

Directives relatives au règlement d'examen

Spécialiste technico-gestionnaire

18 octobre 2023 (cette version remplace toutes les précédentes)
Valable à partir de l'année d'examen 2024

Table des matières

1	Introduction	3
1.1	But des directives	3
1.2	Profil de la profession	3
1.3	Organisation	4
2	Procédure administrative	4
2.1.	Procédure d'inscription	4
2.2	Compensation des désavantages, consultation du dossier, information sur les voies de recours	5
3	Examen	6
3.1	Champs d'action	6
3.2	Forme de l'examen	8
3.2.1	1 ^{re} épreuve: Supply Chain Management	9
3.2.2	2 ^e épreuve: Marketing et vente	10
3.2.3	3 ^e épreuve: Gestion du personnel	11
3.2.4	4 ^e épreuve: Secteur financier	12
3.2.5	5 ^e épreuve: Gestion de l'entreprise	13
3.2.6	6 ^e épreuve: Droit et économie	14
3.2.7	7 ^e épreuve: Étude de cas intégrée	15
3.2.8	8 ^e épreuve: Méthodologie de résolution des problèmes et de décision	16
3.2.9	9 ^e épreuve: Présentation et communication	17
3.3	Aperçu des épreuves et des notes	18
3.4	Notation	19
4	Annexe 1: Compétences / critères de performance par champ d'action	20
4.1	Aperçu des compétences opérationnelles	20
4.2	Champ d'action 1 «Droit et économie»	22
4.3	Champ d'action 2 «Gestion de l'entreprise et environnement»	25
4.4	Champ d'action 3 «Conduite des collaborateurs et communication»	33
4.5	Champ d'action 4 «Gestion financière»	38
4.6	Champ d'action 5 «Supply Chain Management»	40
4.7	Champ d'action 6 «Marketing et vente»	46
4.8	Champ d'action 7 «Services (service à la clientèle)»	53
4.9	Champ d'action 8 «(Gestion du) personnel»	55
4.10	Champ d'action 9 «Comptabilité financière et comptabilité»	58
4.11	Champ d'action 10 «Infrastructure»	61
4.12	Champ d'action 11 «Processus de soutien»	63
5	Annexe 2: Glossaire	65

1 Introduction

Le brevet fédéral Spécialiste technico-gestionnaire (STG) s'obtient en passant avec succès l'examen professionnel. Les compétences acquises dans la pratique professionnelle et énoncées dans les domaines d'action sont contrôlées lors de l'examen professionnel. Les compétences ont été déterminées dans le cadre d'une procédure engagée avec des spécialistes et ont été résumées dans un profil de compétences. L'accent a été mis sur les situations de travail du quotidien, que les STG doivent accomplir dans l'exercice de leur métier.

1.1 But des directives

Les directives donnent aux candidats un aperçu de l'examen professionnel fédéral. Elles reposent sur le règlement de l'examen professionnel Spécialiste technico-gestionnaire de l'octobre 2016.

Les directives incluent:

- toutes les informations importantes en vue de la préparation et de l'exécution de l'examen professionnel;
- des informations sur les champs d'action;
- une description détaillée des contenus de l'examen professionnel;
- un récapitulatif des compétences par champ d'action.

1.2 Profil de la profession

Domaine d'activité

Les Spécialistes technico-gestionnaires sont des spécialistes et des cadres reconnus dans la coordination et la conduite d'équipes et de projets spécialisés et/ou interdisciplinaires. Ils traitent des questions entrepreneuriales, principalement dans un environnement technique et économique. De formation généraliste, ils ont une bonne compréhension de l'entreprise et de son environnement dans sa globalité. Ils agissent dans différents rôles qui conditionnent un savoir-faire économique et travaillent dans des entreprises petites, moyennes et grandes. Dans les petites et moyennes entreprises, ils assument des tâches d'encadrement complètes, dans les grandes ils dirigent des unités d'organisation avec une compréhension approfondie des domaines situés en amont et en aval. Exemples de domaines d'activité typiques:

- Vente technique et marketing
- Supply Chain Management
- Direction de projets dans le domaine technique et économique
- Direction de petites et moyennes entreprises

Principales compétences opérationnelles

Les STG ont des compétences reconnues dans la gestion de l'entreprise et des collaborateurs. Dans leur travail d'encadrement, ils tiennent systématiquement compte des relations économiques globales et intègrent les aspects juridiques et financiers. Ils assurent la direction des collaborateurs et des équipes en tenant compte de l'organisation mais aussi de l'individu. Dans les domaines du marketing et de la vente ainsi que du Supply Chain Management, les STG accomplissent toutes les tâches et assurent une communication interne et externe irréprochable avec tous les groupes d'intérêts. Les STG sont formés dans la gestion des ressources personnelles et des nouveaux moyens et formes de travail.

Ils répondent aux défis du monde du travail avec professionnalisme. Ils organisent la mise en œuvre des exigences en matière de qualité, d'environnement et de sécurité et veillent à une infrastructure appropriée.

Exercice de la profession

Les STG assument leur responsabilité sociale, économique et écologique dans l'exercice quotidien de leur travail spécialisé et d'encadrement. Compte tenu de leur background technique et commercial et des compétences économiques acquises, ils assument une fonction d'interface entre la technique et l'économie. Ils veillent à ce que les processus de l'entreprise se déroulent sans encombre. Ils se basent pour cela sur le système global et les conditions-cadres de l'entreprise. Ils acceptent activement les nouveaux défis.

Contribution de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture

Les STG agissent selon des principes économiques, sociaux et écologiques et gèrent efficacement les ressources. Ils assurent la compétitivité de leur entreprise, notamment dans le secteur industriel et artisanal. Ils agissent de façon loyale et transparente sur des marchés concurrentiels et assurent une gestion appropriée de tous les groupes d'intérêts et de la nature.

1.3 Organisation

Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet fédéral sont confiées à une commission d'examen. La liste détaillée des missions de la commission d'examen figure au ch. 2.2 du règlement d'examen.

Adresse du secrétariat d'examen:

Secrétariat Anavant

Examen professionnel de spécialiste technico-gestionnaire

Direction d'examen

Case postale

5401 Baden

044 552 01 50

info@anavant.ch

2 Procédure administrative

2.1. Procédure d'inscription

Les candidats doivent faire attention aux étapes suivantes pour s'inscrire avec succès à l'examen professionnel:

Étape 1: publication de l'examen professionnel

L'annonce de l'examen est publiée sur www.anavant.ch.

Étape 2: vérification des conditions d'admission

Les candidats vérifient s'ils remplissent les conditions d'admission mentionnées au ch. 3 du règlement d'examen. L'inscription peut être complétée si tous les justificatifs peuvent être fournis.

Une liste des domaines professionnels pris en compte comme expérience pratique se trouve sur la page d'accueil d'Anavant, www.anavant.ch. Les FAQ concernant l'admission se trouve également sur la page d'accueil d'Anavant, www.anavant.ch.

Les admissions dans des cas exceptionnels peuvent faire l'objet d'une évaluation anticipée. La procédure à suivre se trouve sur www.anavant.ch.

Étape 3: paiement de la taxe d'examen

Le candidat s'acquitte de la taxe d'examen au moment de l'inscription à l'examen.

Étape 4: inscription à l'examen professionnel

Les candidats s'inscrivent en ligne ou avec le formulaire officiel. L'inscription doit comporter:

- un résumé de la formation et des activités professionnelles du candidat;
- une copie des titres et des certificats ou attestations de travail requis pour l'admission assortis d'une description des tâches, qui attestent de la pratique nécessaire dans une activité technique;
- la mention de la langue d'examen;
- la copie d'une pièce d'identité officielle munie d'une photo;
- l'indication du numéro d'assurance sociale (numéro AVS);

Étape 5: décision relative à l'admission

Au moins trois mois avant le début de l'examen professionnel, les candidats reçoivent la décision écrite quant à leur admission. L'admission s'effectue sous réserve que la taxe d'examen ait été versée dans les délais. Les motifs et une information sur les voies de recours sont précisés en cas de refus.

Les candidats reçoivent les directives afférentes à l'examen conjointement avec la décision d'admission. Celles-ci comportent des informations sur l'organisation de l'examen (dates, lieu, déroulement et règles de résiliation) et le déroulement de l'examen.

Étape 6: réception de la convocation

Les candidats recevront une convocation au moins 30 jours avant le début de l'examen. Celle-ci inclut:

- le programme d'examen et les directives relatives à l'examen;
- la liste des experts (en ligne).

Étape 7: dépôt de la demande de récusation (au besoin)

S'il existe un conflit d'intérêts avec un ou plusieurs experts (anciens collaborateurs / supérieurs, etc.), les candidats peuvent déposer au secrétariat d'examen une demande de récusation à l'intention de la commission d'examen jusqu'à 14 jours avant le début de l'examen. La demande doit être justifiée de manière suffisante et plausible.

2.2 Compensation des désavantages, consultation du dossier, information sur les voies de recours

Sur la page d'accueil du Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI), les candidats trouveront de plus amples informations et des fiches d'information sur

- les subventions fédérales pour les cours préparatoires
- Procédure de recours
- Consultation des dossiers
- Compensation des désavantages pour les personnes handicapées

(lien valable au 16.10.2023 :

<https://www.sbf.admin.ch/sbfi/fr/home/formation/fpc/fps/examens-federaux/candidats-et-diplomes.html>

Sous réserve de modifications sur le site du SEFRI).

Les directives du SEFRI à ce sujet font partie intégrante de ces directives.

3 Examen

3.1 Champs d'action

L'examen professionnel fédéral repose sur 11 champs d'action. Les compétences requises pour les activités des STG ont été regroupées dans ces champs d'action selon des critères thématiques. L'examen couvre les 11 champs d'action suivants:



Champ d'action 1: Droit et économie

Le champ d'action 1 inclut la déduction de recommandations micro- et macroéconomiques pour l'entreprise (et pour le propre domaine) ainsi que la mise à profit du droit public et privé pour le travail quotidien.

Champ d'action 2: Gestion de l'entreprise et environnement

Le champ d'action 2 inclut des compétences concernant la conduite stratégique d'un département de l'entreprise, l'accompagnement des processus de changement ainsi que la gestion de projets et des connaissances. Parallèlement, les STG affichent des compétences en matière d'élaboration d'un businessplan, de définition de l'organisation structurelle et de la gestion des processus. Ils déduisent des mesures écologiques, formulent des recommandations concernant la gestion technologique et appliquent les principes de l'éthique économique et d'entreprise.

Champ d'action 3: Conduite des collaborateurs et communication

Le champ d'action 3 couvre des compétences concernant l'encadrement des collaborateurs au quotidien et dans des situations d'exception. Parallèlement, les STG organisent des réunions ainsi que des

formations spécifiques aux clients et intra-entreprises et assurent l'information et la communication internes, externes et dans des situations difficiles. Les STG ont en outre des compétences exhaustives en matière d'auto-gestion.

Champ d'action 4: Gestion financière

Dans le cadre de la gestion financière, les STG planifient le budget pour leur propre domaine, se chargent du controlling, collaborent aux projets d'investissement et de financement et soutiennent la planification financière.

Champ d'action 5: Supply Chain Management

Les STG assument un rôle d'encadrement dans le domaine du Supply Chain Management. Ils élaborent des stratégies d'approvisionnement et de production et analysent le marché d'approvisionnement. Ils contribuent à la sélection des fournisseurs, élaborent des plans de capacités et préparent la logistique de distribution. Parallèlement, les STG ont des compétences dans le domaine opérationnelle, procèdent à des contrôles de réception des marchandises ou préparent et emballent des marchandises.

Champ d'action 6: Marketing et vente

Le champ d'action 6 inclut des compétences en matière de vente, telles que l'acquisition de nouveaux clients, la définition des besoins de la clientèle, les offres, les conclusions, le règlement des mandats et le suivi de la clientèle. Parallèlement, il inclut des compétences du marketing, telles que les analyses et segmentations de marché, le marketing mix et la promotion des ventes, la collaboration à la fixation des prix et l'utilisation d'un CRM.

Champ d'action 7: Services (service à la clientèle)

Les STG font preuve de compétence lors de la réponse aux requêtes des clients, aux remontées d'informations des clients et aux réclamations.

Champ d'action 8: (Gestion du) personnel

Le champ d'action 8 regroupe les compétences en matière de gestion du personnel, à savoir le recrutement et l'introduction de nouveaux collaborateurs, l'évaluation, la récompense, la promotion et le développement des collaborateurs, ainsi que la mise en disponibilité. Les STG tiennent compte à cet égard des aspects du droit du travail et des assurances sociales.

Champ d'action 9: Comptabilité financière et comptabilité

Le champ d'action 9 regroupe les compétences en matière de comptabilité financière et d'exploitation. Cela inclut le contrôle des créanciers, la comptabilité débiteurs, la saisie des relations d'affaires courantes ainsi que l'établissement d'une comptabilité simple avec des comptes annuels dans le domaine de la gestion financière et de la comptabilité, ainsi que la détermination des coûts, l'élaboration de calculs et la détermination du chiffre d'affaires minimum dans le domaine de la comptabilité d'exploitation.

Champ d'action 10: Infrastructure

Les STG font preuve de compétence dans l'évaluation et l'optimisation de l'infrastructure ainsi que de l'infrastructure informatique en particulier.

Champ d'action 11: Qualité, normes, sécurité au travail et écologie

Le champ d'action 11 regroupe des compétences visant la mise en œuvre et le respect des prescriptions qualitatives et normatives ainsi que la concrétisation de la sécurité au travail et des normes écologiques.

Le détail des champs d'action est énoncé dans l'annexe.

3.2 Forme de l'examen

L'examen s'articule autour des compétences et se base sur la pratique professionnelle des STG. Au cours de l'examen, les compétences des champs d'action décrits ci-dessus sont contrôlées au moyen d'exercices interconnectés, basés sur la pratique. L'examen est composé de neuf parties. Celles-ci sont décrites en détail ci-après.

Modalités de l'examen professionnel Agent technico-commercial / agente technico-commerciale avec brevet fédéral	Examens écrits		Examens oraux	
	1re épreuve: Supply Chain Management	5e épreuve: Gestion de l'entreprise	Epreuve 9: Présentation et communication	
	Questions de connaissances / Mini cases	Questions de connaissances / Mini cases	Présentation / réflexion	
	Champs d'action: CA5, CA10, CA11	Champs d'action: CA2	Champs d'action: global (technique de présentation, saisie et préparation de contenus essentiels)	
	Priorité: Connaissances/compréhension/analyse	Priorité: Connaissances/compréhension/analyse	Priorité: Analyse/application	
	Durée: 90 minutes	Durée: 90 minutes	Durée: 45 minutes dont: 30 minutes de préparation 10 minutes de présentation 5 minutes de séance de réflexion	
	2e épreuve: Marketing et vente	6e épreuve: Droit et économie	Incidents critiques	
	Questions de connaissances / Mini cases	Questions de connaissances / Mini cases	Champs d'action: global (communication, auto-gestion)	
	Champs d'action: CA6, CA7	Champs d'action: CA1	Priorité: Action résolue dans des situations difficiles	
Priorité: Connaissances/compréhension/analyse	Priorité: Connaissances/compréhension/analyse	Durée: 15 minutes		
Durée: 90 minutes	Durée: 90 minutes			
3e épreuve: Gestion du personnel	7e épreuve: Étude de cas intégrée			
Questions de connaissances / Mini cases	Étude de cas dirigée			
Champs d'action: CA3, CA8	Champs d'action: global			
Priorité: Connaissances/compréhension/analyse	Priorité: Synthèse			
Durée: 90 minutes	Durée: 2,5 heures			
4e épreuve: Secteur financier	Epreuve 8: Méthod. de résolution des problèmes et de décision			
Questions de connaissances / Mini cases	Corbeille postale			
Champs d'action: CA4, CA9	Champs d'action: global			
Priorité: Connaissances/compréhension/analyse	Priorité: Analyse/Application			
Durée: 90 minutes	Durée: 60 minutes			

3.2.1 1^{re} épreuve: Supply Chain Management

La première épreuve est constituée d'un examen écrit.

1^{re} épreuve: Supply Chain Management	
Exercice	Dans le cadre de l'examen écrit individuel, les candidats apportent la preuve qu'ils possèdent des connaissances étendues, une compréhension approfondie et des capacités d'analyse dans les champs d'action 5 «Supply Chain Management», 10 «Infrastructure» et 11 «Qualité, normes, sécurité au travail et écologie». À cet effet, ils traitent un jeu de questions de connaissance ouvertes et fermées et de mini cases.
Priorité	La priorité va au contrôle des connaissances et de la compréhension, mais aussi à la capacité d'analyse et à la réflexion.
Méthode	Les questions de connaissance sont constituées de différents types d'exercices: <ul style="list-style-type: none">• Questions oui/non• Questions à choix unique• Questions à choix multiple• Questions d'association• Questions de classement• Questions ouvertes / Exercices Les mini cases incluent des descriptions succinctes de situations pratiques déterminantes pour le succès. Les candidats analysent la situation présentée, prennent position de manière différenciée à ce sujet et en déduisent des mesures appropriées.
Durée	90 minutes
Type d'examen	Examen écrit individuel / L'examen peut être réalisé sur ordinateur ou sur papier.
Supports	Calculatrices de poche (Sont autorisées les calculatrices de poche indépendantes du réseau, fonctionnant silencieusement et dotées d'un clavier numérique (pas de clavier en disposition QWERTZ ou similaire). Ne sont pas autorisées les calculatrices de poche avec mémoire de texte, les calculatrices programmables ou les calculatrices basées sur une base de données).
Évaluation	Notation avec attribution de points.
Critères de performance	Cf. les champs d'action 5 «Supply Chain Management», 10 «Infrastructure» et 11 «Qualité, normes, sécurité au travail et écologie» en annexe.

3.2.2 2^e épreuve: Marketing et vente

La deuxième épreuve est constituée d'un examen écrit.

2^e épreuve: Marketing et vente	
Exercice	Dans le cadre de l'examen écrit individuel, les candidats apportent la preuve qu'ils possèdent des connaissances étendues, une compréhension approfondie et des capacités d'analyse dans les champs d'action 6 «Marketing et vente» et 7 «Services (service à la clientèle)». À cet effet, ils traitent un jeu de questions de connaissance ouvertes et fermées et de mini cases.
Priorité	La priorité va au contrôle des connaissances et de la compréhension, mais aussi à la capacité d'analyse et à la réflexion.
Méthode	Les questions de connaissance sont constituées de différents types d'exercices: <ul style="list-style-type: none">• Questions oui/non• Questions à choix unique• Questions à choix multiples• Questions d'association• Questions de classement• Questions ouvertes / Exercices Les mini cases incluent des descriptions succinctes de situations pratiques déterminantes pour le succès. Les candidats analysent la situation présentée, prennent position de manière différenciée à ce sujet et en déduisent des mesures appropriées.
Durée	90 minutes
Type d'examen	Examen écrit individuel / L'examen peut être réalisé sur ordinateur ou sur papier.
Supports	Calculatrices de poche (Sont autorisées les calculatrices de poche indépendantes du réseau, fonctionnant silencieusement et dotées d'un clavier numérique (pas de clavier en disposition QWERTZ ou similaire). Ne sont pas autorisées les calculatrices de poche avec mémoire de texte, les calculatrices programmables ou les calculatrices basées sur une base de données).
Évaluation	Notation avec attribution de points.
Critères de performance	Cf. les champs d'action 6 «Marketing et vente» et 7 «Services (service à la clientèle)» en annexe.

3.2.3 3^e épreuve: Gestion du personnel

La troisième épreuve est constituée d'un examen écrit.

3^e épreuve: Gestion du personnel	
Exercice	Dans le cadre de l'examen écrit individuel, les candidats apportent la preuve qu'ils possèdent des connaissances étendues, une compréhension approfondie et des capacités d'analyse dans les champs d'action 3 «Conduite des collaborateurs et communication» et 8 «(Gestion du) personnel». À cet effet, ils traitent un jeu de questions de connaissance ouvertes et fermées et de mini cases.
Priorité	La priorité va au contrôle des connaissances et de la compréhension, mais aussi à la capacité d'analyse et à la réflexion.
Méthode	Les questions de connaissance sont constituées de différents types d'exercices: <ul style="list-style-type: none">• Questions oui/non• Questions à choix unique• Questions à choix multiples• Questions de correspondance• Questions d'association• Questions ouvertes / Exercices Les mini cases incluent des descriptions succinctes de situations pratiques déterminantes pour le succès. Les candidats analysent la situation présentée, prennent position de manière différenciée à ce sujet et en déduisent des mesures appropriées.
Durée	90 minutes
Type d'examen	Examen écrit individuel / L'examen peut être réalisé sur ordinateur ou sur papier.
Supports	- Calculatrices de poche (Sont autorisées les calculatrices de poche indépendantes du réseau, fonctionnant silencieusement et dotées d'un clavier numérique (pas de clavier en disposition QWERTZ ou similaire). Ne sont pas autorisées les calculatrices de poche avec mémoire de texte, les calculatrices programmables ou les calculatrices basées sur une base de données). - Textes de loi : Code civil (CC), Code des obligations (CO) (Seules les éditions non commentées / sans commentaires ou explications sont autorisées)
Évaluation	Notation avec attribution de points.
Critères de performance	Cf. les champs d'action 3 «Conduite des collaborateurs et communication» et 8 «(Gestion du) personnel» en annexe.

3.2.4 4^e épreuve: Secteur financier

La quatrième épreuve est constituée d'un examen écrit.

4^e épreuve: Secteur financier	
Exercice	Dans le cadre de l'examen écrit individuel, les candidats apportent la preuve qu'ils possèdent des connaissances étendues, une compréhension approfondie et des capacités d'analyse dans les champs d'action 4 «Gestion financière» et 9 «Comptabilité financière et comptabilité». À cet effet, ils traitent un jeu de questions de connaissance ouvertes et fermées et de mini cases.
Priorité	La priorité va au contrôle des connaissances et de la compréhension, mais aussi à la capacité d'analyse et à la réflexion.
Méthode	Les questions de connaissance sont constituées de différents types d'exercices: <ul style="list-style-type: none">• Questions oui/non• Questions à choix unique• Questions à choix multiples• Questions d'association• Questions de classement• Questions ouvertes / Exercices Les mini cases incluent des descriptions succinctes de situations pratiques déterminantes pour le succès. Les candidats analysent la situation présentée, prennent position de manière différenciée à ce sujet et en déduisent des mesures appropriées.
Durée	90 minutes
Type d'examen	Examen écrit individuel / L'examen peut être réalisé sur ordinateur ou sur papier.
Supports	Calculatrices de poche (Sont autorisées les calculatrices de poche indépendantes du réseau, fonctionnant silencieusement et dotées d'un clavier numérique (pas de clavier en disposition QWERTZ ou similaire). Ne sont pas autorisées les calculatrices de poche avec mémoire de texte, les calculatrices programmables ou les calculatrices basées sur une base de données).
Évaluation	Notation avec attribution de points.
Critères de performance	Cf. les champs d'action 4 «Gestion financière» et 9 «Comptabilité financière et comptabilité» en annexe.

3.2.5 5^e épreuve: Gestion de l'entreprise

La cinquième épreuve est constituée d'un examen écrit.

5^e épreuve: Gestion de l'entreprise	
Exercice	Dans le cadre de l'examen écrit individuel, les candidats apportent la preuve qu'ils possèdent des connaissances étendues, une compréhension approfondie et des capacités d'analyse dans le champ d'action 2 «Gestion de l'entreprise et environnement». À cet effet, ils traitent un jeu de questions de connaissance ouvertes et fermées et de mini cases.
Priorité	La priorité va au contrôle des connaissances et de la compréhension, mais aussi à la capacité d'analyse et à la réflexion.
Méthode	Les questions de connaissance sont constituées de différents types d'exercices: <ul style="list-style-type: none">• Questions oui/non• Questions à choix unique• Questions à choix multiples• Questions d'association• Questions de classement• Questions ouvertes / Exercices Les mini cases incluent des descriptions succinctes de situations pratiques déterminantes pour le succès. Les candidats analysent la situation présentée, prennent position de manière différenciée à ce sujet et en déduisent des mesures appropriées.
Durée	90 minutes
Type d'examen	Examen écrit individuel / L'examen peut être réalisé sur ordinateur ou sur papier.
Supports	Calculatrices de poche (Sont autorisées les calculatrices de poche indépendantes du réseau, fonctionnant silencieusement et dotées d'un clavier numérique (pas de clavier en disposition QWERTZ ou similaire). Ne sont pas autorisées les calculatrices de poche avec mémoire de texte, les calculatrices programmables ou les calculatrices basées sur une base de données).
Évaluation	Notation avec attribution de points.
Critères de performance	Cf. le champ d'action 2 «Gestion de l'entreprise et environnement» en annexe.

3.2.6 6^e épreuve: Droit et économie

La sixième épreuve est constituée d'un examen écrit.

6^e épreuve: Droit et économie	
Exercice	Dans le cadre de l'examen écrit individuel, les candidats apportent la preuve qu'ils possèdent des connaissances étendues, une compréhension approfondie et des capacités d'analyse dans le champ d'action 1 «Droit et économie». À cet effet, ils traitent un jeu de questions de connaissance ouvertes et fermées et de mini cases.
Priorité	La priorité va au contrôle des connaissances et de la compréhension, mais aussi à la capacité d'analyse et à la réflexion.
Méthode	<p>Les questions de connaissance sont constituées de différents types d'exercices:</p> <ul style="list-style-type: none">• Questions oui/non• Questions à choix unique• Questions à choix multiples• Questions d'association• Questions de classement• Questions ouvertes / Exercices <p>Les mini cases incluent des descriptions succinctes de situations pratiques déterminantes pour le succès. Les candidats analysent la situation présentée, prennent position de manière différenciée à ce sujet et en déduisent des mesures appropriées.</p>
Durée	90 minutes
Type d'examen	Examen écrit individuel / L'examen peut être réalisé sur ordinateur ou sur papier.
Supports	<p>- Calculatrices de poche (Sont autorisées les calculatrices de poche indépendantes du réseau, fonctionnant silencieusement et dotées d'un clavier numérique (pas de clavier en disposition QWERTZ ou similaire). Ne sont pas autorisées les calculatrices de poche avec mémoire de texte, les calculatrices programmables ou les calculatrices basées sur une base de données).</p> <p>- Textes de loi : Code civil (CC), Code des obligations (CO), Loi sur la poursuite pour dettes et la faillite (LP) (Seules les éditions non commentées / sans commentaires ou explications sont autorisées)</p>
Évaluation	Notation avec attribution de points.
Critères de performance	Cf. le champ d'action 1 «Droit et économie» en annexe.

3.2.7 7^e épreuve: Étude de cas intégrée

La septième épreuve est constituée d'un examen écrit.

7^e épreuve: Étude de cas intégrée	
Exercice	Les candidats traitent un cas pratique complexe dans le cadre de différents exercices partiels successifs. L'étude de cas intégrée associe des compétences centrales de plusieurs champs d'action dans un cas pratique global. La compétence linguistique (allemand) peut en outre être contrôlée, en leur demandant de rédiger une épreuve correspondante (p. ex. rédaction d'une lettre d'information) et en évaluant leur aisance en allemand.
Priorité	Synthèse
Méthode	L'étude de cas dirigée contient la description d'un cas pratique essentiel et interdisciplinaire pour les Spécialistes technico-gestionnaires, ainsi que d'éventuelles annexes pratiques, pertinentes pour le traitement du cas. Les candidats sont ensuite guidés tout au long du traitement du cas, au travers de 3 à 5 épreuves. Des informations supplémentaires sur le cas sont éventuellement fournies à chaque épreuve. Exemples de problématiques possibles: <ul style="list-style-type: none">• Analyse• Conclusion• Conception• Mise en œuvre (p. ex. établissement d'un calcul de prix, élaboration d'un profil de poste, esquisse d'un processus)
Durée	150 minutes
Type d'examen	Examen écrit individuel
Supports	- Calculatrices de poche (Sont autorisées les calculatrices de poche indépendantes du réseau, fonctionnant silencieusement et dotées d'un clavier numérique (pas de clavier en disposition QWERTZ ou similaire). Ne sont pas autorisées les calculatrices de poche avec mémoire de texte, les calculatrices programmables ou les calculatrices basées sur une base de données). - Textes de loi : Code civil (CC), Code des obligations (CO) (Seules les éditions non commentées / sans commentaires ou explications sont autorisées) - Open Book = au max. 1 classeur de format standard A4, largeur max. 7 cm (tous les contenus du classeur doivent être perforés et avoir de la place dans le classeur, pas de contenus ou de feuilles détachés)
Évaluation	Notation avec attribution de points.
Critères de performance	Coupe transversale des critères de performance de différents champs d'action en fonction des tâches.

3.2.8 8^e épreuve: Méthodologie de résolution des problèmes et de décision

La huitième épreuve est constituée d'un examen écrit.

8^e épreuve: Méthodologie de résolution des problèmes et de décision	
Exercice	Dans l'exercice de la corbeille postale, les candidats montrent comment ils analysent des informations, organisent et structurent leur travail, fixent des priorités et transmettent des informations ou délèguent des travaux, lorsqu'ils sont pris par le temps. Des compétences concernant la technique et l'organisation du travail de tous les champs d'action sont contrôlées à cet effet.
Priorité	Connaissance et compréhension ainsi qu'analyse/application/réflexion
Méthode	<p>1^e partie (exercice de la corbeille postale) : Un grand nombre d'informations, de documents et d'écrits sont communiqués au candidat sur la base d'un contexte complexe, réaliste et ancrée dans la pratique, l'environnement personnel pouvant être pris en compte (p. ex. date de naissance de la fille, etc.). Les informations peuvent être contradictoires et les liens de causalités ne devraient pas être trop évidents. Les candidats ont pour mission d'analyser les informations, d'en définir les priorités dans un plan d'action, de déterminer les mesures à prendre et de les justifier. Des aides correspondantes sont fournies aux candidats à cet effet avec les documents d'examen.</p> <p>2^e partie (questions de connaissance ouvertes et mini cases) : Les mini-cases contiennent de brèves descriptions de situations pratiques importantes pour la réussite. Les candidats analysent la situation présentée, prennent position de manière différenciée et en déduisent les mesures appropriées.</p>
Durée	60 minutes
Type d'examen	Examen écrit individuel
Supports	Calculatrices de poche (Sont autorisées les calculatrices de poche indépendantes du réseau, fonctionnant silencieusement et dotées d'un clavier numérique (pas de clavier en disposition QWERTZ ou similaire). Ne sont pas autorisées les calculatrices de poche avec mémoire de texte, les calculatrices programmables ou les calculatrices basées sur une base de données).
Évaluation	Notation avec attribution de points.
Critères de performance	Priorisation des tâches, planification des processus (quotidiens). Coupe transversale des critères de performance de tous les champs d'action en fonction des tâches.

3.2.9 9^e épreuve: Présentation et communication

La neuvième épreuve est constituée d'un examen oral.

9^e épreuve: Présentation et communication	
Exercice	<p>Présentation et entretien de réflexion:</p> <p>Les candidats disposent d'un temps de préparation de 30 minutes avec une situation de départ. Ils analysent cette situation initiale, en déduisent une proposition de solution pour une présentation et préparent une présentation de 8 à 10 minutes pour un public cible défini (p. ex. nouveau client, collaborateurs, etc.). Pendant la durée de l'examen, les candidats font la présentation. Après la présentation, ils réfléchissent et approfondissent des questions relatives au thème de la présentation / à la technique de présentation en général, en se basant sur des questions directrices posées par les experts d'examen.</p>
Priorité	Analyse/application
Méthode	Les candidats effectuent une présentation qu'ils ont préalablement élaborée sur place sur la base des données d'un problème. Dans la présentation, les candidats démontrent qu'ils sont capables de saisir des contenus essentiels et de les traiter de manière méthodique et adaptée au groupe cible sous la forme d'une présentation. Ils prouvent par ailleurs qu'ils sont capables d'effectuer une présentation (technique de présentation).
Durée	45 minutes dont: <ul style="list-style-type: none"> • 30 minutes de préparation • 8 - 10 minutes de présentation • dans le temps restant : questions d'approfondissement et de réflexion
Type d'examen	Examen oral individuel
Supports	Aucun accessoire n'est autorisé. Le matériel nécessaire est mis à disposition sur place.
Évaluation	Notation avec attribution de points.
Critères de performance	Différents critères concernant la technique de présentation.
Exercice	<p>Incidents critiques:</p> <p>Les candidats traitent oralement 2 incidents critiques. Les incidents critiques décrivent des situations pratiques délicates extrêmement exigeantes (autrement dit qui requièrent une intervention active et concrète). Les candidats décrivent oralement leur intervention dans la situation correspondante et les mesures qu'ils prennent ainsi que l'ordre de celles-ci.</p>
Priorité	Action résolue dans des situations difficiles

Méthode	Les incidents critiques sont formulés par écrit. Les candidats reçoivent les tâches individuellement, lisent la description du cas et les tâches, les analysent brièvement et prennent position oralement sur les tâches (de manière autonome). Ensuite, des questions d'approfondissement et de concrétisation sont posées aux candidats. Environ 7 minutes sont prévues pour chaque Critical Incident.
Durée	15 minutes
Type d'examen	Examen oral individuel
Supports	Aucun moyen auxiliaire n'est autorisé. Il est interdit de prendre des notes ou de faire des marques.
Évaluation	Notation avec attribution de points.
Critères de performance	Coupe transversale des critères de performance de différents champs d'action en fonction des tâches.

3.3 Aperçu des épreuves et des notes

Le tableau suivant récapitule les épreuves, les durées et les notes.

Épreuve	Type d'examen	Durée	Note de position	Pondération	Note
1 Supply Chain Management CA 5, CA 10, CA 11	écrit	90 min.	-	simple	1
2 Marketing et vente CA 6, CA 7	écrit	90 min.	-	simple	1
3 Gestion du personnel CA 3, CA 8	écrit	90 min.	-	simple	1
4 Secteur financier CA 4, CA 9	écrit	90 min.	-	simple	1
5 Gestion de l'entreprise CA 2	écrit	90 min.	-	simple	1
6 Droit et économie CA 1	écrit	90 min.	-	simple	1
7 Étude de cas intégrée différents CA	écrit	150 min.	-	simple	1
8 Méthodologie de résolution des problèmes et de décision différents CA	écrit	60 min.	-	simple	1
9 Présentation et communication différents CA	oral	60 min.	-	simple	1
Total		810 min.			9

3.4 Notation

L'examen est composé de neuf parties.

Des notes permettent d'évaluer l'examen. Les notes supérieures ou égales à 4.0 désignent des prestations suffisantes. Les conditions de réussite suivantes doivent être respectées pour réussir l'examen professionnel:

- a) la note globale (correspondant à la moyenne des notes des neuf épreuves) est au moins égale à 4.0;
- b) deux notes d'épreuves au maximum sont inférieures à 4.0;
- c) aucune note d'épreuve n'est inférieure à 3.0;
- d) l'épreuve 7 «Étude de cas intégrée» est réussie avec une note au moins égale à 4.0.

Ces directives ont été édictées par la commission d'examen le 18.10.2023, conformément au règlement d'examen, art. 2.21.

Dr. Rolf Meyer

Président de la commission d'examen de l'examen professionnel de spécialiste technico-gestionnaire

4

Annexe 1: Compétences / critères de performance par champ d'action

4.1 Aperçu des compétences opérationnelles

Domaines des compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles professionnelles									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A	Mise à profit des principes du droit et de l'économie politique	A1. Déduire des recommandations des réflexions microéconomiques	A2. Déduire des recommandations des réflexions macroéconomiques	A3. Faire en sorte que les principes du droit public soient utilisables dans les affaires courantes	A4. Faire en sorte que les principes du droit privé soient utilisables dans les affaires courantes						
B	Gestion de l'entreprise et action respectueuse de l'environnement	B1. Élaborer une stratégie pour le propre domaine	B2. Appliquer la stratégie dans le propre domaine	B3. Accompagner les processus de changement	B4. Collaborer à des projets dans différents rôles	B5. Aborder les problèmes de gestion avec professionnalisme	B6. Assurer une gestion fondamentale des connaissances	B7. Assurer la traçabilité et la documentation des processus commerciaux	B8. Collaborer à l'élaboration du business-plan	B9. Collaborer à la définition de l'organisation structurelle	B10. Concevoir et introduire des processus
		B11. Tester les processus	B12. Documenter les processus	B13. Répondre aux exigences et préoccupations écologiques des interlocuteurs	B14. Déduire des recommandations fondamentales pour la gestion technologique d'une entreprise	B15. Faire preuve d'éthique économique et entrepreneuriale					
C	Conduite des collaborateurs et garantie de la communication	C1. Diriger des collaborateurs au quotidien	C2. Diriger des collaborateurs dans des situations d'exception	C3. Organiser des réunions	C4. Mener des formations clients et intra-entreprises	C5. Informer et communiquer en interne	C6. Communiquer avec des groupes d'intérêts externes	C7. Assurer la communication dans des situations difficiles	C8. Optimiser le temps disponible	C9. Gérer les propres ressources avec attention	C10. Gérer les médias électroniques de manière réfléchie
		C11. Renforcer la propre adéquation au marché	C12. Entretenir un réseau professionnel								
D	Gestion financière	D1. Assurer la budgétisation pour le propre domaine	D2. Assurer le controlling	D3. Collaborer à des projets d'investissement et de financement	D4. Soutenir la planification financière						
E	Mise en œuvre du Supply Chain Management	E1. Appliquer le code d'approvisionnement	E2. Élaborer une stratégie d'approvisionnement	E3. Analyser le marché d'approvisionnement	E4. Assurer la gestion des fournisseurs	E5. Assurer la réception des marchandises	E6. Mettre en œuvre la stratégie de production	E7. Organiser les processus de production	E8. Procéder au calcul des frais effectifs	E9. Préparer les travaux dans la logistique de distribution	E10. Préparer et emballer des marchandises et des produits
		E11. Traiter les mandats de livraison, chargement compris	E12. Organiser les processus dans la logistique de stockage	E13. Assurer le stockage et l'inventaire	E14. Assurer la logistique d'élimination et la durabilité						

F	Organisation du marketing et de la vente	F1. Acquérir de nouveaux clients	F2. Déterminer les besoins de la clientèle	F3. Profiter du premier contact spontané avec le client	F4. Établir des offres	F5. Procéder à une conclusion	F6. Exécuter le mandat	F7. Livrer le produit	F8. Surveiller le processus d'exécution du mandat	F9. Assurer le suivi des clients et conduire des mesures de fidélisation de la clientèle	F10. Analyser le marché
		F11. Segmenter le marché	F12. Définir les objectifs du marketing et le marketing mix	F13. Assurer la promotion des ventes	F14. Planifier et mettre en œuvre des manifestations	F15. Participer à la définition de l'offre de prestations	F16. Collaborer à la formation des prix	F17. Représenter les marques vis-à-vis de l'extérieur	F18. Utiliser et entretenir le CRM		
G	Traitement des services (service à la clientèle)	G1. Répondre aux requêtes des clients	G2. Traiter les remontées d'informations des clients	G3. Traiter les réclamations							
H	Aménagement de la gestion du personnel	H1. Recruter du personnel pour le propre domaine	H2. Introduire de nouveaux collaborateurs	H3. Évaluer les collaborateurs	H4. Récompenser les collaborateurs	H5. Développer le personnel	H6. Mettre des collaborateurs en disponibilité	H7. Exploiter les aspects liés au droit du travail	H8. Exploiter les aspects liés au droit des assurances sociales		
I	Tenue de la comptabilité financière et de la comptabilité	I1. Vérifier les créanciers	I2. Vérifier la comptabilité débiteurs	I3. Saisir les relations d'affaires courantes d'un point de vue comptable	I4. Établir des comptabilités simples avec des comptes annuels	I5. Établir un tableau de financement et planifier les liquidités	I6. Déterminer et comprendre les coûts	I7. Établir les calculs	I8. Calculer le chiffre d'affaires minimum		
J	Gestion de l'infrastructure	J1. Évaluer et optimiser l'infrastructure informatique	J2. Évaluer et optimiser l'infrastructure								
K	Organisation des processus de soutien	K1. Appliquer et garantir les prescriptions qualitatives et normatives	K2. Respecter la conformité à la loi et aux normes dans les processus commerciaux	K3. Appliquer et garantir la sécurité au travail	K4. Appliquer les normes et principes écologiques						

Économie	
Situation de travail	Niveaux de compétence / critères de performance
<p>1.1 Déduire des recommandations de réflexions microéconomiques</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) réfléchissent à des évolutions importantes sur les marchés d'approvisionnement et les débouchés et en déduisent des conclusions concernant le positionnement de leur propre organisation (microéconomie).</p>	<p>1.1.1 Les STG sont en mesure d'analyser des processus microéconomiques importants pour l'entreprise et d'en déduire des recommandations pour leur propre entreprise.</p> <p>1.1.2 Les STG ont une solide compréhension des principaux mécanismes des marchés d'approvisionnement / des facteurs de production et des débouchés.</p> <p>1.1.3 Les STG possèdent des connaissances concernant l'élasticité des prix de la demande.</p> <p>1.1.4 Les STG possèdent des connaissances concernant les interventions (étatiques) fréquentes sur le marché et leurs conséquences pour les différents acteurs du marché.</p> <p>1.1.5 Les STG possèdent des connaissances de base concernant la défaillance de marché et ses conséquences éventuelles.</p> <p>1.1.6 Les STG sont conscients de l'importance des processus microéconomiques et réfléchissent à leurs conséquences / leur signification pour leur propre entreprise.</p> <p>1.1.7 Les STG sont ouverts et curieux des prix, de leurs évolutions, des causes et des conséquences sur leur propre vie et leur propre entreprise.</p> <p>1.1.8 Les STG mènent une réflexion critique sur le mode de fonctionnement de marchés choisis, la concentration des marchés et ses conséquences pour leur entreprise.</p>
<p>1.2 Déduire des recommandations de réflexions macroéconomiques</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) réfléchissent aux circonstances et évolutions conjoncturelles et structurelles importantes et en déduisent des conclusions concernant le positionnement de leur propre organisation (macroéconomie).</p>	<p>1.2.1 Les STG sont en mesure d'analyser les principaux processus macroéconomiques et d'en déduire des recommandations pour leur propre entreprise.</p> <p>1.2.2 Les STG ont une solide compréhension des interactions entre les différents acteurs du circuit économique.</p> <p>1.2.3 Les STG possèdent des connaissances concernant les différents indicateurs conjoncturels et les mesures de la politique économique.</p> <p>1.2.4 Les STG possèdent des connaissances concernant les facteurs de localisation pertinents.</p> <p>1.2.5 Les STG possèdent des connaissances de base des mécanismes sur le marché du travail, de la division internationale du travail, de la pauvreté et de la politique monétaire, y compris de l'inflation / la déflation.</p> <p>1.2.6 Les STG sont conscients de l'importance des facteurs et processus macroéconomiques et réfléchissent à leurs conséquences / leur signification pour leur propre entreprise.</p>

	<p>1.2.7 Les STG sont ouverts et curieux de tout ce qui porte sur les domaines de la justice / répartition, du pouvoir de marché et de la mondialisation.</p> <p>1.2.8 Les STG mènent une réflexion critique sur le mode de fonctionnement des principaux facteurs et processus macro-économiques et sur leurs conséquences pour leur entreprise.</p>
Société (juridique/social)	
Situation de travail	Niveaux de compétence / critères de performance
<p>1.3 Faire en sorte que les principes du droit public soient utilisables dans les affaires courantes</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) connaissent la structure, les grandes lignes et les procédures du système juridique suisse ainsi que du droit public en Suisse et sont en mesure d'attirer l'attention de leurs supérieurs sur les questions juridiquement importantes. Ils veillent au respect des normes juridiques.</p>	<p>1.3.1 Les STG sont en mesure d'appliquer les réglementations de droit public les plus importantes pour leur entreprise dans leur travail quotidien.</p> <p>1.3.2 Les STG ont des connaissances de base concernant la structure du système juridique suisse, du droit public et des sources du droit.</p> <p>1.3.3 Les STG connaissent les principaux domaines du droit public importants pour leur entreprise.</p> <p>1.3.4 Les STG sont en mesure de différencier les faits relevant du droit public de ceux qui relèvent du droit privé.</p> <p>1.3.5 Dans les relations d'affaires avec les autorités, les STG sont en mesure de distinguer les différentes formes de communication (p. ex. information, instruction, décision et autres) et d'agir en conséquence.</p> <p>1.3.6 Les STG sont capables d'entretenir une communication juridiquement correcte avec les autorités dans l'intérêt de leur entreprise.</p> <p>1.3.7 Les STG peuvent apprécier la complexité d'une situation de droit public et faire appel à des spécialistes, en cas de besoin.</p>

1.4 Faire en sorte que les principes du droit privé soient utilisables dans les affaires courantes

Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) connaissent les grandes lignes du droit privé suisse et sont en mesure d'identifier rapidement les problématiques juridiquement importantes dans les domaines d'activité de l'entreprise et d'élaborer des stratégies appropriées pour la résolution des problèmes avec la direction. Ils veillent au respect des normes juridiques.

1.4.1 Les STG sont en mesure d'appliquer les normes de droit privé déterminantes pour leur entreprise dans leur travail quotidien.

1.4.2 Les STG connaissent la structure du droit privé suisse.

1.4.3 Les STG connaissent les principaux domaines du droit privé suisse importants pour leur entreprise.

1.4.4 Les STG sont disposés à interpréter les questions juridiques déterminantes pour leur entreprise et notamment les contrats dans leurs aspects les plus importants et leurs conséquences.

1.4.5 Les STG se montrent disposés à résoudre de manière autonome les problèmes juridiques simples qui se posent à leur entreprise.

1.4.6 Les STG peuvent reconnaître la complexité juridique d'une situation de droit privé, prendre de premières mesures et formuler les problèmes juridiques vis-à-vis d'un spécialiste du droit.

Stratégie	
Situation de travail ou activité	Niveaux de compétence / critères de performance
<p>2.1 Élaborer une stratégie pour le propre domaine</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) élaborent seuls ou conjointement avec les supérieurs la stratégie pour leur propre domaine (p. ex. Supply Chain Management, marketing, etc.). Ils la déduisent de manière cohérente de la stratégie de l'entreprise et définissent les objectifs à long terme pour leur domaine. Ils identifient les opportunités et les risques éventuels dans l'analyse de l'environnement ainsi que les forces et les faiblesses dans l'analyse de l'entreprise. Ils peuvent en tirer différentes options stratégiques et sélectionner et justifier leur propre stratégie. Les STG impliquent en outre activement les collaborateurs dans le processus. Ils présentent la stratégie du domaine aux supérieurs.</p>	<p>2.1.1 Les STG sont en mesure d'élaborer une stratégie convaincante pour leur propre domaine conjointement avec les supérieurs et d'en déduire des objectifs stratégiques à long terme pour le domaine.</p> <p>2.1.2 Les STG disposent de connaissances approfondies sur les principes directeurs et la vision de l'entreprise.</p> <p>2.1.3 Les STG possèdent des connaissances de base en gouvernance d'entreprise, en compliance et en gestion des risques.</p> <p>2.1.4 Les STG comprennent les interactions existant entre l'analyse de l'entreprise et l'analyse de l'environnement.</p> <p>2.1.5 Les STG possèdent des connaissances de base concernant l'ensemble du processus de développement stratégique.</p> <p>2.1.6 Les STG ont une compréhension de base des branches pertinentes pour eux.</p> <p>2.1.7 Les STG possèdent un vaste répertoire de méthodes d'animation et de techniques de présentation.</p> <p>2.1.8 Les STG sont motivés pour impliquer activement des collaborateurs dans le processus stratégique.</p> <p>2.1.9 Compte tenu de la stratégie de l'entreprise et d'analyses approfondies de l'entreprise et de l'environnement, les STG peuvent élaborer différentes options stratégiques pour leur domaine, les compare et procéder à une sélection parfaitement motivée.</p>
<p>2.2 Appliquer la stratégie dans le propre domaine</p> <p>Conjointement avec les personnes responsables, les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) développent un plan de mise en œuvre pour les stratégies de leur domaine. Ils impliquent activement leur équipe dans le processus de mise en œuvre de la stratégie et mènent un dialogue sur les objectifs stratégiques. Ils prennent au sérieux les appréhensions des collaborateurs et éliminent peu à peu les résistances. Ils accompagnent activement la mise en œuvre des mesures stratégiques et surveillent la réussite à l'aide de key performance indicators (KPI) et de benchmarks.</p>	<p>2.2.1 Les STG sont en mesure de planifier et de réaliser la mise en œuvre de la stratégie dans leur domaine en se focalisant sur l'objectif.</p> <p>2.2.2 Les STG disposent de connaissances méthodologiques leur permettant de planifier la mise en œuvre de la stratégie du domaine.</p> <p>2.2.3 Les STG disposent de solides connaissances allant du développement de KPI à la surveillance du résultat de la mise en œuvre de la stratégie.</p> <p>2.2.4 Les STG disposent de solides connaissances pratiques dans le domaine de la communication et de la gestion des conflits.</p> <p>2.2.5 Les STG sont prêts à impliquer activement les collaborateurs dans la mise en œuvre de la stratégie et à gérer les craintes et les résistances éventuelles des collaborateurs avec professionnalisme.</p> <p>2.2.6 Les STG sont conscients de l'importance de leur apparence compétente, assurée et conforme à leur rôle.</p> <p>2.2.7 Les STG sont motivés pour défendre en tout temps la stratégie du domaine de façon crédible vis-à-vis des supérieurs, des collaborateurs et des clients et de la transmettre de manière compréhensible.</p>

	<p>2.2.8 Les STG sont en mesure d'analyser la mise en œuvre de la stratégie à l'aide des KPI définis et d'indices de référence appropriés, mais aussi de tirer des conclusions pertinentes de l'analyse.</p> <p>2.2.9 Les STG sont en mesure de mener une réflexion critique sur la mise en œuvre de la stratégie conjointement avec leurs collaborateurs et d'engager des mesures correctrices en cas d'écarts éventuels.</p>
<p>2.3 Accompagner les processus de changement</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) initient un changement dans leur domaine conformément aux instructions des supérieurs. Ils définissent les objectifs et en déduisent les mesures nécessaires pour la mise en œuvre opérationnelle dans leur domaine. Ils assurent la mise en œuvre du changement dans leur domaine.</p>	<p>2.3.1 Les STG sont en mesure de planifier et de mettre en œuvre de manière structurée des projets de modification complets dans leur domaine, en fonction de la situation.</p> <p>2.3.2 Les STG possèdent un savoir-faire méthodologique dans la planification et l'accompagnement des processus de changement.</p> <p>2.3.3 Les STG possèdent un vaste répertoire de méthodes d'animation.</p> <p>2.3.4 Les STG connaissent les méthodes courantes de planification de la mise en œuvre, y compris la formulation des objectifs.</p> <p>2.3.5 Les STG possèdent des connaissances pratiques de base dans les domaines de la «communication interpersonnelle» et de la «gestion des conflits au sein de petites équipes».</p> <p>2.3.6 Les STG sont conscients que la réussite des projets de changement dépend beaucoup d'une organisation exhaustive et convaincante de l'information et de la communication.</p> <p>2.3.7 Les STG sont motivés pour impliquer activement l'équipe dans le processus de changement et pour gérer les résistances éventuelles avec circonspection.</p> <p>2.3.8 Les STG peuvent déduire des mesures appropriées pour le projet de changement dans leurs équipes sur la base des objectifs.</p> <p>2.3.9 Les STG identifient le besoin de changement pour leur domaine et soumettent des propositions d'amélioration concrètes aux supérieurs.</p> <p>2.3.10 Les STG sont en mesure de mettre en place un controlling simple entre qualité, temps et coûts afin de vérifier l'atteinte des objectifs, d'évaluer les données recueillies et d'en déduire des mesures concrètes.</p> <p>2.3.11 Les STG sont en mesure de réfléchir régulièrement à leur propre volonté de changement et à celle de l'équipe et de réagir de manière appropriée en cas de besoin.</p>
Gestion de projet	
Situation de travail	Niveaux de compétence / critères de performance
<p>2.4 Collaborer à des projets dans différents rôles</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) dirigent ou collaborent activement à des projets ou projets partiels. Ils clarifient le mandat, formulent les objectifs</p>	<p>2.4.1 Les STG sont en mesure de diriger des projets mineurs et des projets partiels avec compétence ou de contribuer activement à des projets.</p> <p>2.4.2 Les STG possèdent des connaissances de base dans le domaine de la gestion de projets.</p>

<p>du projet, définissent des étapes importantes, constituent une équipe de projet appropriée et planifient le projet au plan temporel, financier et qualitatif. Ils sont responsables de l'achat et de la garantie des ressources nécessaires (personnes, finances, infrastructure, etc.). Ils dirigent l'équipe de projet et assurent la communication et l'information internes et externes. Ils accordent une grande importance au contrôle des projets, font valoir les dépenses supplémentaires de façon plausible lorsque cela s'avère nécessaire et organisent les mesures nécessaires en cas de retards et de reports des délais. Ils créent des conditions-cadres aussi bonnes que possibles pour les collaborateurs de projets, sont présents et les assistent au besoin. Ils contribuent activement à la définition de la relation avec les groupes d'intérêts concernés et se plongent dans leur univers. En tant que responsables de projet, les STG assument la responsabilité de l'atteinte des objectifs du projet.</p>	<p>2.4.3 Les STG possèdent un vaste répertoire de techniques de communication pour la conduite des personnes impliquées dans le projet.</p> <p>2.4.4 Les STG connaissent les principaux outils technologiques pour soutenir le travail de projet.</p> <p>2.4.5 Les STG ont à cœur d'organiser la communication et l'information internes et externes d'une manière adaptée au groupe cible.</p> <p>2.4.6 Les STG sont motivés pour conduire l'équipe de projet de manière affirmée au travers des différentes phases du projet, tout en la soutenant.</p> <p>2.4.7 Les STG sont conscients que la réussite d'un projet dépend beaucoup d'une planification exhaustive et réaliste et d'un contrôle régulier du projet.</p> <p>2.4.8 Les STG sont en tout temps conscients de leurs propres possibilités et limites et gèrent leurs propres ressources avec attention.</p> <p>2.4.9 Les STG ont la volonté de sciemment mener à bien les projets, même si ceux-ci ne se sont pas déroulés avec succès.</p> <p>2.4.10 Les STG sont en mesure d'analyser un mandat de projet et d'optimiser ainsi la procédure, tant en ce qui concerne les étapes importantes et les ressources que l'aspect temporel et financier.</p> <p>2.4.11 Les STG sont en mesure d'analyser régulièrement le déroulement du projet et de réagir de manière appropriée en cas de dérangements ou d'écarts par rapport au plan de projet.</p> <p>2.4.12 Les STG sont en mesure de réfléchir aux expériences tirées des projets et d'en déduire des enseignements pour de futurs projets.</p>
<p>2.5 Aborder les problèmes de gestion avec professionnalisme</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) ont pour mission de résoudre des problèmes extrêmement variés ou d'apporter une contribution constructive au processus de résolution. Ils ont la responsabilité de saisir les problèmes économiques dans leur diversité, de choisir des procédures et des techniques appropriées et de les mettre en œuvre dans leur environnement de travail. Ils procèdent à une analyse approfondie du contexte et traitent avec soin les étapes «Recherche d'alternatives envisageables», «Évaluation» et «Sélection» (décision compréhensible). Pour finir, ils vérifient la mise en œuvre et réfléchissent au processus de décision ainsi qu'aux résultats.</p>	<p>2.5.1 Les STG sont en mesure de saisir systématiquement, d'analyser et de résoudre de manière appropriée différents problèmes de gestion.</p> <p>2.5.2 Les STG ont une connaissance pratique des différentes étapes du processus de résolution des problèmes.</p> <p>2.5.3 Les STG possèdent des connaissances approfondies concernant les méthodes courantes d'analyse des problématiques économiques (p. ex. comparaison régulière de la situation théorique et effective).</p> <p>2.5.4 Les STG possèdent des connaissances approfondies concernant les méthodes courantes de développement (méthodes créatives) et de sélection des mesures possibles (techniques de décision) en vue de résoudre les problèmes.</p> <p>2.5.5 Les STG sont prêts à appliquer différentes méthodes et techniques pour la résolution constructive de problèmes économiques.</p> <p>2.5.6 Les STG sont en mesure de réfléchir à la mise en œuvre de leurs mesures destinées à résoudre différents problèmes.</p> <p>2.5.7 Les STG sont en mesure de déduire les conséquences correspondantes de leur analyse des problèmes.</p>

Gestion des connaissances	
Situation de travail ou activité	Niveaux de compétence / critères de performance
<p>2.6 Assurer une gestion fondamentale des connaissances</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) déterminent les connaissances requises pour leur domaine. Ils acquièrent de façon ciblée les connaissances manquantes, développent les connaissances existantes et veillent, grâce à des mesures appropriées, à ce que les connaissances soient documentées, préservées et partagées au sein de l'entreprise avec les collaborateurs adéquats et utilisées dans la perspective des objectifs.</p>	<p>2.6.1 Les STG sont capables d'analyser les connaissances disponibles et leur répartition dans leur domaine.</p> <p>2.6.2 Les STG peuvent acquérir les connaissances manquantes de manière ciblée à l'extérieur ou développer systématiquement les connaissances existantes.</p> <p>2.6.3 Les STG peuvent enregistrer les connaissances avec des outils appropriés, les rendre visibles et les diffuser au sein de leur propre entreprise.</p> <p>2.6.4 Les STG connaissent différents instruments d'acquisition et de développement des connaissances, de partage/diffusion des connaissances, de préservation et d'exploitation des connaissances.</p> <p>2.6.5 Les STG sont conscients de l'importance des connaissances pour la réussite de leur domaine et sont prêts à gérer ces connaissances de manière ciblée.</p> <p>2.6.6 Les STG réfléchissent aux connaissances existantes dans la perspective de leur utilité actuelle et future.</p>
<p>2.7 Assurer la traçabilité et la documentation des processus commerciaux</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) élaborent un concept d'archivage conjointement avec la hiérarchie et la Gestion de la qualité. Ils sont notamment attentifs aux prescriptions légales (p. ex. responsabilité du fait des produits) et des ordonnances valables dans leur branche.</p>	<p>2.7.1 Les STG sont en mesure d'enregistrer, de présenter et de décrire un processus opérationnel simple.</p> <p>2.7.2 Les STG sont en mesure de contribuer à l'élaboration d'un concept d'archivage.</p> <p>2.7.3 Les STG possèdent une connaissance de base des différentes possibilités d'archivage.</p> <p>2.7.4 Les STG disposent d'une connaissance approfondie des prescriptions d'archivage légales et habituelles dans la branche.</p> <p>2.7.5 Les STG sont conscients de l'importance d'une documentation sans faille et d'une traçabilité concluante des processus et des produits.</p> <p>2.7.6 Les STG sont prêts à mettre en œuvre précisément les prescriptions d'archivage légales et habituelles dans la branche.</p> <p>2.7.7 Les STG sont en mesure d'identifier les cas particulièrement importants (p. ex. concernant la responsabilité du fait des produits) lors de l'archivage et de les gérer avec un soin particulier.</p> <p>2.7.8 Les STG sont en mesure d'identifier des possibilités d'optimisation dans le processus d'archivage et de formuler des propositions correspondantes.</p>

Développement de l'entreprise	
Situation de travail ou activité	Niveaux de compétence / critères de performance
<p>2.8 Collaborer à l'élaboration du businessplan</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) collaborent à l'élaboration du businessplan. À cet effet, ils soumettent les principaux faits et idées de leur domaine, discutent au besoin de l'idée commerciale avec les responsables, définissent un cadre général et traitent toutes les questions qui se posent en relation avec le projet dans leur domaine. Ils contribuent à ce que le businessplan soit effectivement focalisé sur le groupe cible.</p>	<p>2.8.1 Les STG sont en mesure de contribuer activement à l'élaboration d'un businessplan en tant que représentants de leur domaine.</p> <p>2.8.2 Les STG disposent de solides connaissances économiques dans le domaine des businessplans (p. ex. structure, contenus).</p> <p>2.8.3 Les STG ont une compréhension approfondie de leur domaine dans l'entreprise et des interactions entre celui-ci et d'autres domaines ainsi que l'environnement.</p> <p>2.8.4 Les STG s'efforcent de concrétiser et de quantifier les idées commerciales dans des plans correspondants selon une perspective économique.</p> <p>2.8.5 Les STG sont en mesure de préparer leur businessplan de manière compréhensible et en particulier de présenter les propositions de façon convaincante.</p> <p>2.8.6 Les STG sont en mesure de mener une réflexion critique sur les idées commerciales à l'aune de leur faisabilité, mais aussi dans la perspective de leur domaine.</p>
<p>2.9 Collaborer à la définition de l'organisation structurelle</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) contribuent à la définition d'une organisation structurelle judicieuse au sein de l'entreprise. Ils procèdent à une analyse des fonctions, établissent sur cette base les instruments requis pour une organisation structurelle efficace et élaborent des propositions d'amélioration en vue de certaines adaptations. Les STG adaptent régulièrement l'organisation structurelle aux conditions-cadres modifiées ou à un besoin d'optimisation identifié. Ils analysent les changements et engagent les mesures correspondantes.</p>	<p>2.9.1 Les STG sont en mesure de contribuer à la définition de l'organisation structurelle de leur entreprise.</p> <p>2.9.2 Les STG possèdent des connaissances de base dans le domaine de la définition de l'organisation.</p> <p>2.9.3 Les STG possèdent des capacités exhaustives concernant l'analyse des fonctions et des activités, la mise en place et l'affectation dans une organisation structurelle simple.</p> <p>2.9.4 Les STG sont prêts à adopter la perspective de l'entreprise dans sa globalité lors de l'élaboration de solutions organisationnelles.</p> <p>2.9.5 Les STG sont en mesure de soumettre régulièrement l'organisation structurelle de leur domaine à un examen critique et de l'adapter au besoin.</p>

<p>2.10 Définir et introduire des processus</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) définissent les processus dans leur domaine. Ils définissent les processus principaux et partiels centraux, veillent à une optimisation des interfaces existantes, développent de nouveaux processus ou adaptent des processus existants. Ils intègrent les nouveaux processus dans les cartes des processus existantes. Ils se basent pour cela sur les stratégies d'entreprise et organisent des ateliers avec les personnes responsables. Ils les animent, font valoir une perspective méthodologique et demandent aux participants de leur soumettre des suggestions techniques. Les STG sont en outre responsables de l'organisation des processus. Ils procèdent régulièrement à un examen critique des processus définis par écrit, définissent de nouveaux processus et adaptent les processus existants en cas d'évolution de la situation. L'harmonisation de leurs propres processus et de ceux des autres interlocuteurs constitue un défi particulier pour eux. Les STG acceptent les suggestions ou idées d'optimisation des processus soumises par les collaborateurs, analysent soigneusement les conditions requises et schématisent les changements prévus dans les processus. Cette représentation tient compte des réflexions concernant la faisabilité et la stratégie de l'entreprise ainsi que d'autres facteurs importants. Ils passent au crible le processus existant, vérifient la suppression ou l'ajout éventuels de fonctions ou d'étapes et vérifient les interfaces avec les autres services. Ils présentent les nouveaux processus, une estimation des coûts et un projet de réalisation éventuel à leurs supérieurs. Ils accompagnent la mise en œuvre des processus au fur et à mesure. Ils visualisent les processus pour les collaborateurs lors des réunions d'équipe, expliquent les nouveaux processus de manière compréhensible et en discutent les forces et les faiblesses et les conséquences éventuelles. Ils soutiennent les rôles de direction lors de la mise en œuvre des adaptations et des changements. En tant que sparring-partner, ils se tiennent à la disposition des responsables de processus pour des discussions de clarification.</p>	<p>2.10.1 Les STG sont en mesure de définir l'organisation des processus dans leur domaine, en conformité avec la stratégie de l'entreprise.</p> <p>2.10.2 Les STG sont en mesure de faire valoir leur point de vue spécialisé dans des équipes interdisciplinaires chargées d'apporter des améliorations et de contribuer à des solutions communes.</p> <p>2.10.3 Les STG disposent de solides connaissances dans le domaine de la gestion des processus.</p> <p>2.10.4 Les STG possèdent un vaste répertoire de méthodes d'animation et de techniques de présentation.</p> <p>2.10.5 Les STG ont des connaissances concernant les outils de présentation des processus.</p> <p>2.10.6 Les STG disposent de solides connaissances pratiques dans le domaine des processus d'amélioration continue (PAC).</p> <p>2.10.7 Les STG s'efforcent d'assurer une harmonisation optimale entre les interfaces.</p> <p>2.10.8 Les STG sont motivés pour impliquer systématiquement les collaborateurs dans le processus d'amélioration continu.</p> <p>2.10.9 Les STG sont capables de tenir compte des aspects juridiques et techniques ainsi que des normes et certifications pertinentes.</p> <p>2.10.10 Les STG sont en mesure de passer périodiquement au crible les processus et d'en déduire, au besoin, des mesures d'amélioration ou de réorganisation.</p>
<p>2.11 Tester les processus</p> <p>Lorsqu'un processus a été établi, les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) organisent des tests, auxquels participent tous les services concernés. Ils assurent la documentation du test. Ils évaluent les résultats, intègrent le cas échéant des modifications dans les processus et lancent l'introduction des processus.</p>	<p>2.11.1 Les STG sont en mesure de tester systématiquement les nouveaux processus avant leur introduction.</p> <p>2.11.2 Les STG possèdent des connaissances approfondies concernant les différentes procédures de test dans le domaine de la gestion des processus.</p> <p>2.11.3 Les STG sont motivés pour documenter soigneusement les tests des nouveaux processus.</p> <p>2.11.4 Les STG sont en mesure d'analyser les résultats des tests effectués de manière concluante et d'en déduire, le cas échéant, des enseignements en vue des modifications nécessaires des processus.</p>

<p>2.12 Documenter les processus</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) sont responsables de l'introduction, de la visualisation et de la documentation des processus. Ils utilisent de manière ciblée différentes méthodes adaptées à l'entreprise. Ils veillent à ce que la visualisation des processus soit claire et compréhensible pour toutes les personnes concernées. Ils s'assurent que la visualisation des processus soit accessible, vérifiable, standardisée et aussi détaillée que nécessaire pour tous et qu'elle puisse être administrée à moindres frais.</p>	<p>2.12.1 Les STG sont en mesure de visualiser et de documenter les processus.</p> <p>2.12.2 Les STG disposent de connaissances approfondies des techniques courantes de visualisation des processus.</p> <p>2.12.3 Les STG ont à cœur de documenter les processus de manière à ce qu'ils soient toujours d'actualité et compréhensibles pour toutes les personnes concernées.</p> <p>2.12.4 Les STG sont en mesure de visualiser, de documenter les différents processus et d'adapter cette visualisation / documentation à leur groupe cible.</p>
Environnement	
Situation de travail ou activité	Niveaux de compétence / critères de performance
<p>2.13 Répondre aux exigences et préoccupations écologiques des interlocuteurs</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) tiennent compte des exigences écologiques des clients, fournisseurs et d'autres interlocuteurs et en déduisent des solutions viables dans la pratique.</p>	<p>2.13.1 Les STG sont en mesure d'analyser et d'évaluer les requêtes, valeurs et normes écologiques des différents groupes d'intérêts et d'en déduire des recommandations pour leur propre entreprise.</p> <p>2.13.2 Les STG possèdent des connaissances concernant les mesures écologiques pouvant être prises d'une manière générale.</p> <p>2.13.3 Les STG peuvent interpréter un bilan écologique simple d'une entreprise.</p> <p>2.13.4 Les STG possèdent des connaissances de base des principales normes écologiques.</p> <p>2.13.5 Les STG sont conscients des conflits d'intérêts entre les objectifs économiques et écologiques de leur entreprise.</p> <p>2.13.6 Les STG considèrent que les enjeux écologiques peuvent également constituer des opportunités économiques.</p> <p>2.13.7 Les STG sont en mesure de procéder à un examen critique de leur propre action ainsi que celle de leur entreprise dans une perspective écologique et d'en déduire les changements de comportement pertinents.</p>
<p>2.14 Déduire des recommandations fondamentales pour la gestion technologique d'une entreprise</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) tiennent compte des conditions-cadres et évolutions importantes dans l'environnement technique de leur activité courante et en déduisent des recommandations stratégiques.</p>	<p>2.14.1 Les STG sont en mesure d'analyser les requêtes, valeurs et normes technologiques des différents groupes d'intérêts et d'en déduire des recommandations pour leur propre entreprise.</p> <p>2.14.2 Les STG ont une solide compréhension des cycles de vie des technologies, des produits et branches axés sur la technologie.</p> <p>2.14.3 Les STG possèdent des connaissances de base du portefeuille technologique.</p> <p>2.14.4 Les STG sont conscients de l'importance des normes techniques dans leur domaine et savent quelles normes ils doivent prendre en compte.</p> <p>2.14.5 Les STG réfléchissent à leur rôle entre «technologie» et «être humain», à leurs préoccupations et à leurs sentiments.</p> <p>2.14.6 Les STG mènent une réflexion critique sur leur propre profession entre technologie et économie.</p>

2.15 Faire preuve d'éthique économique et entrepreneuriale

Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) connaissent les différences entre l'éthique économique et entrepreneuriale et sont en mesure de soutenir leurs supérieurs lors de la gestion des préoccupations éthiques, mais aussi de tenir compte de réflexions éthiques dans leurs propres décisions et leur propre action dans leur domaine d'activité.

2.15.1 Les STG sont en mesure de trouver la meilleure solution possible lorsque des dilemmes éthiques se posent dans l'entreprise.

2.15.2 Les STG ont une compréhension de base des différentes notions en matière d'éthique et d'éthique économique.

2.15.3 Les STG ont une compréhension de base des principaux modèles et règles d'éthique.

2.15.4 Les STG ont des connaissances de base du Global Compact de l'ONU et peuvent en déduire un code de conduite simple pour leur propre entreprise.

2.15.5 Les STG ont des connaissances approfondies des différentes possibilités dont disposent les entreprises pour être socialement responsables.

2.15.6 Dans toutes leurs actions privées et commerciales, les STG tentent d'identifier les dilemmes éthiques et de rechercher les solutions utiles.

2.15.7 Les STG peuvent mener une réflexion critique sur l'action correcte et responsable dans les affaires courantes.

4.4 Champ d'action 3 «Conduite des collaborateurs et communication»

Conduite des collaborateurs	
Situation de travail	Niveaux de compétence / critères de performance
<p>3.1 Diriger des collaborateurs au quotidien</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) encadrent leurs collaborateurs au quotidien et leur octroient des mandats correspondant à leurs compétences et à leurs responsabilités et en surveillent la mise en œuvre. Ils veillent à ce que le poste de travail et les outils de travail soutiennent les collaborateurs et mettent à disposition les moyens nécessaires. Dans le cadre de l'exécution des mandats, ils soutiennent les collaborateurs au besoin et donnent régulièrement un feed-back. Ils encouragent une culture active du feed-back.</p>	<p>3.1.1 Les STG sont en mesure de déterminer le travail nécessaire dans l'équipe, d'en déduire des objectifs pour l'équipe et les différents collaborateurs, de confier aux collaborateurs des mandats adaptés à la situation et de les accompagner individuellement lors de la mise en œuvre.</p> <p>3.1.2 Les STG sont en mesure d'organiser des conditions-cadres assurant des performances élevées au sein de l'équipe.</p> <p>3.1.3 Les STG sont en mesure de donner un feed-back approprié à leurs collaborateurs.</p> <p>3.1.4 Les STG connaissent les techniques d'encadrement typiques.</p> <p>3.1.5 Les STG possèdent des connaissances de base concernant différents concepts humains et les styles de direction appropriés.</p> <p>3.1.6 Les STG ont le sens d'une organisation optimale des conditions de travail.</p> <p>3.1.7 Les STG sont motivés pour adopter une attitude valorisante à l'égard de tous les collaborateurs, pour les encourager correctement et leur permettre de réussir.</p> <p>3.1.8 Les STG s'efforcent d'instaurer un climat de travail agréable, compatible avec les valeurs et les objectifs et sont disposés à clarifier immédiatement les désaccords.</p> <p>3.1.9 Les STG sont conscients de l'importance des feed-backs positifs et les encouragent activement.</p> <p>3.1.10 Les STG sont en mesure de réfléchir régulièrement aux performances des collaborateurs sur la base de la situation de l'entreprise et de la manière de diriger et d'en déduire, au besoin, des mesures appropriées.</p>
<p>3.2 Diriger des collaborateurs dans des situations d'exception</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) dirigent les collaborateurs avec professionnalisme dans des situations difficiles. En cas d'incidents avec des collaborateurs, ils les évoquent rapidement. Ils discutent clairement des faits et recherchent avec le collaborateur une solution appropriée. En fonction de la situation, ils font appel à des experts externes. Lorsque les mesures ne se traduisent pas par les changements recherchés, ils documentent le déroulement des faits en conséquence et prononcent des sanctions dans les cas les plus graves (p. ex. une menace de licenciement). En cas de licenciement, les STG se basent sur le processus prescrit à cet effet par les RH (notamment droit du travail).</p>	<p>3.2.1 Les STG sont en mesure d'identifier et de surmonter rapidement les situations managériales difficiles.</p> <p>3.2.2 Les STG ont une compréhension approfondie de l'identification précoce et de la gestion professionnelle des situations difficiles.</p> <p>3.2.3 Les STG disposent de solides connaissances pratiques dans le domaine de la communication et de la gestion des conflits.</p> <p>3.2.4 Les STG ont une connaissance approfondie des questions essentielles du droit du travail.</p> <p>3.2.5 Les STG sont en mesure d'assumer leur devoir d'assistance, notamment dans les cas de harcèlement sur le lieu de travail.</p> <p>3.2.6 Les STG sont motivés pour gérer de manière claire et objective les situations difficiles et rechercher une solution gagnant-gagnant.</p> <p>3.2.7 Les STG sont prêts à adopter des sanctions si la situation l'exige.</p> <p>3.2.8 Les STG sont en mesure d'analyser des situations managériales difficiles et d'impliquer les collaborateurs, les domaines spécialisés concernés et/ou des experts externes dans la recherche d'une solution.</p>

Communication et formation intra-entreprise	
Situation de travail	Niveaux de compétence / critères de performance
<p>3.3 Organiser des réunions</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) organisent et dirigent des réunions (p. ex. des réunions d'équipe, des groupes spécialisés interdisciplinaires, des groupes de projet, des réunions interdépartementales, des entretiens avec des clients, etc.). Ils accordent particulièrement d'importance à ce que les personnes et collaborateurs appropriés puissent participer aux réunions et prennent les mesures correspondantes. Ils préparent sérieusement ces manifestations, s'enquière au besoin préalablement des thèmes auprès des participants et leur donnent ainsi la possibilité de faire valoir leurs propres thématiques. Ils communiquent rapidement le lieu, la date et l'ordre du jour de la réunion. Ils dirigent ces manifestations de manière structurée, utilisent activement des techniques d'animation, tiennent compte des processus de groupe et veillent lors de la conduite de la séance à ce que tous les participants puissent faire état de leurs besoins. Ils parviennent à concilier les différents intérêts dans le cadre de l'animation et incitent les personnes présentes à collaborer. Ils thématisent les problèmes et les points critiques rapidement, de manière authentique et en cherchant une solution. Ils encouragent par ailleurs l'échange de savoir-faire à l'intérieur de l'équipe et se focalisent sur les objectifs communs. Si nécessaire, ils assurent le suivi des manifestations en conséquence.</p>	<p>3.3.1 Les STG sont en mesure de préparer sérieusement des réunions, de les conduire de façon ciblée et d'en assurer le suivi.</p> <p>3.3.2 Les STG disposent de connaissances approfondies dans le domaine de la conduite de réunions, y compris de la préparation et du suivi.</p> <p>3.3.3 Les STG possèdent un répertoire de base de techniques de communication, d'animation et de présentation.</p> <p>3.3.4 Les STG ont des connaissances de base de la dynamique de groupe.</p> <p>3.3.5 Les STG sont conscients de leur rôle de responsable de réunion et font preuve de compétence et d'assurance.</p> <p>3.3.6 Les STG sont intéressés par un échange constructif entre les participants à la réunion et y contribuent activement.</p> <p>3.3.7 Les STG sont prêts à traiter les perturbations au sein de l'équipe de façon prioritaire et en veillant à trouver des solutions.</p> <p>3.3.8 Les STG sont en mesure de décider des participants à impliquer dans les réunions respectives, au gré de la situation.</p> <p>3.3.9 Les STG sont en mesure de soumettre les résultats des réunions et leur réalisation à un examen critique.</p>
<p>3.4 Organiser et mener des formations clients et intra-entreprises</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) organisent et conduisent au besoin des formations dans leur équipe ou avec des clients (p. ex. formations techniques aux produits, formations des utilisateurs). Ils analysent soigneusement le besoin de formation et demandent les thèmes d'avance aux participants, en cas de besoin. Ils décident de la réalisation de la formation en interne ou avec un partenaire externe. En cas de réalisation interne, ils planifient le déroulement et réalisent des formations adaptées au groupe cible. Ils confient des mandats de réalisation concrets et assurent la mise en œuvre. Ils évaluent le succès des formations et en déduisent au besoin des mesures d'amélioration pour les formations suivantes.</p>	<p>3.4.1 Les STG sont en mesure de planifier et de mener à bien des formations pour différents groupes cibles (p. ex. équipe, propre vendeurs, clients, utilisateurs).</p> <p>3.4.2 Les STG possèdent une connaissance de base dans l'organisation judicieuse des formations produits et utilisateurs.</p> <p>3.4.3 Les STG ont une compréhension de l'élaboration de documents de formation.</p> <p>3.4.4 Les STG sont motivés pour réaliser des formations attrayantes et adaptées au groupe cible.</p> <p>3.4.5 Les STG sont prêts à archiver les documents de formation et les listes de participants.</p> <p>3.4.6 Les STG sont en mesure d'analyser soigneusement le besoin de formation et de décider si une formation doit être réalisée en interne ou avec des partenaires externes.</p> <p>3.4.7 Les STG sont en mesure d'évaluer le succès des mesures de formation et d'en déduire des mesures d'amélioration.</p>

<p>3.5 Informer et communiquer en interne</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) sont responsables d'une information et communication professionnelles dans leur propre domaine. Ils déterminent le besoin d'information et de communication des différents groupes d'intérêts internes et se procurent les informations nécessaires. Si les informations ne sont pas concluantes ou sont incomplètes, ils se procurent des informations supplémentaires afin d'être eux-mêmes parfaitement informés. Ils filtrent les informations pertinentes pour les groupes cibles, les préparent sous une forme appropriée et les transmettent de manière ciblée aux groupes d'intérêts. Ils choisissent les canaux appropriés tels que l'e-mail, les réunions informelles de courte durée, les réunions hebdomadaires fixes ou d'autres formes et veillent à adopter un langage adapté au groupe cible. À cet égard, ils respectent en tout temps la politique de l'information de l'entreprise. Ils planifient et conduisent des entretiens professionnels avec différents groupes d'intérêts internes. Ils perçoivent rapidement les dérangements de la communication interpersonnelle et réagissent par des mesures appropriées.</p>	<p>3.5.1 Les STG sont en mesure de communiquer et d'informer avec professionnalisme dans leur propre domaine.</p> <p>3.5.2 Les STG possèdent des connaissances de base concernant différents médias et leur utilisation.</p> <p>3.5.3. Les STG ont une compréhension de la préparation d'informations compréhensibles et adaptées au groupe cible.</p> <p>3.5.4 Les STG disposent de solides connaissances dans le domaine de la gestion de l'information et de la communication.</p> <p>3.5.5 Les STG possèdent des connaissances concernant les règles de conduite courantes.</p> <p>3.5.6 Les STG sont capables de mener une communication écrite et orale adaptée au groupe cible.</p> <p>3.5.7 Les STG sont motivés pour préparer des informations adaptées à leur destinataire, dans le respect de la politique de l'entreprise en matière de communication, et pour choisir les canaux appropriés en fonction de la situation.</p> <p>3.5.8 Les STG sont conscients de l'importance d'un flux d'informations adapté aux besoins, à la situation et à la politique de l'information de l'entreprise.</p> <p>3.5.9 Les STG sont en mesure de soumettre à un examen critique les effets du flux d'informations qu'ils ont établi et de l'optimiser au besoin.</p>
<p>3.6 Communiquer avec des groupes d'intérêts externes</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) assurent une communication optimale de la propre entreprise avec les groupes d'intérêts externes (notamment les fournisseurs et les clients).</p> <p>En cas de réunion d'information, les STG planifient la communication / transmission de l'information spécifiquement en fonction du groupe cible, afin de s'assurer que la décision de l'entreprise pourra être comprise et acceptée. Ils préparent les contenus spécifiquement pour le groupe cible, choisissent les canaux d'information et instruments adaptés et les organisent de façon professionnelle de manière à atteindre les objectifs fixés.</p>	<p>3.6.1 Les STG sont en mesure d'assurer une communication professionnelle et adaptée avec les groupes d'intérêts externes.</p> <p>3.6.2 Les STG possèdent des connaissances de base concernant différents médias et leur utilisation.</p> <p>3.6.3 Les STG ont des connaissances de base dans le domaine de la communication interculturelle.</p> <p>3.6.4 Les STG connaissent les règles de conduite courantes à l'égard des différents groupes cibles.</p> <p>3.6.5 Les STG sont capables de s'en tenir résolument aux concepts de communication et d'information de l'entreprise dans leur communication avec l'extérieur et à consulter, le cas échéant, une instance spécialisée.</p> <p>3.6.6 Les STG sont en tout temps conscients de leur rôle et de leur responsabilité et respectent la politique de l'information de l'entreprise.</p> <p>3.6.7 Les STG sont en mesure d'identifier les principales exigences en matière d'information des groupes d'intérêts externes et d'en déduire un éventuel besoin d'information.</p>
<p>3.7 Assurer la communication dans des situations difficiles</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) soutiennent la communication interne et externe de leur propre entreprise, même en situation de crise. Ils assurent la communication et l'information rapides avec les instances internes ou externes concernées et soutiennent / coordonnent celles-ci sur place. En cas de crise majeure, les STG sont responsables de la mise en œuvre des plans</p>	<p>3.7.1 Les STG sont en mesure de soutenir la communication rapidement et avec brio dans des situations de crise.</p> <p>3.7.2 Les STG sont en mesure d'évaluer correctement les situations difficiles et d'assumer avec professionnalisme leurs tâches consignées dans des concepts de crise et plans d'urgence de l'entreprise.</p> <p>3.7.3 Les STG disposent de connaissances pratiques fondamentales pour gérer les situations de crise (p. ex. dérangements techniques).</p> <p>3.7.4 Les STG sont capables de rester calmes en cas de dérangements et dans des situations de crise et d'agir de manière fiable.</p>

<p>d'urgence internes de leur domaine. Ils sont familiarisés avec les concepts d'urgence internes, connaissent leurs missions et responsabilités ainsi que les instances internes et externes responsables.</p>	<p>3.7.5 Les STG sont conscients de l'importance d'une information rapide, succincte, réfléchie et compréhensible en cas de crise.</p>
<p>Auto-gestion</p>	
<p>Situation de travail</p>	<p>Niveaux de compétence / critères de performance</p>
<p>3.8 Optimiser le temps disponible</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) utilisent une technique de travail efficace dans leurs activités quotidiennes, qu'ils travaillent dans l'entreprise ou chez eux (télétravail). Ils formulent des objectifs personnels et des objectifs de travail réalistes et motivants. Ils veillent à garder en tout temps la maîtrise des tâches à accomplir et délèguent les tâches qu'ils ne doivent pas effectuer eux-mêmes au service correspondant. Grâce à une planification systématique des délais, ils assurent l'exécution efficace et en temps utile des tâches. Les STG veillent à organiser le poste de travail de manière à soutenir l'exécution des tâches de manière optimale.</p>	<p>3.8.1 Les STG sont en mesure d'organiser efficacement leur travail grâce à des techniques, méthodes et instruments appropriés, mais aussi à compartimenter et planifier leur temps de travail de façon réaliste.</p> <p>3.8.2 Les STG possèdent des connaissances élémentaires dans le domaine des techniques de travail et de la gestion du temps.</p> <p>3.8.3 Les STG sont en mesure d'évaluer l'utilité des nouveaux médias et d'utiliser les médias dans leur travail quotidien, d'une façon adaptée à la situation.</p> <p>3.8.4 Les STG sont sensibles à consacrer suffisamment de temps à la planification du travail personnel et à planifier l'utilisation des propres ressources de façon réaliste.</p> <p>3.8.5 Les STG sont en mesure d'analyser leurs techniques de travail de façon critique et d'identifier des mesures d'amélioration appropriées.</p>
<p>3.9 Gérer les propres ressources avec attention</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) veillent à leur équilibre personnel et utilisent sciemment différentes mesures de relaxation. Ils sont présents sur leur lieu de travail et se consacrent activement à leur activité. Ils maîtrisent les journées de travail qui peuvent être longues et organisent leur temps de travail en toute flexibilité. Ils gèrent positivement les situations de stress et les considèrent comme un défi ou s'efforcent d'y remédier. Si nécessaire, les STG emploient des techniques utiles de gestion du stress. Ils préservent sciemment leur environnement privé (famille, amis, etc.). Ils réfléchissent à leur propre gestion de l'énergie, à la gestion de leur propre organisme et se fixent délibérément des limites dans l'organisation de leur travail afin de préserver leur propre équilibre.</p>	<p>3.9.1 Les STG sont en mesure d'utiliser efficacement leurs ressources personnelles.</p> <p>3.9.2 Les STG disposent d'une compréhension approfondie dans le domaine de la gestion personnelle des ressources.</p> <p>3.9.3 Les STG peuvent évaluer les avantages et les inconvénients du télétravail et décider en fonction de la situation des périodes judicieuses pour s'adonner à celui-ci.</p> <p>3.9.4 Les STG sont motivés pour maintenir leur propre équilibre entre vie professionnelle et privée.</p> <p>3.9.5 Les STG sont sensibilisés pour veiller aux symptômes de stress chez eux et chez les autres et pour demander une aide en temps utile en situation de crise.</p> <p>3.9.6 Les STG sont en mesure de réfléchir à leur gestion personnelle de l'énergie et à se fixer sciemment des limites, si nécessaire.</p>
<p>3.10 Gérer les médias électroniques de manière réfléchie</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) réfléchissent à leur propre gestion et acquisition d'informations sur Internet et optimisent constamment leur gestion des médias électroniques. À cet effet, ils utilisent des outils adaptés à leurs propres schémas de pensée.</p>	<p>3.10.1 Les STG sont capables de gérer les médias électroniques avec professionnalisme et assurance dans leur quotidien.</p> <p>3.10.2 Les STG ont des connaissances de base des différents domaines d'utilisation des nouveaux médias.</p> <p>3.10.3 Les STG possèdent des connaissances concernant les conséquences des nouveaux médias sur le travail quotidien.</p> <p>3.10.4 Les STG sont prêts à réfléchir à leur acquisition et organisation individuelles de l'information et à adapter leur action, en cas de besoin.</p>

	<p>3.10.5 Les STG sont en mesure de mener une réflexion critique sur leur propre consommation de médias et d'identifier chez eux et chez les autres les signes d'utilisation inefficace des médias et de dépendance.</p>
<p>3.11 Renforcer la propre adéquation au marché</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) sont attentifs au développement de leurs compétences personnelles. Ils procèdent régulièrement à un état des lieux et planifient systématiquement leurs propres mesures de développement professionnelles ou personnelles.</p>	<p>3.11.1 Les STG sont en mesure de réfléchir aux étapes de leur développement professionnel ou personnel ainsi qu'à leurs forces et faiblesses et de prendre des mesures judicieuses pour améliorer leur propre adéquation au marché.</p> <p>3.11.2 Les STG possèdent des connaissances leur permettant de réfléchir à leur propre situation.</p> <p>3.11.3 Les STG ont des connaissances leur permettant d'élargir leurs compétences personnelles.</p> <p>3.11.4 Les STG capables d'améliorer constamment leurs compétences dans le sens d'une amélioration de leur propre adéquation avec le marché.</p> <p>3.11.5 Les STG sont motivés pour s'informer en permanence des innovations et des évolutions dans leur domaine professionnel.</p> <p>3.11.6 Les STG sont en mesure d'évaluer leurs propres forces et faiblesses de manière réaliste dans le cadre d'un bilan régulier de la situation.</p>
<p>3.12 Entretenir un réseau professionnel</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) se constituent un réseau stratégique et l'entretiennent activement. Ils sont présents dans les réseaux internes à la branche et pluridisciplinaires et participent aux manifestations correspondantes. Ils entretiennent des contacts avec différents groupes d'intérêts. Les STG utilisent les réseaux sociaux et procèdent à des échanges d'expérience avec leurs collègues.</p>	<p>3.12.1 Les STG sont en mesure de mettre en place des réseaux personnels stratégiques et de les entretenir de manière systématique.</p> <p>3.12.2 Les STG connaissent les associations professionnelles et spécialisées importantes.</p> <p>3.12.3 Les STG savent comment entretenir et étendre leur réseau personnel grâce à des contacts personnels et aux médias sociaux.</p> <p>3.12.4 Les STG sont conscients de la grande importance de la gestion des relations dans le domaine professionnel.</p> <p>3.12.5 Les STG sont motivés pour faire partie d'une communauté d'experts et pour y contribuer activement.</p> <p>3.12.6 Les STG sont en mesure d'évaluer l'utilité de leur réseau et des canaux utilisés à cet effet de façon réaliste.</p>

4.5 Champ d'action 4 «Gestion financière»

Gestion financière	
Situation de travail	Niveaux de compétence / critères de performance
<p>4.1 Assurer la budgétisation pour le propre domaine</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) sont responsables de l'élaboration du budget et du controlling du budget partiel de leur domaine. Ils élaborent une proposition pour le budget partiel de leur domaine et le présentent aux instances responsables. Le budget partiel est ensuite intégré dans le budget global.</p>	<p>4.1.1 Les STG sont en mesure d'établir un budget partiel réaliste pour leur domaine et de procéder à des contrôles réguliers des mesures budgétaires.</p> <p>4.1.2 Les STG savent communiquer sur le budget, les coûts / recettes, les charges / produits et les indicateurs avec leur équipe et les supérieurs et peuvent poser des questions ciblées lorsqu'ils ont un doute.</p> <p>4.1.3 Les STG possèdent des connaissances élémentaires dans le domaine de la budgétisation, de la comptabilité analytique et des ratios financiers.</p> <p>4.1.4 Les STG sont préparés à agir de manière responsable et avec l'esprit d'entreprise lors de l'élaboration et du contrôle du budget partiel.</p> <p>4.1.5 Les STG sont en mesure d'établir différentes variantes budgétaires et de les analyser de manière approfondie.</p> <p>4.1.6 Les STG sont en mesure de procéder à des comparaisons régulières de la situation théorique et effective concernant le respect du budget partiel de leur domaine, d'en déduire les mesures correspondantes et de les mettre en œuvre de manière systématique.</p>
<p>4.2 Assurer le controlling</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) formulent des objectifs financiers pour leur domaine et procèdent régulièrement, en cours d'année, à des comparaisons entre la situation théorique et effective afin d'atteindre ces objectifs. Ils peuvent analyser les écarts de façon ciblée à la recherche de leurs causes et de leurs conséquences et reconnaissent les mesures à prendre. Ils engagent des mesures d'optimisation ou demandent éventuellement l'autorisation d'un écart par rapport aux objectifs. Ils déterminent par ailleurs régulièrement les principaux paramètres de gestion (ratios). Ils concrétisent résolument les mesures d'optimisation avec leur équipe. Lorsque des mesures d'économie de coûts à court terme sont requises, ils les appliquent également de façon ciblée dans leur domaine. Les STG établissent régulièrement des récapitulatifs de coûts transparents et les communiquent aux instances compétentes.</p>	<p>4.2.1 Les STG sont en mesure de définir des objectifs financiers pour leur domaine, de fixer des grandeurs cibles et d'élaborer et d'appliquer des mesures concrètes en cas d'écart par rapport aux objectifs.</p> <p>4.2.2 Les STG savent communiquer sur les ratios financiers et le controlling avec leur équipe et les supérieurs et poser des questions ciblées lorsqu'ils ont un doute.</p> <p>4.2.3 Les STG possèdent des connaissances de base dans le domaine des ratios financiers.</p> <p>4.2.4 Les STG possèdent des connaissances de base concernant le controlling.</p> <p>4.2.5 Les STG sont capables d'agir de manière responsable et avec un esprit d'entreprise lors de l'élaboration et de la mise en œuvre de mesures d'amélioration concrètes.</p> <p>4.2.6 Les STG sont en mesure d'analyser les causes et les conséquences des écarts par rapport aux objectifs, mais aussi de développer des mesures d'amélioration concrètes et de les analyser en profondeur.</p>

<p>4.3 Collaborer à des projets d'investissement et de financement</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) collaborent à la planification des investissements et y associent leur domaine. Ils établissent des calculs rigoureux pour leur domaine, tant pour les investissements à long terme que pour les investissements mineurs et saisissent intégralement les flux financiers occasionnés. Ils montrent de façon compréhensible à partir de quand un investissement est rentable et présentent les investissements de manière appropriée dans les résultats courants du domaine. Ils présentent le compte d'investissement en cas de besoin. Les STG collaborent activement à l'élaboration des décisions de financement. Il leur incombe d'évaluer différentes formes de financement, de contribuer à la formulation des demandes de financement et de calculer le besoin de financement à long terme (p. ex. lors de l'élaboration de businessplans ou du financement de projets d'investissement) d'une petite ou moyenne entreprise.</p>	<p>4.3.1 Les STG sont en mesure de contribuer à la planification des investissements, dans le cadre de leur domaine de compétence.</p> <p>4.3.2 Les STG sont en mesure de déterminer l'alternative appropriée pour des projets d'investissement concrets, grâce à des méthodes statiques et dynamiques du compte d'investissement.</p> <p>4.3.3 Les STG connaissent différents types de financement avec leurs avantages et leurs inconvénients.</p> <p>4.3.4 Les STG disposent de bonnes connaissances concernant les méthodes du compte d'investissement.</p> <p>4.3.5 Les STG s'efforcent de prendre en compte les conséquences à long terme des décisions d'investissement et de financement.</p> <p>4.3.6 Les STG s'efforcent de veiller à une bonne harmonisation des prescriptions normatives et stratégiques lors de la planification des investissements.</p> <p>4.3.7 Les STG sont en mesure d'évaluer correctement les risques (opportunités et dangers) liés à la planification des investissements et au financement.</p>
<p>4.4 Soutenir la planification financière</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) contribuent à l'élaboration de la planification financière de leur domaine ou de toute l'entreprise pour les 3 à 5 prochaines années. À cet effet, ils préparent avec soin les ratios correspondants de leur domaine, comparent les paiements escomptés (entrées et sorties) et en tirent les conclusions appropriées quant à l'avenir de leur propre domaine. Les STG préparent ces conclusions conformément aux prescriptions de l'entreprise à l'intention de la direction et les présentent, le cas échéant.</p>	<p>4.4.1 Les STG sont en mesure de contribuer à la planification financière à moyen terme de leur domaine ou de leur entreprise.</p> <p>4.4.2 Les STG possèdent des connaissances de base dans les domaines de la planification des besoins de capital et des liquidités.</p> <p>4.4.3 Les STG sont capables de tenir compte des dépendances en matière de gestion (p. ex. plans marketing, planification des ressources humaines, approvisionnement / stock, planification de la production) lors de la planification financière.</p> <p>4.4.4 Les STG sont en mesure de calculer et de passer au crible des alternatives / scénarios différents lors de la planification financière de leur domaine.</p>

Approvisionnement	
Situation de travail	Niveaux de compétence / critères de performance
<p>5.1 Appliquer le code d'approvisionnement</p> <p>En dehors des dispositions légales qu'il s'agit de respecter, les principes de conduite éthiques, moraux et écologiques sont de plus en plus importants aujourd'hui. Ces principes doivent être appliqués à toute la Supply Chain (Sourcing Codex).</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) appliquent le code d'approvisionnement (manuel d'approvisionnement) par analogie. Sur la base de l'évaluation des approvisionnements, ils soumettent au supérieur des propositions d'optimisation des directives correspondantes. Au cas où il manquerait des directives, ils participent activement à la formulation. Les STG appliquent les directives élaborées avec les outils d'approvisionnement et, le cas échéant, logistiques disponibles ou conformément aux processus correspondants. Ils évaluent les directives existantes sur la base des ratios déduits et formulent, si nécessaire, des propositions d'optimisation correspondantes. Les certificats requis doivent être exigés et contrôlés (certificats environnementaux, certificats de qualité).</p>	<p>5.1.1. Les STG sont en mesure d'appliquer et d'entretenir les directives optimisées évoquées dans le code d'approvisionnement.</p> <p>5.1.2 Les STG ont des connaissances approfondies des directives d'approvisionnement respectives de l'entreprise.</p> <p>5.1.3 Les STG comprennent l'importance du code et agissent en conséquence.</p> <p>5.1.4 Les STG sont en mesure de soumettre le code d'approvisionnement à un examen critique et de formuler des propositions d'optimisation sur cette base.</p>
<p>5.2 Élaborer une stratégie d'approvisionnement</p> <p>Sur la base des caractéristiques des produits et de leurs exigences, les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) peuvent élaborer une stratégie d'approvisionnement appropriée en tenant compte de toutes les influences extérieures (marchés, portefeuille de fournisseurs, etc.).</p>	<p>5.2.1 Les STG élaborent la stratégie d'approvisionnement pour leur domaine ou contribuent à la stratégie d'approvisionnement de leur entreprise.</p> <p>5.2.2 Les STG connaissent les composantes d'une stratégie d'approvisionnement.</p> <p>5.2.3 Les STG ont des connaissances approfondies des différentes étapes partielles d'une analyse des besoins.</p> <p>5.2.4 Les STG disposent de connaissances approfondies des différents concepts d'achat de matériel.</p> <p>5.2.5 Les STG disposent de connaissances approfondies concernant l'optimisation des quantités commandées.</p> <p>5.2.6 Des STG ont de vastes connaissances des avantages et des inconvénients de l'achat de réserves et de l'importance de la réserve de sécurité.</p> <p>5.2.7 Les STG sont conscients de l'importance d'une stratégie d'approvisionnement optimale.</p> <p>5.2.8 Les STG peuvent mener une réflexion critique concernant les stratégies d'approvisionnement existantes et soumettre des propositions d'amélioration.</p> <p>5.2.9 Les STG sont en mesure d'évaluer les risques liés au stockage et, le cas échéant, d'en déduire des mesures appropriées.</p>

<p>5.3 Analyser le marché d'approvisionnement</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) analysent les besoins des groupes d'intérêts internes (production, développement, qualité, finances, etc.) et établissent un cahier des charges de l'approvisionnement sur cette base.</p> <p>Des marchés et des fournisseurs appropriés sont ainsi évalués.</p> <p>Les STG se procurent de manière autonome des informations concernant les marchés d'approvisionnement et les fournisseurs. Une offre est exigée et comparée des fournisseurs potentiels («liste longue»). Les fournisseurs les plus intéressants sont conviés à des négociations («liste courte»). Les STG connaissent leur position de négociation et se préparent consciencieusement à la négociation afin d'obtenir le meilleur résultat possible.</p>	<p>5.3.1 Les STG évaluent les marchés d'approvisionnement et les fournisseurs appropriés.</p> <p>5.3.2 Les STG sont en mesure de déterminer le besoin de prestations ou de produits à acquérir sur le marché d'approvisionnement.</p> <p>5.3.3 Les STG sont en mesure de déduire des objectifs d'approvisionnement à court et moyen terme sur la base des tendances du marché, du benchmarking ainsi que d'indicateurs pratiques.</p> <p>5.3.4 Les STG mènent des négociations et concluent des contrats.</p> <p>5.3.5 Les STG peuvent se procurer des informations sur des marchés d'approvisionnement.</p> <p>5.3.6 Les STG savent évaluer et noter les fournisseurs.</p> <p>5.3.7 Les STG connaissent les éléments d'un contrat d'approvisionnement ainsi que les dispositions et prescriptions légales.</p> <p>5.3.8 Les STG ont de solides connaissances spécialisées en matière d'import-export, de douane, de TVA et d'Incoterms.</p> <p>5.3.9 Les STG sont conscients des besoins des groupes d'intérêts internes et externes.</p> <p>5.3.10 Les STG sont en mesure d'analyser les cahiers des charges et les paramètres de besoins des prestations/produits à acquérir et, le cas échéant de proposer des optimisations.</p>
<p>5.4 Assurer la gestion des fournisseurs</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) sont responsables de la présélection des fournisseurs appropriés. À cet effet, ils commencent à se procurer des informations sur les différents prestataires sur le marché régional et international. Ils les évaluent à l'aide de catalogue de critères spécifiques aux besoins ou d'un cahier des charges.</p> <p>Les STG gèrent leurs fournisseurs en toute autonomie. Les STG entretiennent des contacts réguliers avec leurs fournisseurs, par téléphone et/ou en personne, et conignent les accords conclus par écrit. Les STG contrôlent les contrats avec les fournisseurs (contrats individuels ou contrats-cadres). Ils évaluent régulièrement leurs fournisseurs et initient des mesures correspondantes pour optimiser le portefeuille.</p> <p>Ils vérifient si les fournisseurs sont encore adaptés ou si le portefeuille doit être enrichi ou des fournisseurs remplacés.</p> <p>En cas d'écart par rapport aux conditions de livraison convenues (qualité, délai, prix, etc.), des actions immédiates et concrètes doivent être définies avec les fournisseurs.</p>	<p>5.4.1 Les STG sont en mesure de contribuer activement à la sélection des fournisseurs.</p> <p>5.4.2 Les STG sont en mesure de contrôler, de comparer et d'évaluer les offres des fournisseurs.</p> <p>5.4.3 Les STG sont capables d'argumenter en faveur d'une décision Make-or-Buy et de la provoquer.</p> <p>5.4.4 Les STG sont en mesure de préparer et de mener avec professionnalisme les négociations contractuelles avec les fournisseurs.</p> <p>5.4.5 Les STG sont en mesure de conclure des contrats avec des fournisseurs, de déclencher des commandes et de les saisir correctement.</p> <p>5.4.6 Les STG sont en mesure d'entretenir des relations d'affaires partenariales claires avec les fournisseurs.</p> <p>5.4.7 Les STG sont en mesure de procéder à des évaluations ciblées des fournisseurs.</p> <p>5.4.8 Les STG possèdent des connaissances approfondies concernant les différents concepts d'approvisionnement.</p> <p>5.4.9 Les STG possèdent des connaissances approfondies concernant les techniques de communication et de négociation.</p> <p>5.4.10 Les STG maîtrisent l'utilisation des instruments d'évaluation des fournisseurs.</p> <p>5.4.11 Les STG ont des connaissances approfondies dans le domaine de la gestion des offres et des contrats.</p> <p>5.4.12 Les STG maîtrisent les outils informatiques de gestion des décisions et des conditions d'approvisionnement.</p> <p>5.4.13 Les STG sont conscients de la valeur de l'expérience, des certifications et des bonnes références des fournisseurs.</p> <p>5.4.14 Les STG sont conscients de l'importance de la Legal Compliance en relation avec l'approvisionnement.</p>

	<p>5.4.15 Les STG sont prêts à écouter activement leurs partenaires de négociation et à toujours être polis à leur égard.</p> <p>5.4.16 Les STG s'efforcent en permanence de réagir immédiatement en cas de retard de livraison et clarifient la situation avec le fournisseur.</p> <p>5.4.17 Les STG sont en mesure, lors de la préparation des négociations contractuelles, d'élaborer différentes options, auxquelles ils peuvent recourir en toute flexibilité selon l'évolution des entretiens.</p> <p>5.4.18 Les STG savent analyser les contrats avec les fournisseurs en détail et en déduire des points en suspens à clarifier dans le cadre des négociations du contrat.</p>
<p>5.5 Assurer la réception des marchandises</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) contrôlent la réception des marchandises. En cas de livraisons conformes, celles-ci sont transmises à l'entrepôt en vue du stockage.</p> <p>Les STG contactent le fournisseur, lorsque les livraisons ne sont pas conformes. Ils discutent avec lui de la procédure correspondante et négocient éventuellement des exigences sur la base des conditions de responsabilité et de pénalité, dans le but de minimiser autant que possible les coûts résultant du dommage. Les STG organisent en outre les renvois de marchandises nécessaires et les enregistrent dans le système.</p>	<p>5.5.1 Les STG sont en mesure de contrôler attentivement la réception de marchandises et de réagir correctement en cas d'écarts.</p> <p>5.5.2 Les STG assurent le flux de matériel et d'informations à destination du fournisseur en cas de réclamations.</p> <p>5.5.3 Les STG sont capables de s'exprimer correctement par écrit afin de rédiger des lettres de réclamation.</p> <p>5.5.4 Les STG savent traiter les renvois de marchandises dans le système de l'entreprise.</p> <p>5.5.5 Les STG ont un sens aigu de la qualité et sont prêts à documenter les problèmes de qualité de manière systématique et exhaustive.</p> <p>5.5.6 Les STG sont en mesure d'identifier les défauts des livraisons et d'engager les mesures nécessaires.</p>
Processus de production	
Situation de travail	Niveaux de compétence / critères de performance
<p>5.6 Mettre en œuvre la stratégie de production</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) connaissent les processus de production internes et peuvent déterminer la stratégie de production (One-piece flow, make to stock, make to order) à l'aide des exigences en matière de produits, en tenant compte des ressources, des coûts de production et des besoins des groupes d'intérêts internes.</p> <p>Les difficultés passagères doivent être identifiées et des mesures doivent éventuellement être engagées (attribution externe, achat d'équipements supplémentaires, heures supplémentaires).</p>	<p>5.6.1 Les STG élaborent la stratégie de production pour leur domaine ou contribuent à la stratégie de production de leur entreprise.</p> <p>5.6.2 Les STG sont en mesure d'effectuer les analyses nécessaires en vue de l'élaboration de la stratégie de production.</p> <p>5.6.3 Les STG sont en mesure d'établir la planification des capacités en tenant compte des bases de planification et de l'optimiser au fur et à mesure.</p> <p>5.6.4 Les STG ont des connaissances approfondies des facteurs de réussite déterminants dans la planification de la production.</p> <p>5.6.5 Les STG ont des connaissances spécialisées dans le domaine de la planification des capacités et connaissent les paramètres d'influence de la planification des ressources.</p> <p>5.6.6 Les STG maîtrisent l'utilisation de l'outil de planification.</p> <p>5.6.7 Les STG disposent des connaissances approfondies concernant les techniques d'entretien et de négociation.</p> <p>5.6.8 Les STG sont conscients de la grande importance de la stratégie de production pour toute l'entreprise.</p>

	<p>5.6.9 L'action des STG est toujours focalisée sur les clients et ils recherchent toujours la meilleure solution pour toutes les parties prenantes.</p> <p>5.6.10 Les STG savent analyser les facteurs de réussite de la production et engager des mesures d'optimisation en cas de besoin.</p>
<p>5.7 Organiser les processus de production</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) planifient et surveillent régulièrement le respect du programme de production convenu, à l'aide d'un contrôle de l'avancement ou des feed-backs reçus. Ils engagent les mesures nécessaires sur la base des écarts identifiés.</p> <p>En cas d'écarts par rapport au plan, ils discutent avec les clients dont la production était prévue pour cette période les alternatives et décident ensuite de la procédure concrète à mettre en œuvre. Conjointement avec les responsables de production, ils planifient l'utilisation correspondante des ressources et contrôlent si tout le matériel nécessaire est disponible à la date de production correspondante.</p>	<p>5.7.1 Les STG savent établir une planification des capacités.</p> <p>5.7.2 Les STG sont en mesure de surveiller le programme de production grâce à des fonctions de controlling appropriées.</p> <p>5.7.3 Les STG sont en mesure d'adapter en permanence la planification de la production à la situation actuelle.</p> <p>5.7.4 Les STG disposent de connaissances approfondies sur les différentes méthodes de planification de la production et des ressources.</p> <p>5.7.5 Les STG disposent de connaissances approfondies sur les différentes méthodes du contrôle de production.</p> <p>5.7.6 Les STG disposent de connaissances pratiques approfondies concernant la réalisation de contrôles d'avancement.</p> <p>5.7.7 Lors de la planification de la production, les STG tiennent compte des dimensions écologiques, sociales et économiques.</p> <p>5.7.8 Les STG peuvent déduire des optimisations concernant l'utilisation des ressources des changements dans la planification de la production.</p>
<p>5.8 Procéder au calcul des frais effectifs</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) établissent les calculs des frais effectifs des produits/prestations, sur la base des achats de matériaux et des feed-backs concernant la durée. Les STG comparent régulièrement les écarts entre les coûts théoriques et effectifs. Conjointement avec les domaines concernés, ils établissent une analyse correspondante des causes et contrôlent le lancement et la mise en œuvre des mesures correctrices décidées. En cas d'écarts réguliers ou importants, ils adaptent les bases de calcul (nomenclatures, plans opérationnels et délais prescrits).</p>	<p>5.8.1 Les STG sont en mesure de procéder au calcul des frais effectifs et de réagir en cas d'écarts.</p> <p>5.8.2 Les STG peuvent déterminer les taux horaires et les majorations sur la base de la charge de travail future.</p> <p>5.8.3 Les STG disposent de solides connaissances pratiques en matière de calcul.</p> <p>5.8.4 Les STG sont conscients de l'importance du calcul des frais effectifs pour la planification future de la production et le calcul des coûts.</p> <p>5.8.5 Les STG sont en mesure d'analyser les causes des écarts de prix et de réagir par des mesures correctrices et une adaptation des bases du calcul des frais effectifs (nomenclatures, plans opérationnels et délais prescrits).</p>
Distribution	
Situation de travail	Niveaux de compétence / critères de performance
<p>5.9 Préparer les travaux dans la logistique de distribution</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) se font une idée de l'ensemble des informations, délais et documents reçus en étroite collaboration avec la vente.</p>	<p>5.9.1 Les STG sont en mesure d'assumer et de mettre en œuvre les tâches de la logistique de distribution.</p> <p>5.9.2 Les STG disposent de connaissances approfondies concernant toutes les étapes partielles de la logistique de distribution.</p> <p>5.9.3 Les STG maîtrisent les logiciels et outils de l'entreprise.</p> <p>5.9.4 Les STG sont prêts à collaborer étroitement avec les collaborateurs et avec les collègues d'autres services.</p>

<p>Les listes d'équipement pour les livraisons à venir sont générées avec l'outil de gestion des délais Conjointement avec l'équipe, les STG discutent des déstockages imminents et des délais de chargement, pour que toute l'équipe dispose des mêmes informations.</p>	<p>5.9.5 Les STG sont en mesure de garder le contrôle des différents canaux et sources d'information et de décider quel groupe d'intérêts a respectivement besoin de quelles informations.</p>
<p>5.10 Préparer et emballer des marchandises et des produits</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) planifient la préparation et l'emballage des marchandises et des produits. À cet effet, ils discutent des mandats imminents avec leur équipe, s'assurent que les documents nécessaires (listes d'équipement, listes de préparation) sont disponibles et échangent des informations importantes sur les mandats (instructions d'expédition, prescriptions nationales spécifiques, dispositions en matière de sécurité, etc.). Ils déterminent où la marchandise emballée sera stockée jusqu'à la livraison.</p> <p>À l'aide de la liste d'équipement, ils vérifient la marchandise conditionnée, comptent les colis et visent les différentes positions. Une fois qu'ils ont contrôlé les marchandises/produits, ils transmettent les informations correspondantes au service interne correspondant, pour que les documents de livraison requis puissent être établis.</p>	<p>5.10.1 Les STG sont en mesure d'effectuer la préparation et l'emballage des marchandises et des produits, de la planification au contrôle, en étroite collaboration avec l'équipe et d'autres services.</p> <p>5.10.2 Les STG sont en mesure de fixer au fur et à mesure les priorités entre les différentes activités.</p> <p>5.10.3 Les STG ont une connaissance approfondie de toutes les étapes partielles du processus de préparation dans l'entreprise.</p> <p>5.10.4 Les STG connaissent les points critiques éventuels au sein de la chaîne de livraison.</p> <p>5.10.5 Les STG sont motivés pour garantir en toute flexibilité même des livraisons à court terme avec leur équipe.</p> <p>5.10.6 Les STG peuvent analyser les processus internes et en déduire des mesures appropriées, en cas de besoin.</p>
<p>5.11 Traiter les mandats de livraison, chargement compris</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) planifient et surveillent le chargement des marchandises préparées et emballées. Les STG clarifient les incertitudes concernant les produits à charger (instructions d'expédition, prescriptions nationales spécifiques, dispositions en matière de sécurité, etc.) directement avec les collaborateurs compétents). Ils consultent tous les documents et informations nécessaires à cet effet.</p>	<p>5.11.1 Les STG sont en mesure d'assurer le chargement complet des marchandises préparées et emballées.</p> <p>5.11.2 Les STG disposent de connaissances approfondies des directives nationales et internationales en matière de transport et de douane pour des marchandises normales et des matières dangereuses ainsi que des documents afférents.</p> <p>5.11.3 Les STG disposent de connaissances approfondies concernant les documents de livraison nécessaires.</p> <p>5.11.4 Les STG donnent sciemment et résolument l'exemple d'une focalisation sur le service à leurs collaborateurs.</p> <p>5.11.5 Les STG sont en mesure de procéder à une analyse critique du processus de préparation et de chargement et de proposer des améliorations.</p>
<p>Logistique de stockage / logistique d'élimination</p>	
<p>Situation de travail</p>	<p>Niveaux de compétence / critères de performance</p>
<p>5.12 Organiser les processus dans la logistique de stockage</p> <p>Sur la base des exigences en matière de produits (consommation, besoin de place, exigences environnementales, dispositions légales, etc.), les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) définissent les types de stockages optimaux (en-</p>	<p>5.12.1 Les STG sont en mesure d'assurer la logistique de stockage avec compétence, conformément au processus défini.</p> <p>5.12.2 Les STG disposent de connaissances approfondies concernant toutes les étapes partielles de la logistique de stockage.</p> <p>5.12.3 Les STG connaissent le flux de marchandises et d'informations et les solutions informatiques courantes correspondantes.</p>

<p>trepôt à rayonnages élevés, bloc, etc.) et l'organisation du stock (entrepôt central, directement à côté de la ligne de production, production synchrone, GPA, etc.) et déterminent le flux de marchandises et d'informations (cartes kanban, système de codes-barres, RFID, etc.).</p> <p>Les STG réceptionnent la marchandise livrée, l'identifient à l'aide de la commande et du bon de livraison, vérifient la quantité livrée et la présence éventuelle de dommages dus au transport ainsi que d'autres critères de qualité, conformément aux prescriptions supplémentaires éventuelles concernant le contrôle d'entrée.</p>	<p>5.12.4 Les STG sont motivés pour faire prendre conscience à leurs collaborateurs de la grande importance d'une logistique de stockage résolument appliquée.</p> <p>5.12.5 Les STG sont prêts à respecter scrupuleusement les dispositions nécessaires en matière de sécurité lors du stockage de matières premières.</p> <p>5.12.6 Les STG sont en mesure de repenser régulièrement le processus de réception des marchandises, d'identifier le potentiel d'optimisation et de proposer des mesures d'amélioration concrètes.</p>
<p>5.13 Assurer le stockage et l'inventaire</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) déterminent la stratégie de stockage et évaluent les différents risques liés au stockage (température, durée de stockage, etc.) et discutent du résultat avec leurs supérieurs. Ils dirigent et organisent l'inventaire annuel qui est réalisé sur la base d'un processus standardisé.</p>	<p>5.13.1 Les STG sont en mesure d'assumer en toute autonomie toutes les tâches en relation avec le stockage.</p> <p>5.13.2 Les STG sont en mesure d'analyser les risques liés au stockage et d'engager des mesures appropriées, en cas de besoin.</p> <p>5.13.3 Les STG disposent de connaissances approfondies sur les différents systèmes de stockage et de transport.</p> <p>5.13.4 Les STG organisent l'inventaire conformément aux prescriptions légales et de l'entreprise et les mettent en œuvre.</p> <p>5.13.5 Les STG sont conscients de l'importance d'une information en temps réel de tous les groupes d'intérêts internes concernant tout écart éventuel.</p> <p>5.13.6 Les STG sont en mesure d'évaluer les risques liés au stockage et d'en déduire, le cas échéant, les mesures à prendre.</p>
<p>5.14 Assurer la logistique d'élimination et la durabilité</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) sont l'interlocuteur principal concernant l'interprétation des concepts d'emballage, dès la phase de création du produit. Ceux-ci doivent être interprétés selon des aspects écologiques et économiques, dans le but de réutiliser les matériaux utilisés ou de les diriger vers une élimination appropriée. Ils sont en mesure d'élaborer et de mettre en œuvre un concept d'élimination.</p> <p>Les STG soutiennent par ailleurs le préposé à la sécurité dans l'entreprise pour tout ce qui est de l'élimination correcte des matières dangereuses.</p>	<p>5.14.1 Les STG sont en mesure d'élaborer et de mettre en œuvre un concept d'élimination.</p> <p>5.14.2 Les STG sont en mesure de prendre des mesures pour assurer une utilisation durable des moyens de stockage et des moyens auxiliaires de transport. Ils réduisent ainsi l'empreinte carbone de l'entreprise.</p> <p>5.14.3 Les STG disposent de connaissances approfondies concernant la thématique du recyclage et de l'élimination.</p> <p>5.14.4 Les STG sont conscients de la responsabilité d'une logistique d'élimination durable et en tiennent compte en permanence au quotidien.</p> <p>5.14.5 Les STG sont en mesure de soumettre le concept d'élimination à un examen critique et d'engager les améliorations nécessaires.</p>

4.7 Champ d'action 6 «Marketing et vente»

Vente	
Situation de travail	Niveaux de compétence / critères de performance
<p>6.1 Acquérir de nouveaux clients</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) effectuent régulièrement des recherches sur Internet, dans les journaux (régionaux), les extraits du registre du commerce ou trouvent de nouveaux clients potentiels lors des entretiens avec les clients existants. Les STG contactent les clients envisagés par téléphone ou par e-mail et tentent de convenir d'un rendez-vous. Si le rendez-vous est pris, ils se préparent consciencieusement à la visite. À cet effet, ils consultent le site Internet du client et se fixent des objectifs de visite concrets. Durant l'entretien qui vise avant tout à faire connaissance, les STG présentent leur propre société et déterminent les besoins spécifiques ainsi que les centres d'intérêts du client. De la sorte, ils établissent une analyse des besoins et procèdent à l'évaluation du contact initial avec le client, qu'ils vérifient à l'aide de questions de contrôle ciblées. Ils proposent généralement des échantillons et/ou une documentation au client. Ils concluent l'entretien en convenant de la suite de la procédure. Après la visite, ils établissent un rapport à l'intention de leurs supérieurs. Un résumé de la visite est communiqué au client et les STG le relancent par téléphone ou en personne après un certain temps.</p>	<p>6.1.1 Les STG sont en mesure d'analyser systématiquement, de contacter et d'acquérir de nouveaux clients.</p> <p>6.1.2 Les STG possèdent des connaissances concernant les facteurs de réussite de la prospection de clientèle.</p> <p>6.1.3 Les STG savent identifier les clients potentiels et leurs besoins.</p> <p>6.1.4 Les STG ont des connaissances pratiques dans le domaine des techniques de présentation.</p> <p>6.1.5 Les STG ont des connaissances pratiques dans le domaine des techniques d'entretien et de sondage.</p> <p>6.1.6 Les STG sont motivés pour se préparer consciencieusement aux visites des clients.</p> <p>6.1.7 Les STG sont motivés pour valoriser les clients, se mettre à leur place et pour déterminer leurs souhaits et leurs besoins.</p> <p>6.1.8 Les STG s'efforcent de convaincre, de gagner la confiance des clients et de laisser une impression durable, grâce à leur personnalité et à leur compétence technique.</p> <p>6.1.9 Les STG sont en mesure d'analyser les nouveaux clients et d'en déduire des objectifs de visite.</p> <p>6.1.10 Les STG sont en mesure d'établir une analyse des besoins et une évaluation du succès de l'acquisition, sur la base du premier entretien.</p>
<p>6.2 Déterminer les besoins de la clientèle</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) déterminent régulièrement les besoins des clients dans le cadre d'un entretien direct avec eux ou par le biais d'informations issues de différents médias, notamment Internet et le Customer Relation Management (CRM). Sur la base de ces informations et lors des entretiens avec leurs clients, les STG déterminent le besoin spécifique et leur proposent idéalement le produit approprié ou une solution adaptée. Notamment lorsque les chiffres de vente diminuent, ils en déterminent les raisons à l'occasion d'un entretien personnel avec le client et discutent des améliorations possibles. Ils étudient les feed-backs du client et les consignent par écrit dans leur compte rendu d'entretien. Ils discutent des points importants avec leurs supérieurs. Les STG vérifient régulièrement les activités possibles de leurs clients potentiels et existants sur les médias sociaux.</p>	<p>6.2.1 Les STG sont en mesure de collecter des informations complètes sur les besoins de la clientèle grâce à des entretiens avec les clients ou à des sources de données secondaires.</p> <p>6.2.2 Les STG disposent de connaissances approfondies pour rechercher de manière ciblée des informations.</p> <p>6.2.3 Les STG ont des connaissances pratiques dans le domaine des techniques d'entretien et de sondage leur permettant d'évaluer les besoins de la clientèle avec compétence.</p> <p>6.2.4 Les STG ont des connaissances dans le domaine de la communication interculturelle.</p> <p>6.2.5 Les STG sont conscients de l'importance d'une analyse globale et complète des besoins de la clientèle.</p> <p>6.2.6 Les STG sont en mesure d'analyser les besoins et le feed-back de la clientèle et d'en déduire les recommandations d'action correctes.</p>

<p>6.3 Profiter du premier contact spontané avec le client</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) sont le premier interlocuteur des nouveaux clients dans le local de vente, le hall d'exposition ou lors du conseil ou de la vente par téléphone. Ils mènent alors un entretien de vente classique. Ils se renseignent sur les besoins spécifiques du client, les analysent rapidement et recommandent au client un produit adapté à ses besoins. Ils présentent les produits ou solutions envisageables dans le hall d'exposition, à l'aide de catalogues ou sur le site Internet et justifient leurs recommandations. Ils fournissent au client la documentation correspondante et conviennent avec lui des prochaines étapes. Si le client ne se manifeste pas spontanément, les STG le relancent en règle générale.</p>	<p>6.3.1 Les STG sont en mesure de mener des entretiens de vente convaincants, au gré de la situation.</p> <p>6.3.2 Les STG disposent des connaissances pratiques importantes dans le domaine des techniques de vente.</p> <p>6.3.3 Les STG possèdent un vaste répertoire de techniques de présentation et savent adapter leurs présentations aux besoins de la clientèle.</p> <p>6.3.4 Les STG disposent de solides connaissances pratiques dans le domaine de la conduite des entretiens.</p> <p>6.3.5 Les STG disposent de vastes connaissances concernant l'offre de prestations de leur propre entreprise.</p> <p>6.3.6 Les STG mettent tout en œuvre pour réagir correctement aux situations imprévues, avec franchise et motivation.</p> <p>6.3.7 Les STG sont en mesure d'évaluer les centres d'intérêt et les besoins de la clientèle et de leur soumettre des propositions de solutions ciblées.</p>
<p>6.4 Établir des offres</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) collectent auprès du client, les spécifications importantes pour l'offre, telles que le modèle, la quantité, la qualité, le service, le financement, etc. et se renseignent sur l'importance des différents facteurs. En cas d'appel d'offres public, ils procèdent en outre aux clarifications internes requises et contactent, si nécessaire, les partenaires externes éventuels. Au besoin, ils proposent des alternatives qu'ils présentent au client et organisent des supports d'information ou des échantillons. Ils déterminent également le prix que le client est prêt à payer. Ils transmettent les détails de l'offre recueillis durant l'entretien au service interne de vente pour l'établissement de l'offre à proprement parler ou s'en chargent eux-mêmes. Dans ce cas, les STG établissent l'offre avec un outil correspondant (logiciel spécifique) qui inclut les différents compléments et variantes de produits, y compris le prix et les délais de livraison. Si un échange (p. ex. voiture) accompagne l'achat, les STG évaluent le produit échangé avec les spécialistes et intègrent le prix d'échange dans l'offre. Ils envoient l'offre au client et le relancent par téléphone ou par e-mail, s'ils n'ont aucun feed-back du client durant le délai convenu.</p>	<p>6.4.1 Les STG sont en mesure d'élaborer des offres sur mesure ou standardisées.</p> <p>6.4.2 Les STG ont des connaissances de base de la spécialité, des produits et du marché.</p> <p>6.4.3 Les STG disposent de connaissances approfondies dans le domaine de la gestion des offres et de l'exécution des mandats.</p> <p>6.4.4 Les STG disposent de solides connaissances du processus et des conditions-cadres des appels d'offres publics.</p> <p>6.4.5 Les STG maîtrisent les outils informatiques de conception des offres.</p> <p>6.4.6 Les STG ont des connaissances de base en matière de gestion des certifications et des services de certification.</p> <p>6.4.7 Les STG ont des connaissances concernant l'importation et l'exportation de marchandises et de services.</p> <p>6.4.8 Les STG disposent de vastes connaissances concernant l'offre de prestations de leur propre entreprise.</p> <p>6.4.9 Les STG s'efforcent de concevoir des offres uniformes, conformes aux standards internes.</p> <p>6.4.10 Les STG s'efforcent de présenter la valeur ajoutée des produits et des solutions proposées dans les offres, en se basant sur les besoins de la clientèle.</p> <p>6.4.11 Les STG sont en mesure d'analyser les besoins de la clientèle et d'établir des offres sur mesure.</p>
<p>6.5 Procéder à une conclusion</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) mènent les négociations du contrat avec le client sur la base de l'offre. Ils se préparent consciencieusement et définissent un argumentaire ciblé portant sur les avantages afin de convaincre le client de l'intérêt de l'offre et de l'inciter à conclure. Lors des négociations du contrat, ils expliquent une nouvelle fois les bases de l'offre et évoquent éven-</p>	<p>6.5.1 Les STG sont en mesure de négocier un contrat et de parvenir à une conclusion.</p> <p>6.5.2 Les STG sont en mesure d'établir des confirmations de commande et des contrats d'achat.</p> <p>6.5.3 Les STG disposent des connaissances pratiques approfondies dans le domaine de la conduite des négociations.</p> <p>6.5.4 Les STG connaissent les directives internes ainsi que les procédures, mais aussi les délais de livraison et la disponibilité des produits.</p> <p>6.5.5 Les STG ont des connaissances de base concernant les formes de contrats importantes pour les conclusions.</p>

<p>tuellement la possibilité de transactions complémentaires. Ils traitent les questions concernant les rabais éventuels ou réductions de prix avec la circonspection requise. En cas de conclusion du contrat, ils clarifient avec le client les détails requis pour l'exécution du mandat et informent le service responsable de l'établissement du contrat ou établissent eux-mêmes le contrat. Les STG utilisent l'outil spécifique disponible à cet effet (logiciel). Soit ils envoient le contrat au client, soit ils l'établissement directement sur place et demandent au client de le signer. Dans ce cas, ils expliquent parallèlement au client la suite de la procédure jusqu'à la livraison du produit.</p>	<p>6.5.6 Les STG se préparent consciencieusement aux négociations des contrats.</p> <p>6.5.7 Les STG s'efforcent d'éviter les malentendus en communiquant clairement et en faisant preuve d'honnêteté.</p> <p>6.5.8 Les STG s'efforcent de parvenir à des situations gagnant-gagnant dans les négociations de contrats.</p> <p>6.5.9 Les STG s'efforcent de conclure des affaires supplémentaires.</p> <p>6.5.10 Les STG sont en mesure de soumettre les négociations de vente à un examen critique et d'améliorer de façon ciblée l'argumentaire relatif à l'utilité.</p>
<p>6.6 Exécuter le mandat</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) saisissent les conditions-cadres consignées dans le contrat dans le système de gestion des commandes. De concert avec les départements concernés, ils conviennent des délais avec le client. Lorsque des clarifications supplémentaires sont requises, les STG s'assurent que les services concernés reçoivent les informations nécessaires. Lorsque la production ou la banque ont des questions concernant le financement, les STG entrent en relation avec le client en vue d'y répondre et transmettent les informations correspondantes au service compétent.</p>	<p>6.6.1 Les STG sont en mesure d'exécuter le mandat conformément aux accords.</p> <p>6.6.2 Les STG maîtrisent l'utilisation des outils informatiques correspondants.</p> <p>6.6.3 Les STG ont des connaissances pratiques dans le domaine du processus d'exécution des mandats.</p> <p>6.6.4 Les STG possèdent un vaste répertoire de techniques de communication.</p> <p>6.6.5 Les STG ont une certaine affinité pour les méthodes de travail basées sur informatique.</p> <p>6.6.6 Les STG gardent leur calme, même dans les situations pressantes.</p> <p>6.6.7 Les STG sont motivés pour intercéder entre la Gestion des commandes et les souhaits du client et pour trouver des solutions constructives (internes et externes) pour les deux parties.</p> <p>6.6.8 Les STG peuvent évaluer les problèmes dans l'exécution du mandat et en déduire des mesures appropriées.</p>
<p>6.7 Livrer le produit</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) sont informés dès qu'un produit peut être livré. Ils vérifient que le produit possède les caractéristiques convenues et conviennent d'une date de remise avec le client. Les STG s'assurent de discuter des conditions de service et de garantie du personnel de livraison ou des leurs directement avec le client, lors d'une remise (si nécessaire, par exemple pour les produits d'une certaine importance).</p>	<p>6.7.1 Les STG sont en mesure d'organiser la livraison des produits et de l'exécuter dans les règles de l'art.</p> <p>6.7.2 Les STG disposent de connaissances approfondies en matière de produits, services et conditions de garantie.</p> <p>6.7.3 Les STG ont des connaissances pratiques exhaustives concernant la technique de présentation et d'entretien.</p> <p>6.7.4 Les STG sont conscients de l'importance de l'interaction entre tous les acteurs impliqués lors de la livraison de produits et de prestations.</p> <p>6.7.5 Les STG s'efforcent d'être convaincants lors des remises de produits et de renseigner les clients de manière compétente lorsqu'ils ont des questions.</p> <p>6.7.6 Les STG sont en mesure d'identifier les questions en suspens ou les incertitudes des clients et de réagir en conséquence.</p>
<p>6.8 Surveiller le processus d'exécution du mandat</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) surveillent le processus d'exécution du mandat et interviennent lorsqu'un problème se manifeste, par exemple un retard de livraison. Ils jouent alors un rôle d'intermédiaire entre le client et le service interne de vente ou la production. Ils surveillent le processus de livraison</p>	<p>6.8.1 Les STG sont en mesure de surveiller et de gérer le processus d'exécution des mandats.</p> <p>6.8.2 Les STG ont une bonne vue d'ensemble des étapes partielles du processus d'exécution des mandats.</p> <p>6.8.3 Les STG disposent de connaissances pratiques concernant l'utilisation optimale des ressources.</p>

<p>et déclenchent la facturation. Ils contrôlent les factures et autorisent les notes de crédit éventuelles qui leur sont soumises par les collaborateurs.</p>	<p>6.8.4 Les STG ont à cœur d'intercéder entre les clients et la vente en cas de problèmes.</p> <p>6.8.5 Les STG sont en mesure de soumettre à un examen critique et d'optimiser les processus de traitement.</p>
<p>6.9 Assurer le suivi des clients et réaliser des mesures de fidélisation de la clientèle</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) entretiennent régulièrement leurs contacts avec la clientèle et effectuent des mesures de fidélisation ciblée. Ils préparent consciencieusement les visites aux clients ou les contacts écrits et téléphoniques avec la clientèle, consultent à cet effet l'historique du client et se fixent des objectifs individuels pour les entretiens. Selon le contexte, ils proposent à leurs clients des systèmes de rabais, notamment sur le chiffre d'affaires, ou d'autres incitations monétaires. Ils discutent avec eux des possibilités disponibles à cet effet et consultent, le cas échéant, leurs supérieurs. En concertation avec leurs supérieurs, les STG proposent des prestations complémentaires à leurs clients. Ils établissent un compte rendu de visite à l'issue de l'entretien. Ils déterminent régulièrement la satisfaction de la clientèle par téléphone ou en personne, si le volume des commandes est important ou la relation avec le client étroite.</p>	<p>6.9.1 Les STG sont en mesure d'assurer un suivi actif de la clientèle.</p> <p>6.9.2 Les STG sont en mesure d'appliquer des mesures de fidélisation de la clientèle avec succès.</p> <p>6.9.3 Les STG sont en mesure de déterminer systématiquement la satisfaction des clients.</p> <p>6.9.4 Les STG connaissent les modèles de prix et les systèmes de rabais, notamment sur le chiffre d'affaires.</p> <p>6.9.5 Les STG connaissent les différentes typologies de clients ainsi que leur valeur pour leur propre entreprise.</p> <p>6.9.6 Les STG ont des connaissances dans le domaine de la communication interculturelle.</p> <p>6.9.7 Les STG ont des connaissances de base concernant la compliance / culture de compliance (Code of Conduct).</p> <p>6.9.8 Les STG ont des connaissances pratiques dans les domaines de l'auto-gestion et de la gestion du temps.</p> <p>6.9.9 Les STG ont des connaissances pratiques concernant les différentes méthodes de suivi de la clientèle.</p> <p>6.9.10 Les STG ont des connaissances pratiques dans les domaines des techniques d'entretien et de négociation.</p> <p>6.9.11 Les STG s'efforcent de respecter le budget.</p> <p>6.9.12 Les STG sont motivés pour se préparer consciencieusement aux entretiens avec les clients, pour s'adapter à leur interlocuteur et pour régler les points importants.</p> <p>6.9.13 Les STG reconnaissent la grande importance de la fidélisation des clients.</p> <p>6.9.14 Les STG sont en mesure de mener une réflexion critique sur le processus de sélection des clients et d'en déduire des mesures appropriées pour la fidélisation de la clientèle.</p> <p>6.9.15 Les STG sont en mesure de définir des mesures d'amélioration de la fidélisation des clients à partir des enseignements fournis par les enquêtes auprès de la clientèle.</p>
Marketing	
Situation de travail	Niveaux de compétence / critères de performance
<p>6.10 Analyser le marché</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) analysent constamment leur marché dans le but d'identifier les tendances et les évolutions et d'évaluer correctement le positionnement de la propre entreprise sur le marché. À cette fin, ils étudient par exemple les journaux régionaux dans leur région de vente, entretiennent leur réseau personnel et professionnel et effectuent des recherches</p>	<p>6.10.1 Les STG sont en mesure d'analyser le marché.</p> <p>6.10.2 Les STG ont des connaissances pratiques dans le domaine des études de marché et de l'analyse des marchés.</p> <p>6.10.3 Les STG ont des connaissances concernant les sphères environnementales dans le sens des rapports économiques globaux.</p> <p>6.10.4 Les STG ont des connaissances de base des champs d'application des médias sociaux.</p>

<p>ciblées sur Internet afin de découvrir de nouveaux clients. Ils s'intéressent également aux médias sociaux. Ils observent en outre leurs concurrents et en apprennent généralement beaucoup à ce sujet lors des entretiens avec leurs clients. Ils participent aux manifestations des associations, aux réunions de réseautage, etc.</p>	<p>6.10.5 Les STG sont motivés pour observer en permanence le marché et pour utiliser tous les médias possibles à cet effet.</p> <p>6.10.6 Les STG s'efforcent d'entretenir et de développer leur réseau personnel.</p> <p>6.10.7 Les STG sont en mesure de mener une réflexion critique sur les analyses de marché effectuées et sur leurs résultats.</p> <p>6.10.8 Les STG sont en mesure d'identifier les relations économiques globales et d'en déterminer la pertinence pour la propre entreprise.</p>
<p>6.11 Segmenter le marché</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) choisissent des critères appropriés pour la segmentation du marché et définissent les priorités concernant leurs clients à l'aide d'une méthode correspondante. Les STG s'assurent ainsi qu'ils atteindront une conformité maximale entre les possibilités de l'entreprise (concernant les produits) et les besoins de leurs clients. Ils discutent des résultats de l'analyse de marché avec leurs supérieurs et en déduisent des mesures conjointement avec ceux-ci.</p>	<p>6.11.1 Les STG sont en mesure de segmenter le marché.</p> <p>6.11.2 Les STG ont des connaissances de base concernant différentes méthodes de segmentation.</p> <p>6.11.3 Les STG ont des connaissances concernant la sélection et la désignation des groupes de clients.</p> <p>6.11.4 Les STG sont conscients de l'importance de la segmentation du marché.</p> <p>6.11.5 Les STG recherchent une conformité maximale entre les possibilités de l'entreprise et les besoins de leurs clients.</p> <p>6.11.6 Les STG sont en mesure de soumettre en permanence la segmentation du marché à un examen critique et de l'adapter, le cas échéant.</p>
<p>6.12 Définir les objectifs du marketing et le marketing mix</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) déduisent des objectifs de marketing concrets pour leur propre domaine des objectifs de l'entreprise et de la situation actuelle sur le marché. Sur la base des objectifs définis, ils élaborent une stratégie de marketing et en déduisent les mesures afférentes (marketing mix) pour leur domaine.</p>	<p>6.12.1 Les STG sont en mesure de collaborer à la définition des objectifs du marketing et des stratégies marketing et d'élaborer des mesures correspondantes.</p> <p>6.12.2 Sur la base de l'analyse existante du marché, les STG peuvent déduire des objectifs marketing appropriés pour leur propre domaine, définir une stratégie utile et fixer les mesures requises pour atteindre les objectifs.</p> <p>6.12.3 Les STG sont conscients de l'importance d'une planification marketing professionnelle.</p> <p>6.12.4 Les STG sont en mesure de soumettre en permanence le marketing mix à un examen critique et de le développer.</p>
<p>6.13 Assurer la promotion des ventes</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) définissent les mesures de promotion des ventes en toute indépendance. À cet effet, ils analysent rapidement et régulièrement les chiffres des ventes afin de fixer les priorités correspondantes. Ils recueillent des idées au fur et à mesure, afin de concrétiser des actions spéciales avec leur supérieur. Ils planifient les mesures, en discutent avec le supérieur et accompagnent la mise en œuvre. Ils évaluent régulièrement les mesures et en déduisent des mesures d'optimisation.</p>	<p>6.13.1 Les STG sont en mesure d'élaborer et de concrétiser des mesures de promotion des ventes, en concertation avec le supérieur.</p> <p>6.13.2 Les STG disposent de connaissances approfondies dans le domaine de la promotion des ventes.</p> <p>6.13.3 Les STG ont de très bonnes connaissances du marché et des besoins de la clientèle.</p> <p>6.13.4 Les STG ont des connaissances pratiques dans le domaine du calcul de la marge sur coût variable.</p> <p>6.13.5 Les STG sont disposés à utiliser des approches créatives afin de générer des incitations efficaces pour les clients.</p> <p>6.13.6 Les STG sont en mesure de développer des mesures de promotion des ventes sur la base de la situation actuelle sur le marché et d'initier de nouvelles mesures.</p>
<p>6.14 Planifier et mettre en œuvre des manifestations</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) collaborent à l'organisation des manifestations pour les clients ou participent à des foires et salons. Ils contribuent à la planification et à l'organisation des manifestations clients, planifient</p>	<p>6.14.1 Les STG sont en mesure de collaborer à la planification de manifestations.</p> <p>6.14.2 Les STG possèdent des connaissances de base du marketing événementiel.</p>

<p>et organisent des excursions avec les clients et des visites d'entreprises après concertation avec leurs supérieurs, accompagnent les manifestations eux-mêmes si nécessaire et se chargent temporairement de la tenue du stand lors des foires et salons. Ils respectent le budget disponible et sélectionnent les interlocuteurs appropriés. Ils invitent leurs clients à des manifestations et utilisent cette plate-forme pour suivre les clients existants et en acquérir de nouveaux. Après une foire ou exposition, ils relancent les contacts au besoin et établissent des statistiques à ce sujet, lorsque cela s'avère nécessaire.</p>	<p>6.14.3 Les STG ont une bonne vue d'ensemble du groupe cible et savent comment susciter son enthousiasme et créer une valeur ajoutée pour lui.</p> <p>6.14.4 Les STG ont des connaissances de base du domaine de la compliance et de la gouvernance d'entreprise concernant le comportement éthique.</p> <p>6.14.5 Les STG sont motivés pour contribuer activement à la mise en œuvre.</p> <p>6.14.6 Les STG sont sensibilisés à un comportement éthique.</p> <p>6.14.7 Les STG sont en mesure d'élaborer des propositions créatives lors de l'organisation et de la mise en œuvre de manifestations.</p>
<p>6.15 Participer à la définition de l'offre de prestations</p> <p>Sur la base des remontées d'informations des clients, les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) élaborent des propositions d'extensions de produits, d'améliorations de produits, de nouveaux produits, des offres ou des propositions de redéfinition/d'amélioration ou d'optimisation des notices d'utilisation des produits ou de l'emballage ainsi que de leur équipement. Ils se tiennent au courant des nouveaux développements et réfléchissent régulièrement aux solutions actuelles. Ils transmettent leurs propositions aux spécialistes internes correspondants (développement, PM, etc.) ou aux supérieurs.</p>	<p>6.15.1 Les STG sont en mesure de soumettre des propositions d'optimisation de l'offre de prestations.</p> <p>6.15.2 Les STG possèdent des connaissances de base dans le domaine de la conception des notices d'utilisation et des emballages.</p> <p>6.15.3 Les STG ont une bonne connaissance de l'offre de prestations et des variations possibles.</p> <p>6.15.4 Les STG s'informent des nouveaux développements sur le marché.</p> <p>6.15.5 Les STG s'efforcent de tenir compte également des aspects écologiques en ce qui concerne les nouveaux développements.</p> <p>6.15.6 Les STG sont motivés pour sonder régulièrement l'offre de prestations existante.</p> <p>6.15.7 Les STG sont conscients de la grande importance, du sens et de la finalité de disposer de notices d'utilisation complètes et de qualité.</p> <p>6.15.8 Les STG sont en mesure de soumettre les idées de produits et d'emballages à un examen critique puis d'élaborer et de transmettre des propositions d'optimisation.</p>
<p>6.16 Collaborer à la formation des prix</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) analysent les prix calculés par le service interne de vente ou leurs supérieurs et les modèles de prix appliqués, afin de disposer d'un argumentaire convaincant dans le cadre de l'entretien de vente avec leurs clients. Ils se concentrent sur la vérification des coûts d'établissement et des marges de leurs produits. Les STG discutent des prix avec leurs clients et statuent sur les éventuelles remises de prix dans le cadre de leurs compétences. Lorsque les souhaits du client dépassent la marge de manœuvre des STG, ils les transmettent à leurs supérieurs. Ils leur transmettent également les informations sur les prix de la concurrence qu'ils apprennent dans le cadre de la discussion de vente. Dans les discussions sur les prix, les STG sondent les idées de prix des clients ou les prix de la concurrence qui leur ont été communiqués de manière critique, notamment en ce qui concerne les prestations associées au prix, telles que le service, la livraison, le stockage, etc.</p>	<p>6.16.1 Les STG sont en mesure de calculer des prix.</p> <p>6.16.2 Les STG sont en mesure de négocier des prix avec succès.</p> <p>6.16.3 Les STG comprennent les principes de la fixation des prix et connaissent les facteurs d'influence sur le prix.</p> <p>6.16.4 Les STG connaissent la structure des coûts et ont des connaissances pratiques dans le domaine de l'analyse de la marge sur coût variable.</p> <p>6.16.5 Les STG ont une vue d'ensemble satisfaisante des prix actuellement possibles sur le marché.</p> <p>6.16.6 Les STG possèdent des connaissances de base concernant la conduite des négociations.</p> <p>6.16.7 Les STG connaissent la politique des conditions de l'entreprise ainsi que leur propre marge de manœuvre.</p> <p>6.16.8 Les STG sont motivés pour imposer les prix sur le marché.</p> <p>6.16.9 Les STG sont en mesure de comprendre les prix calculés par les services internes (service interne de vente, supérieurs, etc.) et de collaborer de façon constructive aux adaptations éventuelles.</p>

<p>Ils argumentent en conséquence. En présence de modalités de paiement particulières (p. ex. acceptation de WIR), les STG impliquent leurs supérieurs dans la discussion des prix.</p>	
<p>6.17 Représenter les marques vis-à-vis de l'extérieur</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) entretiennent les marques, avant tout par le biais de leur personnalité. Ils démontrent leur propre loyauté envers leur entreprise à leurs clients ainsi que leur enthousiasme pour les produits et prestations représentés. Ils s'assurent d'être correctement compris par les clients. Ils appliquent les valeurs des marques et permettent de les expérimenter.</p>	<p>6.17.1 Les STG sont en mesure de communiquer la valeur des propres marques de manière ciblée aux différents groupes d'intérêts.</p> <p>6.17.2 Les STG savent comment la marque de l'entreprise est représentée vis-à-vis des parties prenantes.</p> <p>6.17.3 Les STG ont des connaissances de base concernant la structure, la fonction et la valeur d'une marque.</p> <p>6.17.4 Les STG sont motivés pour représenter l'identité de la marque vis-à-vis de toutes les parties prenantes.</p> <p>6.17.5 Les STG sont en mesure de réfléchir à leur propre fonction d'ambassadeur de la marque et d'élaborer des potentiels d'amélioration éventuels.</p>
<p>6.18 Utiliser et entretenir le CRM</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) enregistrent toutes les visites et tous les contacts avec des clients dans le CRM (gestion de la relation client). Ils utilisent activement le CRM pour la planification de leurs visites, le suivi des contacts et l'établissement de leurs rapports de visites.</p>	<p>6.18.1 Les STG sont en mesure d'entretenir et d'utiliser le CRM.</p> <p>6.18.2 Les STG connaissent les fonctions de base d'un système CRM.</p> <p>6.18.3 Les STG voient une valeur ajoutée dans l'entretien consciencieux et continu du CRM.</p> <p>6.18.4 Sur la base de l'utilisation du système CRM, les STG peuvent déduire des propositions concernant sa structure et son optimisation.</p>

Services (service à la clientèle)	
Situation de travail ou activité	Niveaux de compétence / critères de performance
<p>7.1 Répondre aux requêtes des clients</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) répondent aux demandes téléphoniques complexes des clients. Ils prennent la requête du client au sérieux et s'assurent de la comprendre. Ils apportent une réponse argumentée et compréhensible aux questions auxquelles ils peuvent répondre eux-mêmes. Ils transmettent les requêtes auxquelles ils ne peuvent pas répondre eux-mêmes à la personne compétente en interne ou procèdent aux clarifications nécessaires avec la personne compétente. Selon la demande, les STG déduisent des mesures (p. ex. établissement d'une offre) et conviennent de la suite de la procédure avec le client.</p>	<p>7.1.1 Les STG sont en mesure de traiter les requêtes des clients avec professionnalisme.</p> <p>7.1.2 Les STG sont en mesure de déduire des mesures correspondantes des requêtes des clients.</p> <p>7.1.3 Les STG disposent de connaissances approfondies concernant les produits ou les prestations.</p> <p>7.1.4 Les STG disposent de solides connaissances pratiques dans le domaine des techniques d'entretien et de sondage.</p> <p>7.1.5 Les STG ont une bonne vue d'ensemble des compétences dans l'entreprise et des processus de collaboration avec le client et la propre entreprise.</p> <p>7.1.6 Les STG sont capables d'échanger des correspondances professionnelles avec les clients.</p> <p>7.1.7 À chaque requête des clients, les STG sont motivés pour trouver la meilleure solution possible pour les deux parties.</p> <p>7.1.8 Les STG admettent les limites de leurs connaissances spécialisées et compétences vis-à-vis d'eux-mêmes et des autres.</p> <p>7.1.9 Les STG sont capables de réfléchir à leur propre comportement avec les clients.</p>
<p>7.2 Traiter les remontées d'informations des clients</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) reçoivent les feed-backs communiqués par leurs clients ou par les collaborateurs. Ils les transmettent ensuite sous une forme appropriée au service compétent (p. ex. le Product Management, le propre service de développement ou celui de la société de production).</p>	<p>7.2.1 Les STG sont en mesure d'enregistrer les remontées d'informations des clients et d'en assurer le traitement et la transmission.</p> <p>7.2.2 Les STG disposent de solides connaissances pratiques dans le domaine des techniques d'entretien et de sondage.</p> <p>7.2.3 Les STG sont sensibilisés aux remontées d'informations des clients et les prennent au sérieux.</p> <p>7.2.4 Les STG sont en mesure d'analyser le processus des remontées d'informations des clients de façon critique et d'en déduire des propositions d'optimisation.</p>
<p>7.3 Traiter les réclamations</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) reçoivent les réclamations des clients, en sondent les motifs et transmettent la réclamation au service spécialisé interne correspondant. Le cas échéant, ils recherchent avec le client une solution satisfaisante pour les deux parties, généralement après concertation avec le service interne de vente ou le Product Management et le développement. Les STG organisent une solution pour les cas de garantie.</p>	<p>7.3.1 Les STG sont en mesure de gérer les réclamations avec professionnalisme.</p> <p>7.3.2 Les STG disposent de connaissances approfondies concernant le traitement des réclamations.</p> <p>7.3.3 Les STG ont des connaissances dans le domaine de la communication interculturelle.</p> <p>7.3.4 Les STG sont en mesure de rédiger des réponses à des réclamations dans un style correct et avec un contenu précis.</p> <p>7.3.5 Les STG disposent de solides connaissances pratiques dans le domaine des techniques d'entretien et de sondage.</p> <p>7.3.6 Les STG s'efforcent d'assurer ou de restaurer la satisfaction des clients.</p> <p>7.3.7 Les STG sont calmes, aimables et serviables, même lorsque les entretiens avec les clients sont difficiles.</p>

7.3.8 Les STG s'efforcent de coopérer étroitement avec les services internes concernés en cas de réclamations.

7.3.9 Les STG sont en mesure d'analyser les réclamations de façon critique, d'en déduire des solutions éventuelles et de choisir une solution satisfaisante pour les deux parties.

Gestion du personnel	
Situation de travail ou activité	Niveaux de compétence / critères de performance
<p>8.1 Recruter du personnel pour le propre domaine</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) contribuent activement au processus de recrutement du personnel dans leur sphère de responsabilité. Ils discutent de leurs propositions et besoins avec les instances compétentes. Ils peuvent se charger en toute autonomie des travaux tels que la publication de l'offre, la consultation des dossiers de candidature, la présélection et/ou la convocation des candidats. Les STG préparent les entretiens de candidature et les conduisent de façon ciblée. Des références sont demandées au besoin. Dans des cas particuliers, les candidats sont conviés à des journées à l'essai. Les STG prennent une décision concernant le personnel en tenant compte de toutes les informations et assurent la communication nécessaire avec les candidats. Ils informent leurs collaborateurs des décisions en matière de personnel et les impliquent éventuellement dans le processus de décision.</p>	<p>8.1.1 Les STG sont en mesure de planifier les ressources personnelles nécessaires au plan quantitatif et qualitatif et participent activement au processus de recrutement du personnel.</p> <p>8.1.2 Les STG connaissent le processus de recrutement.</p> <p>8.1.3 Les STG ont une connaissance détaillée du profil d'exigences et de compétences du poste à pourvoir.</p> <p>8.1.4 Les STG évaluent les dossiers de candidature et connaissent les principaux critères d'évaluation.</p> <p>8.1.5 Les STG peuvent mener un entretien de candidature avec professionnalisme, à l'aide de techniques d'entretien appropriées et d'une préparation ciblée.</p> <p>8.1.6 Les STG connaissent la procédure concernant la prise de références.</p> <p>8.1.7 Les STG sont en mesure de planifier des travaux à l'essai, de les mettre en œuvre concrètement et d'évaluer les candidats.</p> <p>8.1.8 Les STG savent formuler et communiquer les réponses positives et négatives de façon correcte, tant sur le fond que sur la forme.</p> <p>8.1.9 Les STG sont motivés pour se préparer consciencieusement aux entretiens de candidature.</p> <p>8.1.10 Les STG communiquent en toute transparence et au bon moment à propos des changements personnels dans leur sphère de responsabilité.</p> <p>8.1.11 Les STG sont en mesure de mener une réflexion critique concernant la procédure de recrutement du personnel et de soumettre, le cas échéant, des propositions d'amélioration.</p>
<p>8.2 Introduire de nouveaux collaborateurs</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) planifient et soutiennent l'introduction de nouveaux collaborateurs et s'engagent activement pendant la phase d'introduction. Ils communiquent alors les principales informations concernant les tâches et les objectifs du poste, de l'équipe et de l'entreprise. Ils définissent des objectifs et des étapes importantes pour la phase d'introduction conjointement avec les nouveaux collaborateurs. Des entretiens intermédiaires structurés leurs permettent de gérer la phase d'introduction et de déduire des mesures éventuelles. Les STG surveillent dans un premier temps le travail des nouveaux collaborateurs. À l'issue du temps d'essai, ils évaluent le travail et le comportement. Au besoin, ils demandent l'appréciation de collaborateurs chevronnés et condui-</p>	<p>8.2.1 Les STG sont en mesure de structurer et d'accompagner la phase d'initiation des nouveaux collaborateurs.</p> <p>8.2.2 Les STG ont des connaissances en matière de conception de programmes d'introduction.</p> <p>8.2.3 Les STG ont des connaissances pratiques concernant la manière dont ils attribuent des mandats de travail et mènent des feedbacks constructifs.</p> <p>8.2.4 Les STG possèdent des connaissances pratiques dans le domaine de la conduite des entretiens.</p> <p>8.2.5 Les STG sont conscients de l'importance d'une phase d'introduction parfaitement organisée.</p> <p>8.2.6 Les STG s'efforcent d'introduire les nouveaux collaborateurs de manière ciblée dans leurs nouvelles fonctions et de les familiariser avec les valeurs, les formes de communication et de collaboration de l'entreprise.</p>

<p>sent l'entretien de validation du temps d'essai avec le collaborateur. Ils sont fortement impliqués dans la décision de poursuivre ou de dissoudre la relation de travail.</p>	<p>8.2.7 Les STG sont en mesure de mener une réflexion critique sur le processus d'introduction de collaborateurs et de procéder à des améliorations ou de les proposer.</p>
<p>8.3 Évaluer les collaborateurs</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) évaluent périodiquement leurs collaborateurs à l'aide d'une grille d'évaluation appropriée. Ils assurent minutieusement la préparation des entretiens annuels d'évaluation (et des entretiens intermédiaires éventuels) et les conduisent de manière structurée et constructive. En plus de l'évaluation des prestations et des comportements, les STG mettent aussi l'accent sur la promotion et le développement des collaborateurs. Ils conviennent d'objectifs communs et planifient les mesures de développement correspondantes. Les STG documentent le processus d'évaluation dans le système d'information de l'entreprise, conformément aux prescriptions.</p>	<p>8.3.1 Les STG sont en mesure de mener des entretiens d'évaluation constructifs, de convenir d'objectifs concrets et de définir les mesures de promotion nécessaires.</p> <p>8.3.2 Les STG ont des connaissances approfondies du système d'évaluation.</p> <p>8.3.3 Les STG connaissent différentes méthodes de systèmes d'évaluation du personnel.</p> <p>8.3.4 Les STG disposent de solides connaissances pratiques dans le domaine des techniques de communication.</p> <p>8.3.5 Les STG ont à cœur d'évaluer leurs collaborateurs de manière objective, neutre et équitable.</p> <p>8.3.6 Les STG sont conscients qu'une appréciation réaliste des forces et des faiblesses de leurs collaborateurs requiert des évaluations régulières.</p> <p>8.3.7 Les STG veillent à documenter systématiquement les prestations et le comportement de leurs collaborateurs.</p> <p>8.3.8 Les STG peuvent soumettre le processus d'évaluation à un examen critique et présenter des propositions d'amélioration concrètes.</p>
<p>8.4 Récompenser les collaborateurs</p> <p>Sur la base des directives et pratiques prescrites, les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) déterminent le montant des rémunérations et leurs composantes monétaires et non-monétaires (éléments de salaire fixes et variables, perfectionnement, jours supplémentaires de congés, etc.). Ils calculent la masse salariale dans leur domaine de travail (p. ex. temps plein / temps partiel, durable/temporaire) pour différentes interventions du personnel.</p>	<p>8.4.1 Les STG sont en mesure de récompenser les collaborateurs de leur domaine de manière loyale et en adéquation avec le marché.</p> <p>8.4.2 Les STG connaissent des formes non-monétaires de récompense et peuvent les utiliser sciemment dans leur domaine.</p> <p>8.4.3 Les STG sont en mesure de calculer et de vérifier les frais de personnel pour leur domaine.</p> <p>8.4.4 Les STG disposent de connaissances de base dans le domaine de la fixation et du calcul du salaire.</p> <p>8.4.5 Les STG ont une bonne vue d'ensemble des salaires habituels sur le marché dans leur branche et dans leur domaine d'activité.</p> <p>8.4.6 Les STG connaissent les prescriptions légales et de l'entreprise concernant la rémunération des collaborateurs.</p> <p>8.4.7 Les STG comprennent l'importance des éléments monétaires et non-monétaires en guise de composantes d'un système d'incitation attrayant.</p> <p>8.4.8 Les STG fournissent des renseignements importants en vue de l'optimisation d'un système de rémunération en adéquation avec le marché et la concurrence.</p>
<p>8.5 Développer le personnel</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) utilisent différentes possibilités pour développer et promouvoir les collaborateurs de façon ciblée. Ils analysent régulièrement le besoin de développement des collaborateurs concernant les objectifs de l'entreprise et leurs objectifs de développement personnels. Ils incitent leurs</p>	<p>8.5.1 Les STG sont en mesure d'assurer le développement et la promotion ciblés des collaborateurs et de soumettre des propositions correspondantes.</p> <p>8.5.2 Les STG thématisent et soutiennent le transfert de connaissances dans la pratique.</p> <p>8.5.3 Les STG possèdent des connaissances pratiques dans le domaine du développement du personnel.</p>

<p>collaborateurs à participer à des perfectionnements (stages, langues, informatique, mesures de perfectionnement spécifiques à l'entreprise, cours, etc.). Ils planifient et discutent les mesures de perfectionnement et de développement nécessaires avec les collaborateurs. Ils contrôlent systématiquement les mesures de développement convenues. Dans le cas des perfectionnements, ils thématisent et soutiennent activement le transfert dans la pratique. En identifiant les candidats potentiels, les STG apportent une contribution importante à la planification de la succession à l'échelle de l'entreprise.</p>	<p>8.5.4 Les STG connaissent les principales méthodes dans le domaine de la conduite des entretiens, du conseil et de la motivation.</p> <p>8.5.5 Les STG impliquent les collaborateurs dans la planification des mesures de développement et sont ouverts aux nouvelles idées et propositions.</p> <p>8.5.6 Les STG sont en mesure de saisir le besoin de développement individuel et d'élaborer un programme de promotion et de développement.</p>
<p>8.6 Mettre des collaborateurs en disponibilité</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) soutiennent la direction dans les mesures de réduction du personnel. Ils vérifient pour leur domaine les possibilités d'une réduction d'effectifs socialement acceptable (p. ex. chômage partiel / temps partiel, retraites anticipées, licenciements). En cas de mises en disponibilités, ils collaborent au besoin avec des spécialistes des RH et du droit du travail.</p>	<p>8.6.1 Les STG sont en mesure d'accompagner les mises en disponibilité du personnel avec professionnalisme.</p> <p>8.6.2 Les STG connaissent les différentes possibilités de réduction du personnel et peuvent en évaluer les conséquences dans la perspective des objectifs fixés.</p> <p>8.6.3 Les STG connaissent les aspects entrepreneuriaux, juridiques, financiers et sociaux essentiels des mesures de réduction du personnel.</p> <p>8.6.4 Les STG veillent à traiter les mises en disponibilité avec soin et à les appliquer d'une manière adaptée à la situation.</p> <p>8.6.5 Les STG reconnaissent les cas dans lesquels ils doivent impliquer à temps les spécialistes compétents des RH, du droit et de la direction.</p>
<p>8.7 Exploiter les aspects liés au droit du travail</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) tiennent compte des aspects déterminants du droit du travail dans leurs décisions. Ils peuvent renseigner leurs propres collaborateurs avec compétence, notamment lorsqu'ils ont des questions sur le calcul du salaire, la résiliation, la retraite, les certificats de travail, etc. et/ou impliquer les spécialistes compétents lorsque les situations sont plus complexes.</p>	<p>8.7.1 Les STG peuvent assister les collaborateurs dans les questions liées au droit du travail.</p> <p>8.7.2 Les STG disposent de connaissances de base sur les questions essentielles du droit du travail.</p> <p>8.7.3 Les STG connaissent les points et prescriptions essentiels des règlements du personnel.</p> <p>8.7.4 Les STG reconnaissent leurs limites techniques et font appel à des spécialistes, au cas par cas.</p> <p>8.7.5 Les STG ont la prétention d'être des interlocuteurs compétents concernant les questions importantes du droit du travail.</p> <p>8.7.6 Les STG sont en mesure de traiter des questions importantes au regard du droit des ressources humaines, sur la base des principes juridiques et d'élaborer une solution.</p>
<p>8.8 Exploiter les aspects liés au droit des assurances sociales</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) sont les interlocuteurs concernant les principales bases du système suisse des assurances sociales.</p>	<p>8.8.1 Les STG sont en mesure de fournir de premiers renseignements concernant des questions liées au droit des assurances sociales et de contacter les spécialistes correspondants.</p> <p>8.8.2 Les STG possèdent des connaissances de base dans le domaine du système d'assurances sociales suisse.</p> <p>8.8.3 Les STG sont motivés pour sensibiliser activement les supérieurs aux questions liées au droit des assurances sociales.</p> <p>8.8.4 Les STG reconnaissent leurs limites techniques et font appel à des spécialistes, au cas par cas.</p>

4.10 Champ d'action 9 «Comptabilité financière et comptabilité»

Comptabilité financière (COFI)	
Situation de travail ou activité	Niveaux de compétence / critères de performance
<p>9.1 Vérifier les créanciers</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) discutent régulièrement des créanciers avec la personne compétente et vérifient si des mesures exceptionnelles sont nécessaires. Ils vérifient la tenue de la comptabilité créanciers, corrigent les erreurs si nécessaire et engagent des mesures d'optimisation, en cas de besoin.</p>	<p>9.1.1 Les STG sont en mesure de gérer correctement les factures de fournisseurs.</p> <p>9.1.2 Les STG sont en mesure de contrôler l'exactitude des factures fournisseurs, de discuter les adaptations nécessaires avec le fournisseur et de les comptabiliser correctement.</p> <p>9.1.3 Les STG peuvent comptabiliser les factures fournisseurs simples et leur paiement dans leur système (TVA comprise).</p> <p>9.1.4 Les STG sont respectueux envers les fournisseurs et s'engagent pour les besoins de leur propre entreprise.</p> <p>9.1.5 Les STG sont sensibles au manque d'éthique dans le comportement dans la collaboration avec les fournisseurs.</p> <p>9.1.6 Les STG sont en mesure de contrôler les factures fournisseurs et leur comptabilisation de manière critique à la recherche d'incohérences, de corriger eux-mêmes les erreurs ou d'en déduire les mesures correspondantes.</p>
<p>9.2 Vérifier la comptabilité débiteurs</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) discutent régulièrement des débiteurs et des mesures éventuellement nécessaires en cas d'impayés avec la personne responsable de la comptabilité. Ils vérifient régulièrement la tenue de la comptabilité débiteurs, corrigent les erreurs ou engagent des mesures d'optimisation.</p>	<p>9.2.1 Les STG sont en mesure d'établir des factures correctes et complètes pour les clients et d'en surveiller le paiement.</p> <p>9.2.2 Les STG sont en mesure de contrôler l'exactitude des factures clients, de discuter les adaptations nécessaires en concertation avec les services internes et le client et de les comptabiliser correctement.</p> <p>9.2.3 Les STG sont en mesure de comptabiliser les factures clients et leur paiement.</p> <p>9.2.4 Les STG ont une compréhension de base de la gestion des rappels.</p> <p>9.2.5 Les STG sont respectueux envers les clients et les services internes et s'engagent pour les besoins de leur propre entreprise.</p> <p>9.2.6 Les STG sont sensibles au manque d'éthique dans le comportement dans la collaboration avec les clients.</p> <p>9.2.7 Les STG sont en mesure de contrôler le traitement des factures clients et l'encaissement à la recherche de problèmes et d'en déduire les mesures correspondantes.</p>
<p>9.3 Saisir les relations d'affaires courantes d'un point de vue comptable</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) discutent régulièrement de la concrétisation comptable des relations d'affaires courantes avec la personne responsable. Ils répondent aux questions concernant l'enregistrement des relations commerciales courantes dans leur domaine et soutiennent les collaborateurs lors de l'imputation des justificatifs et de la comptabilisation régulière.</p>	<p>9.3.1 Les STG sont en mesure d'assurer une saisie comptable correcte et régulière des relations d'affaires courantes dans l'entreprise.</p> <p>9.3.2 Les STG peuvent comptabiliser les transactions financières les plus importantes et les plus fréquentes dans leur domaine.</p> <p>9.3.3 Les STG peuvent évaluer les conséquences des opérations financières sur les ratios essentiels.</p> <p>9.3.4 Les STG sont prêts à contrôler les transactions journalières dans la perspective de leurs conséquences financières.</p> <p>9.3.5 Les STG sont conscients de l'importance d'une saisie exacte et complète des relations d'affaires courantes.</p>

<p>9.4 Établir des comptabilités simples avec des comptes annuels</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) établissent des comptabilités simples avec les comptabilités annexes correspondantes. Ils utilisent correctement le plan comptable existant et les prescriptions applicables et peuvent également adapter le plan comptable aux nouvelles circonstances. Ils enregistrent les transactions les plus variées dans la comptabilité, établissent un bilan, un compte de résultat et un tableau de financement avec les annexes correspondantes. Ils peuvent en contrôler la plausibilité.</p> <p>Dans le cadre d'une analyse du bilan, les STG calculent différents ratios concernant la rentabilité, la liquidité et la sécurité. Ils interprètent les calculs et en déduisent des indications concernant l'évolution future de l'entreprise. Ils discutent de leurs calculs et interprétations avec le supérieur. Ils préparent les résultats en conséquence à cet effet.</p>	<p>9.4.1 Les STG sont en mesure de tenir des comptabilités simples et d'établir des comptes annuels simples avec un bilan, un compte de résultat et un tableau de financement, y compris l'affectation des bénéfices.</p> <p>9.4.2 Les STG peuvent évaluer le bilan, le compte de résultat et le tableau de financement à l'aune des critères de liquidité, de sécurité / stabilité et de rentabilité.</p> <p>9.4.3 Les STG possèdent des connaissances de base en matière de comptabilité et d'établissement des comptes annuels avec bilan, compte de résultat et tableau de financement.</p> <p>9.4.4 Les STG analysent les comptes annuels à l'aune de la liquidité, de la sécurité / stabilité et de la rentabilité.</p> <p>9.4.5 Les STG s'efforcent constamment d'exécuter précisément et soigneusement les comptes annuels avec les travaux correspondants.</p>
<p>9.5 Établir un tableau de financement et planifier les liquidités</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) analysent au fur et à mesure l'évolution actuelle et future des liquidités et vérifient la marge de manœuvre financière concernant les projets d'investissement et les remboursements de crédits.</p>	<p>9.5.1 Les STG sont en mesure de contrôler les liquidités de leur entreprise de façon fiable et de tirer des conclusions concernant la marge de manœuvre financière.</p> <p>9.5.2 Les STG possèdent des connaissances de base dans le domaine du tableau de financement et de la planification des liquidités.</p> <p>9.5.3 Les STG sont conscients de l'importance des liquidités et des mesures nécessaires pour chaque entreprise.</p> <p>9.5.4 Les STG sont en mesure de formuler des recommandations concernant les investissements et les autres dépenses, sur la base des tableaux de financement des années passées et de la planification des liquidités.</p>
<p>Comptabilité d'exploitation (COEX)</p>	
<p>Situation de travail ou activité</p>	<p>Niveaux de compétence / critères de performance</p>
<p>9.6 Déterminer et comprendre les coûts</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) déterminent les coûts individuels et/ou généraux des différents centres de coûts et unités d'imputation. Ils comprennent les chiffres et les utilisent dans leurs décisions concernant la définition de l'assortiment, le développement de la stratégie ou les calculs.</p>	<p>9.6.1 Les STG sont en mesure de déterminer les coûts individuels et généraux et de les répercuter sur les centres de coûts et les unités d'imputation.</p> <p>9.6.2 Les STG possèdent des connaissances de base dans le domaine de la comptabilité d'exploitation (types de coûts, centres de coûts et comptabilité des charges par unités d'imputation).</p> <p>9.6.3 Les STG ont une compréhension de base dans le domaine des différents types de coûts.</p> <p>9.6.4 Les STG ont une compréhension de base du calcul à plusieurs niveaux de la marge sur coût variable.</p> <p>9.6.5 Les STG sont en mesure de contrôler la plausibilité des comptabilités analytiques et d'engager des mesures, en cas de besoin.</p>

<p>9.7 Établir les calculs</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) calculent les prix de revient et les prix de vente, tant pour les offres standard que pour les fabrications individuelles. Ils utilisent à cet effet les données de la comptabilité des charges par nature et par centres de coûts. Ils discutent de leurs calculs avec le supérieur. Ils préparent les résultats en conséquence à cet effet.</p>	<p>9.7.1 Les STG sont en mesure de calculer les prix de revient et les prix de vente. Ils peuvent soit calculer le prix de vente visé sur la base de leurs propres coûts ou calculer les coûts autorisés à partir du prix du marché.</p> <p>9.7.2 Les STG ont une compréhension de base dans le domaine des différents types de coûts (coûts individuels et généraux).</p> <p>9.7.3 Les STG connaissent un schéma de calcul courant avec des marges bénéficiaires et des majorations pour coûts généraux.</p> <p>9.7.4 Les STG sont en mesure de soumettre les calculs à un examen critique et d'engager des mesures, en cas de besoin.</p>
<p>9.8 Calculer le chiffre d'affaires minimum</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) calculent approximativement le seuil de rentabilité pour les différents domaines ou pour toute l'entreprise.</p>	<p>9.8.1 Les STG sont en mesure de déterminer le chiffre d'affaires minimal.</p> <p>9.8.2 Les STG peuvent calculer des marges sur coût variable.</p> <p>9.8.3 Les STG connaissent la méthode de l'analyse du seuil de rentabilité.</p> <p>9.8.4 Les STG ont une compréhension de base de la marge sur coût variable et de son importance.</p> <p>9.8.5 Les STG sont en mesure de vérifier et d'expliquer la plausibilité des calculs du seuil de rentabilité et d'en déduire des mesures, si nécessaire.</p>

Infrastructure	
Situation de travail ou activité	Niveaux de compétence / critères de performance
<p>10.1 Évaluer et optimiser l'infrastructure informatique</p> <p>En matière d'infrastructure informatique, les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) collaborent avec les services internes compétents ou avec les fournisseurs externes. Avant toute nouvelle acquisition, ils étudient les alternatives et élaborent un catalogue des exigences, en cas de besoin. Si nécessaire, ils initient le processus d'appel d'offres sur la base du profil d'exigences élaboré à propos de la solution technologique. Ils s'en tiennent aux prescriptions budgétaires et commandent alors les systèmes correspondants. Ils planifient la mise en œuvre ou l'introduction des systèmes et optimisent l'infrastructure au besoin. Lors de l'introduction, ils veillent tout particulièrement à la question de la sécurité des données.</p>	<p>10.1.1 Les STG sont en mesure de planifier et de mettre en œuvre l'acquisition et l'introduction d'une nouvelle infrastructure informatique.</p> <p>10.1.2 Les STG sont en mesure d'élaborer un profil d'exigences dans leur environnement de travail lors de l'acquisition d'une nouvelle infrastructure informatique, d'en déduire un appel d'offres et d'évaluer les offres reçues.</p> <p>10.1.3 Les STG peuvent saisir le besoin de formation résultant de l'introduction de nouvelles solutions informatiques, en déduire des mesures et les organiser conjointement avec des instances internes et/ou externes.</p> <p>10.1.4 Les STG possèdent des connaissances de base dans le domaine de la gestion des projets informatiques.</p> <p>10.1.5 Les STG peuvent déduire les principales exigences à l'égard de l'infrastructure informatique nécessaire dans leur domaine.</p> <p>10.1.6 Les STG possèdent des connaissances de base concernant les méthodes d'évaluation de l'infrastructure informatique.</p> <p>10.1.7 Les STG possèdent des connaissances de base en matière de sécurité des données.</p> <p>10.1.8 Les STG accordent une grande importance à une collaboration irréprochable entre les instances internes et les fournisseurs externes.</p> <p>10.1.9 Les STG sont ouverts aux solutions informatiques et aux ajustements correspondants de leur activité courante et ont une conscience marquée concernant les réflexions en matière de coûts/d'utilité.</p> <p>10.1.10 Les STG sont sensibilisés aux résistances et aux craintes chez les collaborateurs lors de l'introduction de nouveaux systèmes informatiques.</p> <p>10.1.11 Les STG sont sensibilisés aux conséquences possibles d'une défaillance de certains systèmes informatiques dans l'activité courante de l'entreprise et réfléchissent à d'éventuels scénarios d'urgence.</p> <p>10.1.12 Les STG observent l'évolution dans le domaine informatique et réfléchissent aux possibilités d'utilisation dans leur propre domaine.</p>
<p>10.2 Évaluer et optimiser l'infrastructure</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) sont responsables de l'infrastructure dans leur domaine de travail. À cet effet, ils déterminent le besoin d'infrastructures ou recherchent des possibilités d'optimisation de l'infrastructure existante. Ils évaluent différentes solutions possibles, établissent des analyses correspondantes et procèdent ensuite à la commande et à l'achat. Ils s'en tiennent pour cela aux</p>	<p>10.2.1 Les STG sont en mesure d'analyser l'état de l'infrastructure et de soumettre des propositions de réparation et d'investissement.</p> <p>10.2.2 Les STG sont en mesure de solliciter et d'évaluer des offres.</p> <p>10.2.3 Les STG sont en mesure de régler avec professionnalisme les achats relatifs à des investissements mineurs dans leur domaine.</p> <p>10.2.4 Les STG sont en mesure de vérifier l'adéquation et l'économicité des alternatives et de fixer des priorités lors de la mise en œuvre.</p>

conditions-cadres budgétisées. Si la gestion de l'infrastructure est assurée au niveau de l'entreprise, les STG remettent les demandes correspondantes d'achat, d'entretien et de valorisation de l'infrastructure à l'instance supérieure.

10.2.5 Les STG sont en mesure de liquider une infrastructure qui n'est plus requise.

10.2.6 Les STG connaissent les procédures internes, concernant l'achat, l'entretien et la valorisation de l'infrastructure.

10.2.7 Les STG sont ouverts aux changements d'infrastructure et possèdent un sens aiguisé de la gestion attentive du capital.

10.2.8 Les STG sont conscients de l'importance des directives en matière d'ergonomie au poste de travail.

10.2.9 Les STG sont en mesure de saisir le besoin d'infrastructures et d'en déduire des possibilités d'optimisation.

10.2.10 Les STG peuvent évaluer l'importance de l'ergonomie au poste de travail (équipement du poste de travail et équipements techniques) et influencer en conséquence sur les commandes.

4.12 Champ d'action 11 «Processus de soutien»

Qualité et normes	
Situation de travail	Niveaux de compétence / critères de performance
<p>11.1 Appliquer et garantir les prescriptions qualitatives et normatives</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) sont responsables du respect des prescriptions qualitatives et normatives dans leur domaine de travail. Ils fournissent leur propre contribution à l'amélioration des standards de qualité dans leur entreprise et pour ses groupes d'intérêts. À cet effet, ils appliquent les prescriptions qualitatives et normatives au travers de mesures concrètes et les communiquent à leurs collaborateurs. Ils sensibilisent leurs collaborateurs à la question des prescriptions qualitatives et normatives et leurs donnent des instructions rigoureuses (p. ex. dans le domaine de la qualité en vue de l'information des clients et de la qualité des prestations). Les STG surveillent le respect des prescriptions par les collaborateurs et engagent des mesures d'optimisation en cas de besoin. Ils analysent par ailleurs régulièrement l'existence de déficits en matière de prescriptions qualitatives et normatives et engagent au besoin des mesures préventives. Si l'entreprise est certifiée ou si des audits internes sont prévus, les STG les organisent dans leur domaine. Parallèlement, ils organisent régulièrement des audits des fournisseurs. Ils déduisent des mesures d'optimisation de la qualité des résultats de ces audits.</p>	<p>11.1.1 Les STG sont en mesure d'appliquer les prescriptions qualitatives et normatives.</p> <p>11.1.2 Les STG ont des connaissances approfondies dans le domaine de la gestion de la qualité et des exigences en matière de qualité.</p> <p>11.1.3 Les STG ont une bonne vue d'ensemble des certifications existantes et des processus de certification éventuels.</p> <p>11.1.4 Les STG ont à cœur de contribuer au développement constant des standards qualitatifs et normatifs.</p> <p>11.1.5 Les STG sont en mesure de déceler des déficits et d'engager des mesures correctrices grâce aux contrôles des standards de qualité.</p>
<p>11.2 Respecter la conformité à la loi et aux normes dans les processus commerciaux</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) sont responsables du respect des lois et des directives internes dans leur domaine de travail. Ils appliquent ainsi les prescriptions et les communiquent également aux collaborateurs. En matière de prescriptions qualitatives et normatives, ils vérifient régulièrement les nouveautés et en tiennent compte en conséquence.</p>	<p>11.2.1 Les STG sont en mesure de garantir le respect des lois et des directives internes dans leur domaine.</p> <p>11.2.2 Les STG disposent de connaissance approfondies concernant les prescriptions légales et internes pertinentes.</p> <p>11.2.3 Les STG veillent à ce que les collaborateurs soient toujours au fait des dernières nouveautés concernant les directives.</p> <p>11.2.4 Les STG sont en mesure de contrôler les nouveautés des standards de qualité et des normes et d'en déduire des mesures visant à assurer leur respect.</p>
Sécurité au travail et écologie	
Situation de travail	Niveaux de compétence / critères de performance
<p>11.3 Appliquer et garantir la sécurité au travail</p>	<p>11.3.1 Les STG sont en mesure d'appliquer les prescriptions relatives à la sécurité au travail dans leur domaine et d'en assurer le respect.</p>

<p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) sont responsables du respect de la sécurité au travail dans leur domaine de travail. Ils fournissent leur propre contribution à l'amélioration de la sécurité au travail dans leur entreprise et pour ses groupes d'intérêts. À cet effet, ils appliquent les prescriptions en matière de sécurité au travers de mesures concrètes et les communiquent à leurs collaborateurs. Ils sensibilisent leurs collaborateurs à la question de la sécurité au travail et les instruisent avec soin. Les STG veillent au respect des prescriptions par les collaborateurs et engagent des mesures d'optimisation si nécessaire. Ils analysent par ailleurs régulièrement l'existence de déficits en matière de sécurité au travail et engagent au besoin des mesures préventives.</p>	<p>11.3.2 Les STG ont des connaissances approfondies de la thématique de la sécurité au travail.</p> <p>11.3.3 Les STG s'efforcent de contribuer au développement constant de la sécurité au travail.</p> <p>11.3.4 Les STG sont en mesure de déceler des déficits et d'engager des mesures correctrices, grâce à des contrôles de la sécurité au travail.</p>
<p>11.4 Appliquer les normes et principes écologiques</p> <p>Les Spécialiste technico-gestionnaire (STG) tiennent systématiquement compte des normes et questions écologiques dans leur environnement de travail et appliquent les mesures nécessaires à cet effet (p. ex. réduction des émissions, gestion respectueuse des ressources).</p>	<p>11.4.1 Les STG tiennent compte des aspects écologiques dans leur activité.</p> <p>11.4.2 Les STG reconnaissent les risques écologiques dans leur domaine et sont capables d'engager des mesures ciblées.</p> <p>11.4.3 Les STG ont une connaissance approfondie des enjeux écologiques et de leurs solutions possibles dans leur domaine.</p> <p>11.4.4 Les STG ont une conscience écologique et n'hésitent pas à en faire usage.</p> <p>11.4.5 Les STG peuvent mener une réflexion critique concernant l'empreinte carbone de leur propre activité dans l'entreprise et proposer, si possible, des améliorations.</p>

Demande de récusation	Une demande de récusation est une demande de remplacement de l'expert désigné pour un examen.
Compétence opérationnelle	La compétence est la capacité d'un individu à résoudre avec efficacité les problèmes qui se présentent dans son activité professionnelle et à faire face à des situations concrètes exigeantes et définies. La compétence est la capacité d'un individu à exercer avec succès une activité professionnelle, en mobilisant ses propres ressources à disposition en termes de capacités personnelles, méthodologiques, professionnelles et sociales.
Profil de la profession	Le profil de la profession est une description succincte (de 1 à 1,5 page(s) A4) de la profession concernée. Il définit le domaine d'activité (qui sont les groupes cibles, les interlocuteurs, les clients), les principales compétences opérationnelles ou les critères de performance ainsi que les exigences liées à l'exercice de la profession (autonomie, créativité/innovation, environnement de travail, conditions de travail). Il mentionne ensuite la contribution de la profession au développement durable sur les plans économique, social, sociétal et écologique. Le profil de la profession fait partie intégrante du règlement d'examen (obligatoire) et des directives (facultatif).
Critère d'évaluation	Un critère d'évaluation indique l'échelle selon laquelle une compétence est examinée. Font partie de l'échelle la connaissance spécialisée et les capacités exigées. Les critères sont formulés avant un examen et indiquent les attentes et les observations, les prestations et les capacités existantes en vue d'atteindre un bon résultat. Elles constituent la base pour la correction ou l'évaluation d'un examen.
Incidents critiques	Forme d'examens. Un incident critique décrit une situation à la place de travail pouvant être résolue par des compétences choisies. Une situation pratique est présentée aux candidats sur la base de laquelle ils décrivent concrètement le procédé choisi.
Brevet fédéral BF	Titre sanctionnant un examen professionnel fédéral.
Attestation fédérale de formation professionnelle AFP	Titre sanctionnant une formation professionnelle initiale de deux ans.
Certificat fédéral de capacité CFC	Titre sanctionnant une formation professionnelle initiale de trois ou quatre ans.
Étude de cas dirigée	L'étude de cas dirigée est une forme d'examen dans laquelle les candidats traitent successivement différentes épreuves sur la base d'une situation pratique complexe. Ces épreuves sont déduites des processus et missions clés de la profession et requièrent par exemple l'analyse d'une situation prescrite, la déduction de conclusions, l'élaboration d'un concept, voire des applications très concrètes.
Commission chargée de l'assurance qualité (commission AQ, CAQ)	La commission d'assurance-qualité (commission AQ) est l'organe chargé de toutes les tâches en rapport avec un examen professionnel fédéral ou un examen professionnel fédéral supérieur selon le modèle «système modulaire avec examen final». Elle est choisie par l'organe responsable. Ses tâches sont définies dans le règlement d'examen. À la différence de la commission d'examen, la commission AQ est en outre responsable de la définition et de l'assurance-qualité des descriptions de modules et des certificats de modules.
Orientation compétences	L'orientation vers les compétences signifie la prise en compte des compétences opérationnelles dans l'élaboration des examens fédéraux et des offres de formation. Les professionnels ne doivent pas seulement maîtriser des faits, ils doivent aussi être capables d'utiliser leur savoir dans des situations

¹ Certaines définitions ont été extraites du glossaire du SEFRI.

	pratiques qui les confrontent à des tâches inhabituelles, à des problèmes mal définis ou qui requièrent de leur part de collaborer avec d'autres personnes ou qui impliquent des responsabilités élevées.
Dimension de compétence «Potentiel de réalisation»	→ Compétence (opérationnelle) se rapportant à la capacité de réalisation. Elle décrit une activité / action concrète dans une situation de travail.
Dimension de compétence «Connaissance/compréhension»	→ Compétence (opérationnelle) se rapportant aux connaissances spécialisées dont dispose une personne. Elle inclut p. ex. les connaissances spécialisées, les bases théoriques, les connaissances en matière de méthodes et de processus.
Dimension de compétence «Attitude, motivation»	→ Compétence (opérationnelle) se rapportant aux aspects de la motivation requis pour la volonté d'intervention nécessaire.
Dimension de compétence «Métacognition»	→ Compétence (opérationnelle) se rapportant à la capacité de réflexion et d'analyse nécessaire pour une organisation professionnelle du comportement décrit.
Mini cases	Les mini cases décrivent et résolvent des événements importants ou des situations du travail quotidien d'un spécialiste. Ces mini cases sont présentés aux candidats. Ils doivent décrire une action possible et la justifier.
Modèle du «système classique»	Le modèle du «système classique» est constitué d'un examen, qui vérifie les principales compétences opérationnelles selon le profil de qualification de manière aussi complète que possible, à l'aide d'un échantillon représentatif.
Organisation du monde du travail (OrTra)	Les organisations du monde du travail englobent les partenaires sociaux, les associations professionnelles, les autres organisations compétentes et les autres prestataires de la formation professionnelle. Les organisations uniquement axées sur les formations scolaires ne sont pas considérées comme des organisations du monde du travail. Les organisations du monde du travail forment, seules ou avec d'autres organisations du monde du travail, l'organe responsable des examens fédéraux.
Corbeille postale	L'exercice de la corbeille postale est une forme d'examen. Les candidats définissent ici les priorités entre différentes activités dans une journée de travail. Ces activités à classer sont mises à leur disposition sous la forme de documents variés.
Présentation / réflexion	La compétence de présentation des candidats est passée au crible dans le cas de la méthode d'examen «Présentation». Ils traitent une problématique typique pour leur profession et présentent le résultat aux experts d'examen. Les candidats réfléchissent ensuite à la présentation sur la base de questions-cadres.
Experts aux examens	Les experts aux examens sont chargés, au nom de l'organe responsable de l'examen, de préparer des examens ou des parties d'examens et de les organiser. Ce sont des spécialistes avertis du domaine en question.
Règlement d'examen	Le règlement d'examen est le document légal d'un examen professionnel fédéral ou d'un examen professionnel fédéral supérieur. Il est rédigé sur la base du texte de référence. Le règlement d'examen doit être approuvé par le SEFRI.
Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI	Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation est l'autorité fédérale qui approuve les règlements d'examen et exerce la surveillance des examens professionnels fédéraux et des examens professionnels fédéraux supérieurs. Pour de plus amples informations: http://www.sbf.admin.ch/index.html?lang=fr .
Organe responsable	L'organe responsable s'occupe du développement, de la diffusion et de la mise à jour régulière du règlement d'examen et des directives. Ensuite, il s'occupe de la convocation aux épreuves de l'examen fédéral et de l'organisation de l'examen fédéral. L'organe responsable comprend une ou plusieurs organisations du monde du travail (OrTra). En général, l'organe responsable est actif à l'échelle nationale et est présent sur l'ensemble du territoire suisse.

Directives	Les directives contiennent des informations complémentaires sur le règlement d'examen. Éditées par la commission d'examen ou la commission d'assurance-qualité ou par l'organe responsable, elles permettent notamment de présenter le règlement d'examen de manière plus détaillée aux candidats. Contrairement au règlement d'examen, les directives ne comprennent pas de dispositions légales. Elles doivent être rédigées de telle manière que la réussite à l'examen ne soit pas conditionnée par la participation préalable à un cours, c'est-à-dire que les critères d'évaluation (ou les critères de performance) doivent être définis pour chacune des épreuves de l'examen.
Questions de connaissances	Les questions de connaissances sont une forme d'examen dans laquelle le savoir et la compréhension sont contrôlés par écrit ou sur un PC à l'aide de questions ouvertes ou fermées.
