œuvre la solution

MANAGEMENT DES COMPETENCES = MC

MC1-2009 - ÉVALUER ET DEVELOPPER LES COMPETENCES D'UNE ÉQUIPE

élément 1.1 : fixer les objectifs de l'équipe et des collaborateurs

élément 1.2 : évaluer la performance de l'équipe et des collaborateurs

élément 1.3 : identifier les besoins de développement de l'équipe et des collaborateurs

MC2-2006 - CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DE L'ÉQUIPE ET DES COLLABORATEURS

élément 2.1 : planifier les actions développement

élément 2.2 : évaluer les résultats des actions de développement

MC3-2006 - RECRUTER DES COLLABORATEURS

élément 3.1 : identifier et formaliser les besoins en personnel

élément 3.2 : sélectionner les candidats

élément 3.3 (optionnel) : faciliter l'intégration d'un nouveau salarié

MANAGEMENT DE PROJET = MP

MP1-2006 - MANAGER UN PROJET

élément 1.1 : préparer le projet

élément 1.2 : piloter le projet

élément 1.3 : évaluer et communiquer autour du projet

élément 1.4 (optionnel) : conduire le changement

élément 1.5 (optionnel) : respecter les procédures qualité en place

MP2- 2009 - EXERCER LE ROLE D'AUDITEUR INTERNE

élément 2.1 : exercer sa mission dans le cadre de l'organisation et des processus établis

élément 2.2 : préparer et planifier l'audit

élément 2.3 : réaliser l'audit

élément 2.4 : analyser, rédiger et communiquer

DOMAINE « ORGANISER »

001-2009 - CONTRIBUER AU DÉROULEMENT EFFICACE DU TRAVAIL DU SERVICE

élément 1.1 : créer et entretenir des relations de travail avec les autres membres du personnel

élément 1.2 : s'organiser et développer ses compétences pour améliorer sa performance

élément 1.3 : optimiser son environnement de travail pour favoriser l'efficacité professionnelle

003-2009 - CONTRIBUER A L'ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS PROFESSIONNELS

élément 3.1 : mettre en place les moyens nécessaires au bon déroulement de l'événement

élément 3.2 : accueillir et accompagner les clients

élément 3.3 : gérer les réservations (optionnel)

004-2009 - ORGANISER ET ANIMER UNE RÉUNION

élément 4.1 : organiser une réunion

élément 4.2 : animer une réunion

élément 4.3 : faire le bilan de la réunion

DOMAINE « PRODUIRE »

P01-2007 - RÉALISER DES OPÉRATIONS D'ENTRETIEN COURANT

- élément 1.1 : effectuer les opérations d'entretien courant en s'appropriant les consignes de travail
- élément 1.2 : inspecter le système, l'équipement ou le sous-ensemble afin de signaler les anomalies
- élément 1.3 : évaluer l'état d'un sous-ensemble
- élément 1.4 : régler un sous-ensemble

P03-2007 - EXÉCUTER LA MAINTENANCE CORRECTIVE ET PREVENTIVE

- élément 3.1 : préparer la maintenance
- élément 3.2 : exécuter l'intervention de maintenance
- élément 3.3 : remettre en service l'équipement
- élément 3.4 : établir le bilan de l'intervention

P06-2009 - ENTREtenir LES LOCAUX ET LE MATÉRIEL

- élément 6.1 : manipuler et ranger le matériel et les produits d'entretien
- élément 6.2 : entretenir les espaces communs
- élément 6.3 : entretenir les sanitaires privés
- élément 6.4 : entretenir les espaces de rangement et le gros matériel

P07-2009 - ORGANISER LE SERVICE ET PARTICIPER AU MAINTIEN DE LA QUALITÉ

- élément 7.1 : gérer les fournitures nécessaires au service
- élément 7.2 : organiser la rotation des gros travaux de nettoyage
- élément 7.3 : participer au maintien de la qualité dans les tâches quotidiennes

P08-2009 - RÉALISER UNE ACTIVITÉ DE PRODUCTION

- élément 8.1 : préparer le poste de travail avant son utilisation
- élément 8.2 : réaliser la production
- élément 8.3 : autocontrôler la production

DOMAINE « SERVICES A LA PERSONNE »

SAP01-2009 - DIRIGER UNE STRUCTURE DE SERVICES A LA PERSONNE

élément 1.1 : développer son marché

élément 1.2 : planifier et mettre en œuvre la prestation

élément 1.3 : administrer, gérer la structure

élément 1.4 : manager l'équipe et gérer les ressources humaines

élément 1.5 : suivre et contrôler la qualité

SAP02-2009 - EXERCER UNE ACTIVITE SALARIEE POUR UNE STRUCTURE DE SERVICES A LA PERSONNE

élément 2.1 : travailler en relation avec sa hiérarchie, ses collègues

élément 2.2 : travailler en relation avec le client

élément 2.3 : intervenir chez le client