

# anavant

**Directives relatives au règlement d'examen**

**Spécialiste en gestion d'entreprise technique  
avec brevet fédéral**

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	<b>3</b>
1.1	But des directives	3
1.2	Profil de la profession (ch. 1.2 RE)	3
1.3	Organisation (ch. 2 RE)	3
<b>2</b>	<b>Procédure administrative</b>	<b>4</b>
2.1	Étapes jusqu'à l'inscription	4
2.2	Assurance-accidents	6
2.3	Retrait	6
2.4	Interruption de l'examen pour une raison valable	6
<b>3</b>	<b>Examen</b>	<b>7</b>
3.1	Forme de l'examen	7
3.1.1	Épreuve 1 : Connaissances spécialisées	8
3.1.2	Épreuve 2 : Étude(s) de cas intégrée(s) 1	9
3.1.3	Épreuve 3 : Étude(s) de cas intégrée(s) 2	10
3.1.4	Épreuve 4 : Corbeille postale	11
3.1.5	Épreuve 5 : Portfolio, présentation et entretien professionnel	12
3.1.6	Épreuve 6 : Exercices d'application	14
3.2	Aperçu des épreuves d'examen et des pondérations	16
3.3	Attribution des notes (ch. 6 RE)	16
3.4	Conditions de réussite de l'examen (ch. 6.41 RE)	16
3.5	Procédure en cas d'échec à l'examen	16
<b>4</b>	<b>Édition</b>	<b>17</b>
<b>5</b>	<b>Annexe 1 : Profil de qualification</b>	<b>18</b>
5.1	Aperçu des compétences opérationnelles	18
5.2	Niveau d'exigence (critères de performance) par domaine de compétences opérationnelles	19
5.2.1	Domaine de compétences opérationnelles A: Participer à la gestion de l'entreprise	19
5.2.2	Domaine de compétences opérationnelles B: Concevoir des modèles d'entreprise et des innovations	25
5.2.3	Domaine de compétences opérationnelles C: Diriger des collaborateurs	29
5.2.4	Domaine de compétences opérationnelles D: Concevoir des processus de travail et des processus d'entreprise	33
5.2.5	Domaine de compétences opérationnelles E: Concevoir le Supply Chain Management	38
5.2.6	Domaine de compétences opérationnelles F: Interagir avec des clients	45
5.2.7	Domaine de compétences opérationnelles G: Utiliser des méthodes et des technologies de travail	52

La version allemande est applicable en cas d'ambiguïtés et d'éventuelles divergences.

## **1 Introduction**

Le brevet fédéral de spécialiste en gestion d'entreprise technique (ci-après SGET) est décerné à la suite de la réussite de l'examen professionnel. L'examen professionnel porte sur les domaines opérationnels énumérés et les compétences acquises dans le cadre de l'expérience professionnelle. Les compétences ont été déterminées dans le cadre d'une procédure impliquant des spécialistes et ont été résumées dans un profil de compétences. L'accent a été mis sur les situations de travail tirées du quotidien que les SGET doivent être capables de maîtriser lors de l'exercice de leur métier.

### **1.1 But des directives**

Les directives donnent aux candidats un aperçu de l'examen professionnel fédéral. Elles s'appuient sur le règlement d'examen concernant l'examen professionnel de spécialiste en gestion d'entreprise technique du 15 octobre 2025 (ci-après règlement d'examen, RE).

Les directives comprennent

- toutes les informations importantes pour la préparation et le déroulement de l'examen professionnel
- une description détaillée des contenus de l'examen professionnel
- une compilation des situations de travail et des critères de performance

### **1.2 Profil de la profession (ch. 1.2 RE)**

Le profil de la profession est illustré au chiffre 1.2 du règlement d'examen (RE).

### **1.3 Organisation (ch. 2 RE)**

Les experts aux examens sont responsables de l'évaluation des examens écrits et oraux (ch. 4.4 RE). En cas de conflit d'intérêts avec un ou plusieurs experts (anciens collaborateurs/supérieurs ou autres), les candidats peuvent déposer une demande de récusation à la commission d'examen jusqu'à 14 jours avant le début de l'examen (ch. 4.14 RE).

La commission d'examen met en place un secrétariat d'examen sous la direction d'une directrice ou d'un directeur d'examen pour exécuter des tâches administratifs (ch. 2.22 RE). Ce secrétariat est notamment responsable de la correspondance avec les candidats.

Les dates et les informations sont disponibles sur le site [www.anavant.ch](http://www.anavant.ch) ou auprès du secrétariat d'examen. En cas de questions, les candidats peuvent s'adresser au secrétariat d'examen.

Adresse du secrétariat :

Secrétariat Anavant

Examen professionnel de spécialiste de gestion d'entreprise technique

Case postale

5401 Baden

[info@anavant.ch](mailto:info@anavant.ch)

044 552 01 50

## **2 Procédure administrative**

### **2.1 Étapes jusqu'à l'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 (ch. 3.1 RE)**

L'examen professionnel est annoncé dans les trois langues officielles au moins 5 mois avant le début des épreuves sur le site [www.anavant.ch](http://www.anavant.ch). Les informations fournies portent sur :

- a) Les dates d'examen ;
- b) La taxe d'examen ;
- c) l'adresse d'inscription ;
- d) Le délai d'inscription ;
- e) Le déroulement de l'examen.

#### **Étape 2 : Vérification des conditions d'admission**

En vue de l'inscription à l'examen, les candidats vérifient s'ils remplissent les conditions d'admission énumérées dans le chiffre 3.3 du règlement d'examen :

Sont admis à l'examen les candidats qui :

- a) possèdent un certificat fédéral de capacité (CFC) dans le domaine technico-artisanal ou une qualification équivalente et au moins 3 années d'expérience professionnelle après l'obtention du diplôme ;  
ou
- b) possèdent un certificat fédéral de capacité (CFC) ou une qualification équivalente et au moins 3 années d'expérience professionnelle dans le domaine technico-artisanal après l'obtention du diplôme ;  
ou
- c) possèdent une attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) dans le domaine technico-artisanal ou une qualification équivalente et au moins 5 ans d'expérience professionnelle après l'obtention du diplôme ;  
ou
- d) possèdent une attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) ou une qualification équivalente et au moins 5 ans d'expérience professionnelle dans le domaine technico-artisanal après l'obtention du diplôme.

Les candidats sont admis sous réserve du paiement de la taxe d'examen dans les délais impartis et de la remise du portfolio personnel complet dans les délais.

Une liste des domaines professionnels pris en compte comme expérience professionnelle se trouve sur la page d'accueil d'Anavant, [www.anavant.ch](http://www.anavant.ch). L'expérience professionnelle acquise à temps partiel (= charge de travail annuelle inférieure à 80%) sera créditée au prorata.

Si tous les justificatifs peuvent être fournis, l'Inscription peut être remplie.

Les admissions dans des cas exceptionnels peuvent faire l'objet d'une évaluation anticipée. La procédure à suivre se trouve sur [www.anavant.ch](http://www.anavant.ch).

### **Étape 3 : Inscription à l'examen professionnel (ch. 3.2 RE)**

Les candidats s'inscrivent en utilisant le formulaire mis à disposition sur [www.anavant.ch](http://www.anavant.ch). L'Inscription doit être envoyée dans les délais impartis mentionnés dans la publication. L'inscription doit comporter :

- a) un résumé de la formation et des activités professionnelles du candidat ;
- b) les copies des titres et des certificats ou attestations de travail décrivant l'activité requis pour l'admission assortis d'une description des tâches ;
- c) la mention de la langue d'examen ;
- d) la copie d'une pièce d'identité officielle munie d'une photo ;
- e) la mention du numéro d'assurance sociale (numéro AVS) ;

Le SEFRI publie sur son site Internet une notice pour les personnes souffrant d'un handicap : LINK <https://sbfi.admin.ch/fr/examens-professionnels-federaux-et-examens-professionnels-federaux-superieurs> (consulté le 29.10.2025, sous réserve de modifications sur le site du SEFRI).

### **Étape 4 : Paiement de la taxe d'examen (ch. 3.4 RE)**

Les candidats acquittent la taxe d'examen en même temps qu'ils s'inscrivent à l'examen.

### **Étape 5 : Décision relative à l'admission (ch. 3.32 RE)**

La décision d'admission à l'examen est communiquée par écrit aux candidats au moins 3 mois avant le début de l'examen professionnel. L'admission s'effectue sous réserve que le portfolio personnel complet ait été remis dans les délais impartis.

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

Les motifs et une information sur les voies de recours sont précisés en cas de refus. Le SEFRI publie sur son site Internet une notice concernant la procédure de recours en cas de non-admission : <https://sbfi.admin.ch/fr/examens-professionnels-federaux-et-examens-professionnels-federaux-superieurs> (consulté le 29.10.2025, sous réserve de modifications sur le site du SEFRI).

### **Étape 6 : Soumission du portfolio personnel**

Les candidats soumettent leur portfolio personnel jusqu'à 10 semaines avant l'examen.

### **Étape 7 : Réception de la convocation (ch. 4.1 PO)**

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

- a) le programme d'examen, avec l'indication du lieu, de la date, de l'heure des épreuves et des moyens auxiliaires dont les candidats sont autorisés et invités à se munir ;
- b) la liste des experts.

### **Si nécessaire, étape 8 : Soumission d'une demande de récusation (chiffre 4.14 RE)**

En cas de conflit d'intérêts avec un ou plusieurs experts (anciens collaborateurs/supérieurs ou autres), les candidats peuvent déposer une demande de récusation à la commission d'examen jusqu'à 14 jours

avant le début de l'examen. La demande de récusation doit être motivée de manière détaillée et plausible.

## **2.2 Assurance accident**

Il appartient au candidat de s'assurer contre les risques (accident, maladie, responsabilité civile, etc.).

## **2.3 Retrait**

Les candidats ont la possibilité d'annuler leur Inscription jusqu'à 10 semaines avant le début de l'examen. Passé ce délai, le retrait n'est possible que si une raison valable le justifie. Sont notamment réputées raisons valables :

- a) la maternité ;
- b) la paternité (2 semaines à compter de la naissance) ;
- c) la maladie et l'accident ;
- d) le décès d'un proche ;
- e) le service militaire, le service de protection civile ou le service civil imprévu.

Le retrait doit être communiqué sans délai et par écrit à la commission d'examen, assorti de pièces justificatives.

## **2.4 Interruption de l'examen pour une raison valable**

Le candidat qui doit se retirer de l'examen pour une raison valable (cf. ch. 4.22 RE) peut poursuivre l'examen lors de la prochaine session, une fois que le motif d'empêchement a disparu. Les épreuves d'examen qui n'ont pas été entièrement terminées lors de l'examen doivent être répétées. Les notes des épreuves d'examen entièrement passées ne sont partagées que lorsque toutes les épreuves d'examen ont été entièrement passées.

## **3 Examen**

### **3.1 Commission d'examen**

Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet sont confiées par l'organe responsable à une commission d'examen.

### **3.2 Direction des examens**

La direction des examens est confiée au secrétariat d'avanant. Il rend compte régulièrement à la commission d'examen.

### **3.3 Secrétariat d'examen**

Le secrétariat d'examen s'occupe de toutes les tâches administratives liées aux examens professionnels et est l'interlocuteur pour les questions y relatives. Les tâches administratives du secrétariat d'examen comprennent entre autres :

- la publication des examens
- réalisation administrative et tenue du procès-verbal des séances de la commission d'examen
- élaboration des plans d'examen
- correspondance avec les membres de la commission d'examen, les expert-e-s et les candidat-e-s
- réalisation des examens
- Organisation de la formation et du perfectionnement des expertes et des experts
- Vérification des diplômes requis, de l'admission à l'examen et d'une éventuelle exclusion de l'examen à soumettre à la commission d'examen.
- Communication des résultats d'examen aux candidates et candidats après la décision de la commission d'examen
- traitement administratif des demandes et des recours
- Organisation et réalisation d'une éventuelle cérémonie de remise du brevet fédéral

### **3.4 Forme de l'examen**

L'examen s'articule autour des compétences et repose sur la pratique professionnelle. Au cours de l'examen, les compétences des domaines de compétences opérationnelles sont contrôlées au moyen d'exercices interconnectés, basés sur la pratique.

L'examen comporte 6 parties. Celles-ci sont décrites en détail ci-dessous.

### 3.4.1 Épreuve 1 : Connaissances spécialisées

L'épreuve 1 consiste en un examen écrit avec des questions fermées.

<b>Forme de l'épreuve 1 : Questions de connaissance et de compréhension, écrites</b>	
Exercice	Dans le cadre de l'examen écrit individuel, les candidats démontrent qu'ils disposent de connaissances spécialisées de base dans tous les domaines de compétences opérationnelles A à G. A cet effet, ils traitent un ensemble de questions fermées.
Domaine de compétences opérationnelles	Domaines de compétences opérationnelles A-G A : Participer à la gestion de l'entreprise ; B : Concevoir des modèles d'entreprise et des innovations ; C : Diriger des collaborateurs ; D : Concevoir des processus de travail et processus d'entreprise ; E : Concevoir le Supply Chain Management ; F : Interagir avec des clients ; G : Utiliser des méthodes et des technologies de travail
Priorité	Contrôle des connaissances et de la compréhension
Méthode	Questions fermées
Structure	Les questions fermées se composent de différents types d'exercices : à choix unique, à choix multiple, questions d'association, questions de classement, etc.
Durée	1 heure
Type d'examen	Examen écrit individuel / L'examen peut être réalisé sur ordinateur ou sur papier.
Moyens auxiliaires	Les moyens auxiliaires autorisés sont communiqués avec la convocation à l'examen.
Évaluation	L'évaluation de la prestation est définie par les points obtenus. Conformément au ch. 5.11 RE, les points obtenus donnent la note de l'épreuve 1.

### 3.4.2 Épreuve 2 : Étude de cas intégrée 1

L'épreuve 2 consiste en une ou plusieurs étude(s) de cas intégrée(s), résolue(s) sous forme écrite.

<b>Forme de l'épreuve 2 : Étude(s) de cas intégrée(s), écrite(s)</b>	
Exercice	Dans le cadre de l'examen écrit individuel, les candidats traitent différents exercices relatifs à un ou plusieurs cas pratiques complexes.
Domaine de compétences opérationnelles	Domaines de compétences opérationnelles A, B, D, E A : Participer à la gestion de l'entreprise ; B : Conception des modèles d'entreprise et des innovations ; D : Concevoir des processus de travail et processus d'entreprise; E : Concevoir le Supply Chain Management ;
Priorité	Contrôle des compétences analytiques et conceptuelles et de la capacité de mise en œuvre
Méthode	L'étude de cas intégrée contient la description d'un ou de plusieurs cas pratiques essentiels et interdisciplinaires pour les SGET, ainsi que d'éventuelles annexes pratiques, pertinentes pour le traitement du cas. Les candidats sont guidés tout au long du traitement de l'étude ou des études au travers de plusieurs exercices. Des informations supplémentaires sur le cas sont éventuellement fournies à chaque cas. Exemples de problématiques possibles : <ul style="list-style-type: none"><li>• Analyse</li><li>• Conclusion</li><li>• Conception</li><li>• Mise en œuvre</li></ul>
Structure	L'étude (études) de cas intégrée(s) se compose(nt) de différents exercices. Du matériel supplémentaire peut être remis pour les exercices.
Durée	2.5 heures
Type d'examen	Examen écrit individuel / L'examen peut être réalisé sur ordinateur ou sur papier.
Moyens auxiliaires	Les moyens auxiliaires autorisés sont communiqués avec la convocation à l'examen.
Évaluation	L'évaluation de la prestation est définie par les points obtenus. Conformément au ch. 5.11 RE, les points obtenus donnent la note de l'épreuve 2.

### 3.4.3 Épreuve 3 : Étude de cas intégrée 2

L'épreuve 3 consiste en une ou plusieurs étude(s) de cas intégrée(s), résolue(s) sous forme écrite.

<b>Forme de l'épreuve 3 : Étude(s) de cas intégrée(s), écrite(s)</b>	
Exercice	Dans le cadre de l'examen écrit individuel, les candidats traitent différents exercices relatifs à un ou plusieurs cas pratiques complexes.
Domaine de compétences opérationnelles	Domaines de compétences opérationnelles C, F, G C : Diriger des collaborateurs ; F : Interagir avec des clients ; G : Utiliser des méthodes et des technologies de travail
Priorité	Contrôle des compétences analytiques et conceptuelles et de la capacité de mise en œuvre
Méthode	L'étude de cas intégrée contient la description d'un ou de plusieurs cas pratiques essentiels et interdisciplinaires pour la SGET, ainsi que d'éventuelles annexes pratiques, pertinentes pour le traitement du cas. Les candidats sont guidés tout au long du traitement de l'étude ou des études au travers de plusieurs exercices. Des informations supplémentaires sur le cas sont éventuellement fournies à chaque cas. Exemples de problématiques possibles : <ul style="list-style-type: none"><li>• Analyse</li><li>• Conclusion</li><li>• Conception</li><li>• Mise en œuvre</li></ul>
Structure	L'étude (études) de cas intégrée(s) se compose(nt) de différents exercices. Du matériel supplémentaire peut être remis pour les exercices.
Durée	2.5 heures
Type d'examen	Examen écrit individuel / L'examen peut être réalisé sur ordinateur ou sur papier.
Moyens auxiliaires	Les moyens auxiliaires autorisés sont communiqués avec la convocation à l'examen.
Évaluation	L'évaluation de la prestation est définie par les points obtenus. Conformément au ch. 5.11 RE, les points obtenus donnent la note de l'épreuve 3.

### 3.4.4 Épreuve 4 : Corbeille postale

L'épreuve 4 consiste en une corbeille postale, résolue sous forme écrite.

<b>Forme de l'épreuve 4 : Corbeille postale, écrit</b>	
Exercice	Dans le cadre d'un examen écrit individuel, les candidats reçoivent une corbeille postale contenant divers documents, par exemple des lettres, des courriels, des notes téléphoniques, des informations écrites, etc. Ils doivent les analyser, les classer par ordre de priorité, définir les mesures à prendre et les justifier.
Domaine de compétences opérationnelles	Domaine de compétences opérationnelles G (Utiliser des méthodes et des technologies de travail) Du point de vue du contenu et du thème, les exercices et les situations de travail peuvent provenir de tous les domaines de compétences opérationnelles (A-G).
Priorité	L'accent est mis sur l'analyse de l'urgence, la définition des critères de priorisation des divers documents ainsi que la définition et la justification des mesures.
Méthode	Un grand nombre d'informations, de documents et d'écrits sont communiqués aux candidats sur la base d'un contexte complexe, réaliste et ancrée dans la pratique. 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, de déterminer les mesures à prendre et de les justifier. Des moyens auxiliaires correspondants sont mis à disposition aux candidats à cet effet avec les documents d'examen.
Structure	Les candidats doivent analyser les informations, définir les priorités dans un plan d'action, déterminer et justifier les mesures à prendre.
Durée	0.5 heures
Type d'examen	Examen écrit individuel / L'examen peut être réalisé sur ordinateur ou sur papier.
Moyens auxiliaires	Les moyens auxiliaires autorisés sont communiqués avec la convocation à l'examen.
Évaluation	L'évaluation de la prestation est définie par les points obtenus. Conformément au ch. 5.11 RE, les points obtenus donnent la note de l'épreuve 4.

### 3.4.5 Épreuve 5 : Portfolio, présentation et entretien professionnel

L'épreuve 5 consiste en un examen oral avec travail préparatoire.

<b>Forme de l'épreuve 5 : Présentation et entretien professionnel, oral</b>	
Préparation : Portfolio (points d'appréciation a)	Avant l'examen, les candidats élaborent un portfolio personnel dans lequel ils se penchent sur leur expérience professionnelle et leur rôle de professionnel. Les exercices respectifs et la structure du portfolio personnel sont définis par la commission d'examen. Le portfolio personnel doit être soumis avant l'examen dans le délai imparti. Le portfolio personnel soumis est évalué avec des points d'appréciation a) et compte pour 30 % de la note de branche. Le portfolio personnel s'oriente sur les domaines de compétences opérationnelles A-G.
Présentation et entretien professionnel : points d'appréciation b)	Les candidats présentent leur portfolio personnel et mènent un entretien professionnel avec des experts. La présentation ainsi que l'entretien d'examen constituent la note de position b) et comptent pour 70 % de la note de branche.
Domaine de compétences opérationnelles	Domaines de compétences opérationnelles A-G A : Participer à la gestion de l'entreprise ; B : Concevoir des modèles d'entreprise et des innovations ; C : Diriger des collaborateurs ; D : Concevoir des processus de travail et processus d'entreprise ; E : Concevoir le Supply Chain Management ; F : Interagir avec des clients ; G : Utiliser des méthodes et des technologies de travail
Priorité	Contrôle de la capacité de réflexion réaliste, critique et systématique quant à sa propre identité professionnelle et à son expérience professionnelle et à les transférer à des situations alternatives.
Méthode	Les candidats se préparent avant l'examen oral à l'aide du portfolio personnel et du guide correspondant. L'élément essentiel du contenu de l'examen oral est la présentation compréhensible et la réflexion critique sur son propre rôle professionnel et son expérience professionnelle. À cet effet, les candidats présentent d'abord des messages clés de leur portfolio personnel et répondent aux questions de concrétisation et d'approfondissement des experts, aussi bien sur leur portfolio personnel que sur la présentation/technique de présentation. En dernier lieu, ils reçoivent des questions axées sur la mise en pratique.
Structure	Sur la base de leur portfolio personnel, les candidats préparent une présentation à l'aide du guide et la présentent aux experts. Ensuite, ils répondent à des questions de concrétisation et

	d'approfondissement lors d'un entretien professionnel et appliquent la théorie dans la pratique au moyen d'exemples de cas.
Durée	0.75 heures
Type d'examen	Examen oral individuel
Moyens auxiliaires	Les moyens auxiliaires autorisés sont communiqués avec la convocation à l'examen.
Évaluation	L'évaluation de la prestation est définie par les points obtenus. Conformément au ch. 5.11 RE, les points obtenus donnent la note de l'épreuve 5.

### 3.4.6 Épreuve 6 : Exercices d'application

L'épreuve 6 comprend un examen oral.

<b>Forme de l'épreuve 6 : Exercices d'application, oral</b>	
Exercice	<p>Les candidats traitent une ou plusieurs études de cas. Une ou deux des méthodes suivantes peuvent être examinées : situations critiques (Critical Incidents), mini cases, simulations d'actions, analyses par vidéo ou jeux de rôles.</p> <p>A la suite de chaque étude de cas, les expertes aux examens posent des questions de concrétisation, d'approfondissement et de réflexion.</p>
Domaine de compétences opérationnelles	<p>L'examen porte en particulier sur les compétences de gestion et de communication. Du point de vue du contenu et du thème, les études de cas et les situations de travail peuvent provenir de tous les domaines de compétences opérationnelles (A-G).</p>
Priorité	<p>L'accent est mis sur les compétences en matière de gestion et de communication.</p>
Méthodes	<p><i>Situations critiques (Critical Incidents) :</i> Action rapide, structurée et correcte ou utilisation de compétences en communication dans des situations critiques ou difficiles.</p> <p><i>Mini cases :</i> Analyse et mise en évidence des conséquences et de la marche à suivre.</p> <p><i>Simulations d'action :</i> Mise en œuvre correcte et complète d'une action dans des situations concrètes et autonomes.</p> <p><i>Analyses par vidéo :</i> Analyse et mise en évidence des conséquences et de la marche à suivre.</p> <p><i>Jeux de rôle :</i> Technique de communication dans une situation d'entretien exigeante</p>
Structure	<p><i>Critical Incidents :</i> Les candidats sont invités à concevoir leur action de manière active et concrète ou leur communication dans une situation de travail pratique et stimulante. Des conditions supplémentaires peuvent être imposées concernant l'exhaustivité, l'ordre ou la justification des mesures à prendre.</p> <p><i>Mini cases :</i></p>

	<p>En traitant de petites descriptions de cas, les candidats démontrent qu'ils sont capables d'analyser l'action dans une situation donnée et de décider des mesures à prendre. A l'aide d'une situation pratique, les candidats sont invités à décrire un événement passé ou actuel ou une action réalisée ou à réaliser. Soit un problème/une question se pose, soit une erreur s'est produite. Les candidats analysent d'abord cette situation pratique. Ensuite, ils sont invités à identifier l'erreur ou le problème actuel et à présenter d'éventuelles alternatives d'action préventives ou ciblées.</p> <p><i>Simulations d'action :</i> Les candidats sont invités soit à décrire la manière de procéder dans des situations professionnelles, soit à réaliser directement certaines actions.</p> <p><i>Analyses par vidéo :</i> En traitant de petites descriptions de cas, les candidats démontrent qu'ils sont capables d'analyser et d'évaluer l'action dans une situation donnée. A l'aide d'une vidéo, les candidats visionnent une action ou une conversation entre deux ou plusieurs personnes. Soit un problème/une question se pose, soit une erreur s'est produite. Les candidats analysent d'abord cette situation pratique. Ensuite, ils sont invités à identifier l'erreur ou le problème actuel et à proposer d'éventuelles alternatives d'action préventives ou ciblées.</p> <p><i>Jeux de rôle :</i> Les candidats sont invités à jouer un jeu de rôle avec l'expert dans un rôle donné.</p>
Durée	0.5 heures
Type d'examen	Examen oral individuel
Moyens auxiliaires	Les moyens auxiliaires autorisés sont communiqués avec la convocation à l'examen.
Évaluation	L'évaluation de la prestation est définie par les points obtenus. Conformément au ch. 5.11 RE, les points obtenus donnent la note de l'épreuve 6.

### 3.5 Aperçu des épreuves d'examen et des pondérations

Le tableau ci-dessous résume les épreuves d'examen, les durées et les pondérations.

Épreuve	Forme d'examen	Durée	Pondération
1 Connaissances spécialisées	écrit	1h	1
2 Étude de cas intégrée 1	écrit	2.5h	2
3 Étude de cas intégrée 2	écrit	2.5h	2
4 Corbeille postale	écrit	0.5h	1
5 Portfolio, présentation et entretien professionnel	écrit	créé à l'avance	3
A Portfolio	oral	0.75h	
B Présentation et entretien professionnel			
6 Exercices d'application	oral	0.5h	2
Total		7.75 h	

### 3.6 Attribution des notes (ch. 6 RE)

L'examen comporte 6 épreuves, qui peuvent être subdivisées en points d'appréciation. Une note entière ou une demi-note est attribuée pour les points d'appréciation.

La note d'une épreuve est la moyenne des notes des points d'appréciation correspondants. Elle est arrondie à la première décimale. Si l'épreuve ne comprend pas de points d'appréciation, elle est évaluée par des notes entières et des demi-notes.

La note globale de l'examen est la moyenne pondérée des notes des différentes épreuves. Elle est arrondie à la première décimale.

### 3.7 Conditions de réussite de l'examen (ch. 6.41 RE)

L'examen est réussi si

- a) la note globale est d'au moins 4,0 ;
- b) pas plus de 2 notes d'épreuves d'examen sont inférieures à 4.0 ;
- c) aucune note d'épreuve d'examen n'est inférieure à 3,0.

### 3.8 Procédure en cas d'échec à l'examen

La commission d'examen informe les candidats de la réussite ou de l'échec à l'examen. Les décisions liées à un échec sont envoyées par lettre recommandée.

Conformément au chiffre 7.31 RE, les candidats qui se sont vu refuser l'octroi du brevet peuvent déposer un recours auprès du SEFRI contre les décisions de la commission d'examen dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la décision négative. Le recours doit indiquer les conclusions et les motifs du recourant. Le SEFRI publie sur son site Internet une notice concernant les recours et une notice relative au droit de consulter les documents : <https://sbfi.admin.ch/fr/examens-professionnels-federaux-et-examens-professionnels-federaux-superieurs> (consulté le 29.10.2025, sous réserve de modifications sur le site du SEFRI).

#### 4 Édiction

Les directives relatives au règlement d'examen concernant l'examen professionnel de spécialiste en gestion d'entreprise technique sont édictées par la commission d'examen.

Baden, le 1<sup>er</sup> novembre 2025

Commission d'examen de l'Examen professionnel de spécialiste en gestion d'entreprise technique



Rolf Meyer  
Président de la commission d'examen  
de l'examen professionnel de spécialiste en gestion d'entreprise technique

## 5 Annexe 1 : Profil de qualification

La vue d'ensemble des compétences opérationnelles et du niveau des exigences (description des compétences opérationnelles, y compris les critères de performance) ainsi que le profil de la profession (cf. ch. 1.2 du règlement d'examen/chiffre 1.2 des directives) forment le profil de qualification.

### 5.1 Aperçu des domaines de compétences opérationnelles

	Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles						
		1	2	3	4	5	6	7
A	Participer à la gestion de l'entreprise	A1. Co-développer et mettre en œuvre des stratégies (y compris la dimension financière)	A2. Participer au développement et à la mise en œuvre de l'organisation structurelle	A3. Créer un environnement de travail motivant et promouvoir la culture d'entreprise	A4. Diriger des unités d'organisation avec des modèles de travail agiles	A5. Concevoir et diriger des processus de changement	A6. Coordonner les interfaces dans l'entreprise	A7. Établir la gestion des parties prenantes comme base de relations commerciales solides
B	Concevoir des modèles d'entreprise et des innovations	B1. Co-développer des modèles d'entreprise et mettre en œuvre la gestion des risques (y compris la dimension financière)	B2. F Promouvoir et accompagner les processus de transformation et d'innovation numériques	B3. Développer et mettre en œuvre des innovations en réseau	B4. Intégrer l'éthique et la durabilité dans le travail et la vie quotidienne			
C	Diriger des collaborateurs	C1. Recruter et intégrer de nouveaux collaborateurs	C2. Diriger les collaborateurs au quotidien	C3. Évaluer et récompenser les collaborateurs	C4. Promouvoir et développer les collaborateurs	C5. Diriger des équipes		
D	Concevoir des processus de travail et processus d'entreprise	D1. Concevoir et documenter les processus d'entreprise	D2. Optimiser et numériser les processus d'entreprise	D3. Utiliser les bases de données pour améliorer l'efficacité et l'orientation client	D4. Accompagner la certification	D5. Établir et entretenir une gestion des connaissances		
E	Concevoir le Supply Chain Management	E1. Assurer la disponibilité des matières premières, des produits et des services	E2. Établir des chaînes d'approvisionnement compréhensibles et durables	E3. Planifier les processus de production	E4. Entretenir et renforcer les relations avec les fournisseurs	E5. Concevoir et mettre en œuvre la logistique interne	E6. Concevoir et mettre en œuvre la logistique de distribution et d'élimination des déchets	
F	Interagir avec des clients	F1. Se procurer, analyser et utiliser des informations sur le marché	F2. Définir des objectifs et des stratégies de marketing	F3. Planifier, mettre en œuvre et maintenir les performance/les activités du marché	F4. Établir des relations avec les clients	F5. Entretenir les relations avec les clients		
G	Utiliser des méthodes et des technologies de travail	G1. Diriger des projets et des groupes de travail	G2. Planifier, organiser et réaliser des réunions et des ateliers	G3. Utiliser des techniques de travail appropriées	G4. Résoudre des problèmes			

## 5.2 Niveau d'exigence (critères de performance) par domaine de compétences opérationnelles

### 5.2.1 Domaine de compétences opérationnelles A : Participer à la gestion de l'entreprise

Situation de travail	Critères de performance
<p><b>A1. Co-développer et mettre en œuvre des stratégies (y compris la dimension financière)</b></p> <p>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique (SGET) soutiennent la direction dans le développement et la mise en œuvre de la stratégie. Ils élaborent des stratégies du domaine qui en découlent.</p> <p>Les SGET analysent les stratégies existantes et les développent ou en créent de nouvelles. Ils reçoivent le mandat et les informations nécessaires de la part de leurs supérieurs.</p> <p>Lors de l'élaboration de leur stratégie, les SGET tiennent compte de leur propre entreprise/unité d'organisation, des conditions-cadres issues de l'environnement (économie, droit, politique, technique, société, mégatendances), des exigences des différents groupes d'intérêts ainsi que des aspects (écologiques et sociaux) liés à la durabilité. Les SGET veillent également à ce que les prescriptions réglementaires, les normes juridiques ainsi que les aspects écologiques et sociaux soient intégrés dans les principes directeurs, respectés et mis en pratique.</p> <p>Les SGET sont informés des différentes stratégies de durabilité et élaborent, avec leurs supérieurs ou seuls, une approche pour leur propre entreprise. Les SGET élaborent, avec leurs supérieurs ou seuls, un contrôle des aspects de durabilité pour leur propre entreprise.</p> <p>Les SGET justifient la pertinence de la prise en compte systématique des objectifs environnementaux et de durabilité vis-à-vis des décideurs.</p> <p>Les SGET saisissent la complexité des défis stratégiques, analysent les contextes, en déduisent les mesures à prendre et proposent des variantes de solutions et des alternatives.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- analysent les évolutions des différentes sphères environnementales et en déduisent les opportunités et les menaces.</li><li>- analysent les forces et les faiblesses de leur propre entreprise.</li><li>- développent des options stratégiques, les évaluent et mettent en œuvre des stratégies choisies.</li><li>- établissent une analyse des risques.</li><li>- élaborent une stratégie de durabilité (ou modèle environnemental) pour leur propre entreprise ou leur domaine.</li><li>- contrôlent la réalisation des objectifs stratégiques (y compris la durabilité) à l'aide d'indicateurs.</li><li>- analysent les résultats financiers de la stratégie actuelle et calculent des prévisions financières pour la nouvelle stratégie.</li></ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- connaissent les concepts de la stratégie et des objectifs de l'entreprise.</li><li>- disposent de compétences en matière de résolution de problèmes et de techniques de créativité.</li><li>- disposent de compétences en matière de communication et de techniques de présentation.</li><li>- connaissent les cadres juridiques et réglementaires pertinents ainsi que les différentes stratégies de durabilité.</li><li>- possèdent les connaissances nécessaires de la branche et disposent d'une compréhension approfondie des évolutions sociales, économiques et écologiques actuelles.</li><li>- décrivent les possibilités et les indicateurs de mesure et d'évaluation de la durabilité de l'entreprise (émissions de gaz à effet de serre, consommation d'énergie et de matériaux, pollution) et peuvent les adapter à leur propre entreprise.</li></ul>

<p>Les SGET analysent les risques des différentes variantes de solutions et élaborent des mesures permettant de faire face à ces risques.</p> <p>Les SGET présentent les résultats de l'élaboration de la stratégie et les bases de décision aux mandants et recueillent leur feed-back.</p> <p>Dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie, les SGET impliquent leur équipe, abordent d'éventuelles résistances, déduisent des mesures de réduction des résistances et les mettent en œuvre.</p> <p>La réalisation des objectifs stratégiques est régulièrement contrôlée par la SGET à l'aide d'indicateurs.</p> <p>Les SGET analysent la situation financière de l'entreprise, respectivement des départements, des produits ou des secteurs de produits, et en déduisent les forces et les faiblesses.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent d'une compréhension de base des chiffres et des rapports financiers (notamment les comptes annuels, la fiche de projet, l'extrait des centres de coûts et des unités d'imputation).</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- veillent à la complexité tant des contextes que des objectifs, lors de l'élaboration de la stratégie.</li> <li>- s'engagent à impliquer les différents groupes d'intérêts, lors de la mise en œuvre de la stratégie.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sont capables de gérer les résistances et ont un effet équilibrant.</li> </ul> <p>analysent les rapports financiers (compte de résultat, bilan, comptes des centres de coûts et des unités d'imputation) et en déduisent les forces et les faiblesses.</p>
<p><b>A2. Participer au développement et à la mise en œuvre d'une organisation structurelle</b></p> <p>Les SGET participent à la prise de décision pour une organisation structurelle fonctionnelle de leur entreprise ou de leur domaine et reçoivent le mandat de leur supérieur.</p> <p>Les SGET reconnaissent les déclencheurs et les changements dans les conditions cadres qui nécessitent des adaptations de l'organisation structurelle dans leur domaine et identifient régulièrement les besoins d'optimisation.</p> <p>Les SGET procèdent à une analyse des fonctions, élaborent des propositions d'adaptation et/ou d'amélioration, développent et évaluent des organisations/modèles d'exploitation cibles.</p> <p>Dans le cadre de la mise en œuvre de l'organisation structurelle, les SGET élaborent ou soutiennent tous les instruments nécessaires tels que les organigrammes, les descriptions de poste et les profils d'exigences.</p> <p>Après la mise en place de nouvelles structures organisationnelles, les SGET analysent les résultats et en déduisent des mesures correctives si nécessaire.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- participent au développement d'organisations structurelles.</li> <li>- élaborent les instruments nécessaires dans le cadre du développement de l'organisation.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances spécialisées approfondies sur les formes d'organisation et les modèles d'exploitation.</li> <li>- disposent de connaissances méthodiques pour planifier et mettre en œuvre des organisations structurelles.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- veillent à ce que les différents groupes d'intérêts soient impliqués dans la conception de l'organisation.</li> <li>- s'efforcent d'identifier et de communiquer les possibilités d'optimisation concernant l'organisation structurelle.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- évaluent les interdépendances entre la stratégie et la structure, identifient les éventuels conflits et en déduisent les mesures appropriées.</li> </ul>
<p><b>A3. Créer un environnement de travail motivant et promouvoir la culture d'entreprise</b></p> <p>Les SGET s'engagent à créer un environnement de travail motivant. Ils favorisent la transparence et des relations fortes avec les collaborateurs. Dans toutes leurs activités, les SGET mettent l'accent sur une collaboration respectueuse.</p> <p>Les SGET donnent l'exemple en matière de diversité, d'inclusion et d'action écologique et intègrent ces valeurs dans leur sphère d'influence.</p> <p>Les SGET reconnaissent l'importance d'une culture d'entreprise forte (normes, valeurs, attitudes), analysent les facteurs d'influence de la culture et ses effets sur l'engagement, la motivation et la fidélisation des collaborateurs ainsi que sur le succès de l'entreprise.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- poursuivent une collaboration respectueuse et organisent leur environnement de travail immédiat de manière motivante.</li> <li>- reconnaissent leurs propres modèles de comportement et sont ouverts à d'autres attitudes.</li> <li>- utilisent des instruments pour le développement des collaborateurs et pour mesurer la satisfaction des collaborateurs.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances spécialisées quant aux éléments, types et possibilités de changement de la culture d'entreprise.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- font preuve d'une compréhension des différentes normes, valeurs et attitudes.</li> <li>- veillent à créer un climat de travail motivant et s'engagent à favoriser la collaboration.</li> <li>- tiennent compte – dans le cadre de leurs fonctions de direction – de l'impact sur une culture d'entreprise forte</li> <li>- encouragent le travail autonome et responsable.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- évaluent les situations interculturelles, identifient les éventuels conflits</li> <li>- les considèrent également comme des opportunités et en déduisent les mesures appropriées.</li> <li>- encouragent les collaborateurs à développer des approches et des solutions innovantes.</li> </ul>
<p><b>A4. Diriger des unités d'organisation avec des modèles de travail agiles</b></p> <p>En se basant sur la stratégie de l'entreprise et les besoins des différents groupes d'intérêts, les SGET déterminent et mettent en œuvre des modèles de travail appropriés.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- planifient des modèles de travail adaptés et les mettent en œuvre dans la pratique.</li> <li>- continuent à développer (affiner) les modèles de travail choisis.</li> </ul>

<p>Les SGET mettent en œuvre des outils pertinents pour des formes de travail agiles et hybrides.</p> <p>Les SGET introduisent les modèles de travail choisis dans l'organisation.</p> <p>Les SGET analysent régulièrement l'efficacité et l'efficience de la mise en œuvre des modèles de travail choisis.</p> <p>Les SGET demandent régulièrement un feedback aux différents groupes d'intérêts afin d'affiner les modèles de travail.</p> <p>Les SGET établissent des budgets pour leurs projets, départements et domaines et en contrôlent leur respect.</p> <p>Les SGET analysent la situation financière de leur propre département ainsi que celle des différents produits ou secteurs de produits et en déduisent, le cas échéant, les mesures nécessaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- appliquent des aspects financiers lors de l'évaluation de leur propre unité d'organisation.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances spécialisées sur les formes d'organisation et les modèles de travail.</li> <li>- disposent d'une grande flexibilité pour répondre aux exigences de différents groupes d'intérêts.</li> <li>- disposent d'une compréhension de base de la comptabilité analytique.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- veillent à créer un climat de travail motivant et s'engagent à favoriser la collaboration.</li> <li>- s'engagent à obtenir un feed-back et à en déduire des mesures d'amélioration concrètes.</li> <li>- intègrent des considérations financières dans toutes les décisions importantes relatives au développement de leur propre unité d'organisation.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sont capables d'évaluer des situations interculturelles, d'identifier des conflits possibles et d'en déduire des mesures appropriées.</li> <li>- analysent les rapports de la comptabilité analytique (comptes des centres de coûts et des objets de coûts) et en déduisent les éventuelles mesures à prendre.</li> </ul>
<p><b>A5. Concevoir et diriger des processus de changement</b></p> <p>Sur la base d'instructions de leurs supérieurs ou d'informations sur de nouveaux défis dans l'entreprise, les SGET initient des processus de changement dans leur domaine de responsabilité.</p> <p>Ils définissent des objectifs compréhensibles et réalistes et en déduisent les mesures nécessaires à la mise en œuvre concrète en utilisant des outils numériques et analogiques appropriés.</p> <p>Ils informent également leurs collaborateurs et les parties prenantes sur le processus.</p> <p>Des contrôles réguliers de l'avancement du processus de gestion du changement leur permettent de prendre les mesures correctives qui s'imposent, si nécessaire.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- développent de nouvelles idées et approches pour mettre en œuvre les changements avec succès.</li> <li>- identifient des conflits et élaborent des solutions pour y remédier.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances pratiques pour la conception d'un processus de gestion du changement.</li> <li>- communiquent efficacement avec les différents acteurs afin de comprendre leurs besoins et leurs perspectives et de les motiver.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réagissent de manière proactive et agile aux changements attendus ou à venir.</li> <li>- définissent des objectifs compréhensibles et réalistes et les poursuivent de manière cohérente.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- communiquent efficacement afin d'aider l'équipe à identifier et à comprendre la nécessité du changement.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réfléchissent de manière critique à leur propre rôle et à leur comportement dans le processus de changement et les adaptent si nécessaire.</li> <li>- analysent les doutes et les résistances des personnes concernées et prennent les mesures qui s'imposent.</li> </ul>
<p><b>A6. Coordonner les interfaces dans l'entreprise</b></p> <p>Les SGET assurent une étroite collaboration entre les départements et personnes.</p> <p>Les SGET reconnaissent les interdépendances pertinentes dans les déroulements/processus de l'entreprise.</p> <p>Ils procèdent à des échanges avec les différents départements et personnes afin d'obtenir les informations nécessaires et s'assurent que tous les participants sont au même niveau grâce à l'utilisation d'outils appropriés.</p> <p>Les SGET définissent des objectifs et clarifient les tâches et les responsabilités.</p> <p>Ils coordonnent l'échange régulier d'informations et veillent à ce que tous aient accès aux informations pertinentes.</p> <p>Ils identifient les problèmes et élaborent des solutions appropriées.</p> <p>Les feed-backs réguliers recueillis auprès de tous les participants permettent d'introduire des mesures qui améliorent continuellement la collaboration.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- veillent à ce que toutes les informations pertinentes soient disponibles en temps utile et de manière fiable.</li> <li>- identifient et analysent les problèmes. Ils élaborent des solutions afin d'améliorer la collaboration.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances de base en matière de gestion de projet.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- transmettent des informations claires et précises.</li> <li>- révisent leurs décisions en fonction de nouvelles informations ou circonstances.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- écoutent activement et respectent les besoins et les perspectives des autres.</li> </ul>
<p><b>A7. Établir la gestion des parties prenantes comme base de relations commerciales solides</b></p> <p>Les SGET identifient les groupes d'intérêts pertinents.</p> <p>Ils développent des stratégies et des mesures appropriées pour répondre à leurs attentes et à leurs besoins dans la mesure du possible.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analysent les exigences et les besoins des différentes parties prenantes.</li> <li>- communiquent de manière ciblée avec les groupes d'intérêts pertinents.</li> </ul>

<p>Les SGET veillent à ce que les parties prenantes soient informées des mesures et des stratégies mises en place pour répondre à leurs attentes.</p> <p>Les SGET procèdent régulièrement à un examen et à une évaluation des relations d'affaires.</p> <p>Grâce à un dialogue régulier, les SGET identifient à temps les changements dans les intérêts et les attentes des parties prenantes et prennent les mesures nécessaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- élaborent un plan de gestion des risques afin d'identifier les risques à un stade précoce.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- connaissent leur branche, y compris les tendances actuelles.</li> <li>- disposent d'une compréhension approfondie de l'entreprise et des processus d'entreprise.</li> <li>- disposent d'une connaissance approfondie des méthodes et techniques de gestion des parties prenantes.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- répondent de manière proactive aux besoins et aux attentes des parties prenantes.</li> <li>- sont attentifs aux conflits potentiels entre les groupes d'intérêts et trouvent des compromis.</li> <li>- créent un climat de confiance grâce à une communication ouverte.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réfléchissent à leurs expériences et à leurs propres perspectives afin d'améliorer les relations avec les parties prenantes.</li> </ul>
--	--

5.2.2 Domaine de compétences opérationnelles B : Concevoir des modèles d'entreprise et des innovations

Situation de travail	Critères de performance
<p><b>B1. Co-développer des modèles d'entreprise et mettre en œuvre la gestion des risques (y compris la dimension financière)</b></p> <p>Les SGET contribuent à l'analyse du modèle d'entreprise existant, à son développement de manière ciblée, à la conception et à la mise en œuvre de nouveaux modèles d'entreprise.</p> <p>Dans leur analyse, ils utilisent un modèle pour structurer le modèle d'entreprise, tiennent compte des informations internes à l'entreprise (finances, chiffres de vente, facteurs écologiques) et externes (technologie, situation juridique, économie, société).</p> <p>En collaboration avec les autres domaines responsables, les différents éléments du nouveau modèle d'entreprise sont conçus, évalués et leur mise en œuvre est préparée.</p> <p>Ils évaluent les opportunités et les risques liés aux thèmes tels que l'économie circulaire, les émissions de gaz à effet de serre zéro net ou l'électromobilité pour leur organisation et en déduisent les mesures à prendre.</p> <p>Ils évaluent également les opportunités et les risques liés aux nouvelles législations environnementales pour les activités de l'organisation.</p> <p>Ils contribuent à anticiper les risques des projets et à planifier la gestion de ces risques.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- continuent de développer des modèles d'entreprise.</li> <li>- conçoivent de nouveaux modèles d'entreprise et vérifient leur potentiel de réussite.</li> <li>- calculent le chiffre d'affaires minimal d'un nouveau projet.</li> <li>- planifient les recettes (prix multipliés par la structure de quantités) d'un nouveau projet.</li> <li>- calculent le prix de revient d'un nouveau projet.</li> <li>- établissent une analyse des risques.</li> <li>- collaborent à l'élaboration d'un businessplan.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ont des connaissances pratiques dans le domaine de l'innovation des modèles d'entreprise.</li> <li>- ont des connaissances de base en matière de financement de nouveaux projets entrepreneuriaux.</li> </ul> <p><b>Attitudes essentielles à la réussite, valeurs et motivations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cherchent et reconnaissent activement les opportunités entrepreneuriales et s'efforcent de les saisir.</li> </ul> <p><b>Métacognition, capacité de réflexion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- remettent en question de manière critique les modèles d'entreprise existants.</li> <li>- analysent les changements dans l'environnement de l'entreprise et en déduisent le potentiel pour leur propre entreprise ou leur propre domaine.</li> </ul>
<p><b>B2. Promouvoir et accompagner les processus de transformation et d'innovation numériques</b></p> <p>Les SGET contribuent à l'analyse et à la mise en œuvre du potentiel des technologies numériques en vue de générer des innovations au moyen d'outils appropriés.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- suivent en permanence l'évolution des technologies numériques.</li> </ul>

<p>Les tendances technologiques actuelles telles que le big data, l'internet des objets, l'intelligence artificielle, la robotique, les médias sociaux ou la blockchain sont analysées en fonction de leur potentiel pour le propre modèle d'entreprise. Le cas échéant, une collaboration avec des experts dans le domaine concerné sera mise en place.</p> <p>Les SGET, en collaboration avec les supérieurs et les collaborateurs, planifient des projets d'innovation et accompagnent leur mise en œuvre.</p> <p>Les SGET analysent les tendances et les innovations en fonction de leur impact potentiel sur l'environnement et de leur potentiel d'éviter un impact sur l'environnement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- analysent le potentiel des technologies numériques et en évaluent les avantages pour leur propre entreprise.</li> <li>- élaborent des plans de projet pour les projets d'innovation.</li> <li>- contrôlent régulièrement l'efficacité et l'efficience des innovations et proposent des mesures d'amélioration, le cas échéant.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ont des connaissances de base en matière de gestion technologique.</li> <li>- ont des connaissances pratiques dans le domaine des processus d'innovation.</li> <li>- ont des connaissances pratiques dans le domaine de la gestion de projet.</li> </ul> <p><b>Attitudes essentielles à la réussite, valeurs et motivations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sont ouverts aux nouvelles technologies et aux nouvelles approches.</li> <li>- recherchent activement et s'efforcent d'exploiter les opportunités d'utilisation des technologies numériques qui sont porteuses d'avantages.</li> </ul> <p><b>Métacognition, capacité de réflexion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- remettent en question les processus existants de manière critique.</li> <li>- analysent les changements technologiques dans l'environnement de l'entreprise et en déduisent le potentiel pour leur propre entreprise ou leur propre domaine.</li> </ul>
<p><b>B3. Développer et mettre en œuvre des innovations en réseau</b></p> <p>Les SGET contribuent à l'identification des opportunités d'innovation, à en déduire des mesures et à les mettre en œuvre.</p> <p>Ils analysent les tendances technologiques, juridiques, écologiques et sociales, identifient les besoins nouveaux ou changeants des clients et développent sur cette base de nouveaux produits et services potentiels.</p> <p>Les SGET calculent également la dimension financière des projets d'innovation, tant du point de vue des coûts que du point de vue du rendement.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- observent les tendances sociales et technologiques dans l'environnement de leur entreprise ou de leur domaine.</li> <li>- identifient les besoins des clients.</li> <li>- développent des idées pour de nouveaux produits, modèles d'entreprise et processus de production et de gestion.</li> <li>- mettent en réseau les parties prenantes internes et externes.</li> <li>- calculent des business cases pour les projets d'innovation.</li> </ul>

<p>Les SGET planifient des projets d'innovation en collaboration avec toutes les parties prenantes concernées et contribuent à leur mise en œuvre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- élaborent des plans de projet pour la mise en œuvre de projets d'innovation.</li> <li>- exécutent des parties de projets d'innovation et surveillent leur mise en œuvre.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ont des connaissances pratiques dans le domaine des processus d'innovation.</li> <li>- ont des connaissances pratiques dans le domaine des études de marché.</li> <li>- ont des connaissances pratiques dans le domaine des techniques de créativité.</li> <li>- ont des connaissances pratiques dans le domaine de la gestion de projet.</li> <li>- ont des connaissances de base en matière de financement de nouveaux projets entrepreneuriaux.</li> </ul> <p><b>Attitudes essentielles à la réussite, valeurs et motivations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sont ouverts au changement.</li> <li>- sont curieux et recherchent activement des possibilités d'améliorer les propositions de valeur et les processus.</li> <li>- recherchent activement et reconnaissent les opportunités entrepreneuriales et s'efforcent de les saisir.</li> </ul> <p><b>Métacognition, capacité de réflexion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- remettent en question de manière critique les offres et les routines existantes.</li> <li>- analysent les changements dans l'environnement de l'entreprise et en déduisent le potentiel pour leur propre entreprise ou leur propre domaine.</li> </ul>
<p><b>B4. Intégrer l'éthique et la durabilité dans le travail et la vie quotidienne</b></p> <p>Les SGET intègrent des considérations éthiques dans leurs actions et décisions entrepreneuriales. Ils s'informent donc sur les démarches éthiques et durables dans leur domaine de spécialisation.</p> <p>Les SGET contribuent à rendre l'entreprise ou leur domaine plus respectueux de l'environnement et socialement responsable. Ils s'engagent en faveur de chaînes d'approvisionnement durables en sélectionnant des fournisseurs qui appliquent des pratiques éthiques et respectueuses de l'environnement.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mettent en œuvre des pratiques respectueuses des ressources et socialement responsables.</li> <li>- respectent les lois et se comportent de manière éthique.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ont des connaissances de base dans les domaines du développement durable et de l'éthique.</li> <li>- ont des connaissances de base en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.</li> </ul>

<p>Ils vérifient si les ressources financières de leur entreprise répondent à des critères éthiques et de durabilité et procèdent à des ajustements si nécessaire.</p> <p>Ils dirigent les collaborateurs de manière équitable.</p> <p>Ils intègrent des considérations éthiques dans leurs activités de marketing, de la vente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ont des connaissances de base dans les domaines du droit du travail et du droit des contrats.</li> </ul> <p><b>Attitudes essentielles à la réussite, valeurs et motivations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'efforcent d'appliquer et d'exiger un comportement éthiquement correct et durable dans tous les domaines de leur activité.</li> <li>- reconnaissent que la durabilité peut être à la fois une source d'innovation et un avantage concurrentiel par rapport à la concurrence.</li> </ul> <p><b>Métacognition, capacité de réflexion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analysent les processus et les décisions en fonction de leur impact sur l'environnement et collaborent activement à la recherche et à l'application d'alternatives plus respectueuses de l'environnement.</li> </ul>
--	---

5.2.3 Domaine de compétences opérationnelles C : Diriger des collaborateurs

Situation de travail	Critères de performance
<p><b>C1. Recruter et intégrer de nouveaux collaborateurs</b></p> <p>Les SGET identifient les ressources personnelles de leur domaine de responsabilité. Ils discutent de leurs propositions et besoins avec les instances compétentes.</p> <p>Ils participent à la publication de l'offre, la consultation des dossiers de candidature et à la présélection des candidats.</p> <p>Les SGET préparent et mènent les entretiens de recrutement. Dans certains cas, ils impliquent les collaborateurs dans le processus de décision.</p> <p>Les SGET prennent, en collaboration avec les RH et les supérieurs, la décision concernant le personnel et assurent la communication nécessaire avec les candidats.</p> <p>Ils informent leurs collaborateurs de la décision en matière de personnel.</p> <p>Les SGET contrôlent régulièrement les prestations des nouveaux collaborateurs et apportent, en collaboration avec les RH et les supérieurs, les corrections nécessaires au processus de recrutement.</p> <p>Les SGET communiquent aux nouveaux collaborateurs les informations essentielles concernant les tâches et les objectifs du poste, de l'équipe et de l'entreprise.</p> <p>Les SGET définissent, conjointement avec les nouveaux collaborateurs, les objectifs et les étapes importantes pour la phase d'initiation et surveillent le déroulement de l'introduction en organisant régulièrement des entretiens intermédiaires. En cas de difficultés, ils prennent les mesures appropriées pour optimiser le processus d'introduction.</p> <p>Ils sont fortement impliqués dans la décision de poursuivre ou de mettre fin à la relation de travail.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- définissent les exigences d'un poste et rédigent une offre d'emploi.</li> <li>- évaluent les candidats et prennent des décisions de recrutement sur cette base. Les SGET intègrent, lorsque cela est pertinent, la compétence « attitude écologique » lors de la publication des postes et de l'évaluation des dossiers de candidature.</li> <li>- planifient et organisent le processus d'introduction à l'aide de la description du poste.</li> <li>- soutiennent les nouveaux collaborateurs en tant que cadre ou mentor.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- maîtrisent la gestion d'entretiens de recrutement.</li> <li>- ont des connaissances pratiques en matière de gestion du personnel.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sont attentifs à leur attitude d'évaluation en ce qui concerne les valeurs et les attitudes personnelles.</li> <li>- communiquent de manière claire et compréhensible.</li> <li>- établissent la relation de confiance nécessaire.</li> <li>- sont conscients de la culture d'entreprise spécifique à l'organisation.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réfléchissent à leur propre processus de décision en tenant compte des préjugés.</li> <li>- se mettent à la place des nouveaux collaborateurs et sont conscients de leur situation.</li> <li>- sont sensibilisés aux différences culturelles.</li> </ul>

<p><b>C2. Diriger les collaborateurs au quotidien</b></p> <p>Les SGET dirigent les collaborateurs qui leur sont directement subordonnés dans leur travail quotidien.</p> <p>Ils engagent les collaborateurs de manière ciblée en fonction de leurs points forts et des besoins actuels de l'entreprise/du département.</p> <p>Ils mènent régulièrement des entretiens de définition d'objectifs, de bilan et de réalisation d'objectifs.</p> <p>Ils résolvent les difficultés qui surgissent dans la collaboration quotidienne avec leurs collaborateurs directement subordonnés de manière objective et rapidement.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- engagent leurs propres collaborateurs de manière ciblée.</li> <li>- détectent à temps les situations (de gestion) difficiles dans leurs relations avec leurs propres collaborateurs et les résolvent rapidement et de manière ciblée.</li> <li>- peuvent mettre en disponibilité et/ou licencier des collaborateurs, si nécessaire.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances pratiques dans le domaine des styles de direction/management et des techniques de gestion.</li> <li>- disposent de connaissances de base approfondies dans le domaine du droit du travail.</li> <li>- disposent de connaissances pratiques dans les domaines de l'identification précoce des situations difficiles et de la gestion des conflits.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sont prêts à faire évoluer leur style de direction/management.</li> <li>- tiennent compte des besoins de toutes les parties.</li> <li>- donnent l'exemple d'un comportement respectueux de l'environnement.</li> <li>- s'efforcent d'adopter une approche claire et objective face aux situations difficiles.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réfléchissent de manière critique à leur propre style de direction/management et à son impact.</li> <li>- évaluent correctement les situations particulières dans leurs relations avec les collaborateurs et réagissent en conséquence.</li> </ul>
<p><b>C3. Évaluer et récompenser les collaborateurs</b></p> <p>Les SGET évaluent périodiquement leurs collaborateurs à l'aide d'un système de gestion des performances approprié.</p> <p>Ils préparent et mènent les entretiens d'évaluation.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- planifient le processus d'évaluation et préparent les entretiens de manière minutieuse.</li> <li>- appliquent des critères d'évaluation dans le processus d'évaluation.</li> </ul>

<p>En plus de l'évaluation des prestations et des comportements, les SGET mettent aussi l'accent sur la promotion et le développement des collaborateurs.</p> <p>Ils conviennent d'objectifs communs et planifient les mesures de développement correspondantes.</p> <p>Les STEG documentent le processus d'évaluation dans le système d'information de l'entreprise, conformément aux prescriptions internes.</p> <p>Sur la base des directives et pratiques internes, les STEG déterminent le montant des rémunérations et leurs composantes monétaires et non-monétaires</p> <p>Les STEG tiennent compte de différents facteurs tels que la prestation individuelle, le comportement écologique, l'expérience et les compétences des collaborateurs ainsi que le marché et la branche dans laquelle l'entreprise est active.</p> <p>Ils veillent à ce que la rémunération soit équitable et transparente et qu'elle réponde aux exigences du marché du travail, de la loi sur l'égalité et de l'entreprise.</p> <p>Les STEG, en collaboration avec les RH ou les supérieurs, examinent régulièrement la politique de rémunération et l'adaptent si nécessaire afin de s'assurer qu'elle reste compétitive et répond aux besoins des collaborateurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- formulent les objectifs et les mesures en collaboration avec les collaborateurs.</li> <li>- documentent les résultats.</li> <li>- gèrent le processus de rémunération.</li> <li>- recueillent toutes les informations pertinentes.</li> <li>- impliquent les parties prenantes concernées.</li> <li>- tiennent compte des prescriptions et des processus internes.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- connaissent la procédure concrète des entretiens d'évaluation.</li> <li>- disposent de connaissances juridiques de base concernant les entretiens d'évaluation.</li> <li>- connaissent les pratiques de rémunération spécifiques au marché et à la branche.</li> <li>- connaissent les exigences légales.</li> <li>- sont compétents dans la gestion de la rémunération.</li> <li>- connaissent les composantes monétaires et non monétaires.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- communiquent de manière constructive et respectueuse.</li> <li>- formulent des critiques de manière concrète et objective.</li> <li>- sont conscients de leurs préjugés potentiels.</li> <li>- communiquent les changements de manière claire et précise.</li> <li>- mènent des négociations orientées à trouver des solutions.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réfléchissent à leur propre pratique d'évaluation.</li> <li>- réfléchissent à l'entretien d'évaluation en termes d'objectivité et d'équité.</li> <li>- vérifient leurs décisions en termes d'équité et d'objectivité.</li> </ul>
--	---

<p><b>C4. Promouvoir et développer les collaborateurs</b></p> <p>Dans leur rôle de supérieur, les SGET sont responsables de veiller à ce que les besoins des collaborateurs et de l'entreprise en matière de développement et de promotion des compétences des collaborateurs soient discutés et recensés au moins une fois par année</p> <p>Les SGET planifient les mesures de développement individuel des collaborateurs et organisent leur mise en œuvre. Ce faisant, ils déterminent les instruments utilisés (notamment la formation initiale et continue, le coaching, le mentoring, la rotation des postes, l'enrichissement des postes, l'élargissement des postes).</p> <p>Les SGET surveillent et évaluent en temps utile – en collaboration avec les RH ou les supérieurs – la mise en œuvre et le succès des mesures de développement convenues. Si nécessaire, ils prennent les mesures correctives qui s'imposent.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- planifient les mesures de développement individuel des collaborateurs et organisent leur mise en œuvre.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances de base sur les instruments de développement du personnel.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tiennent compte bien des besoins de l'entreprise et de chaque collaborateur, dans le cadre du développement du personnel.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- surveillent et évaluent en temps utile la mise en œuvre et le succès des mesures de développement convenues. Si nécessaire, des mesures correctives appropriées sont prises.</li> </ul>
<p><b>C5. Diriger des équipes</b></p> <p>Les SGET octroient aux collaborateurs des mandats de travail qui sont en accord avec les objectifs du domaine de l'entreprise et qui correspondent aux compétences et aux domaines de responsabilité des personnes. Ils surveillent la mise en œuvre des mandats attribués. Dans le cadre de l'exécution des mandats, ils soutiennent les collaborateurs en cas de besoin et donnent régulièrement un feed-back sur leurs prestations.</p> <p>Ils soutiennent les équipes, même en cas de situations difficiles, en créant des structures de discussion. Ils organisent le processus d'encadrement des équipes en organisant des réunions régulières et des retours d'information sur les performances et la culture de la collaboration.</p> <p>Les SGET résolvent les situations difficiles au sein de l'équipe avec autant d'assurance que les influences externes négatives sur le projet.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- constituent des équipes de manière ciblée et les forment en équipes opérationnelles et productives.</li> <li>- dirigent des équipes dans le cadre de projets avec succès.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances approfondies dans les domaines de la gestion de projets ainsi que de la direction et du développement d'équipes.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cultivent la coopération et la collaboration au sein de l'équipe et favorisent un climat d'équipe positif et productif.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analysent le déroulement actuel du projet ainsi que le fonctionnement de l'équipe et introduisent, le cas échéant, les changements qui s'imposent.</li> </ul>

5.2.4 Domaine de compétences opérationnelles D : Concevoir des processus de travail et des processus d'entreprise

Situation de travail	Critères de performance
<p><b>D1. Concevoir et documenter les processus d'entreprise</b></p> <p>Les SGET pratiquent la gestion des processus dans leur domaine et se penchent sur la conception méthodologique et globale des processus et structures d'entreprise. Ils conçoivent de manière optimale les processus d'entreprise nouveaux et existants, y compris leurs interfaces, et les orientent vers les objectifs définis de l'entreprise.</p> <p>Les SGET acceptent les suggestions ou idées d'optimisation des processus de la part des collaborateurs, analysent les conditions requises et schématisent les changements prévus dans un outil approprié. Ils présentent à leurs supérieurs les nouveaux processus, avec une estimation des coûts et un projet de réalisation possible, et participent à la prise de décision. Ils accompagnent et soutiennent la direction dans la mise en œuvre des processus.</p> <p>Les SGET visualisent et documentent les processus et veillent à ce qu'ils soient accessibles et compréhensibles pour toutes les personnes concernées. A intervalles réguliers, ils comparent les processus avec la documentation et, le cas échéant, les révisent et les actualisent.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- définissent l'organisation des processus dans leur domaine, définissent les processus principaux, auxiliaires et partiels ainsi que les interfaces et les coordonnent de manière optimale. Ce faisant, ils tiennent compte de critères pertinents liés à la durabilité. Ils accompagnent la mise en œuvre des processus, les visualisent et les documentent.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances pratiques dans le domaine de l'organisation des processus.</li> <li>- peuvent distinguer les processus principaux, les processus auxiliaires et les processus partiels.</li> <li>- disposent de connaissances pratiques pour la conception et la documentation de processus.</li> <li>- comprennent l'importance de la coopération avec les services internes et externes.</li> <li>- disposent de connaissances pratiques dans le domaine des techniques de présentation.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sont motivées pour concevoir des processus optimaux et durables.</li> <li>- s'engagent pour des processus de travail structurés.</li> <li>- s'engagent à impliquer leur propre équipe dans l'élaboration des processus et dans leur mise en œuvre.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sont ouverts à la nouveauté et analysent les processus, identifient le potentiel d'optimisation et le mettent en œuvre.</li> </ul>
<p><b>D2. Optimiser et numériser les processus d'entreprise</b></p> <p>Dans leur domaine, les SGET sont responsables de l'automatisation et de l'optimisation des processus d'entreprise et contribuent ainsi de manière déterminante à l'augmentation de l'efficacité et de la valeur</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- développent des optimisations et des automatisations pour les processus d'entreprise dans leur domaine et les mettent en œuvre seules ou avec des partenaires.</li> </ul>

<p>ajoutée ainsi qu'à la réduction des frais et de la consommation d'énergie et des matériaux dans leur entreprise.</p> <p>Lors de réunions d'équipe régulières avec des partenaires internes et externes, ils visualisent les processus et en discutent les points forts et les points faibles, utilisent des méthodes appropriées pour optimiser les processus et en déduisent les mesures d'optimisation possibles. Ils tiennent compte des conditions-cadres et des développements importants dans l'environnement technique de leur travail quotidien. Lors de l'optimisation des <b>processus d'entreprise</b>, l'impact de la conformité aux prescriptions légales et écologiques ainsi que les considérations éthiques sont pris en compte. L'intelligence artificielle peut être utilisée à titre de soutien.</p> <p>En concertation avec la direction et les groupes d'intérêts, ils développent les plans de mise en œuvre et les exécutent en conséquence. À intervalles réguliers, ils remettent en question et analysent les processus existants dans la perspective de l'entreprise et en déduisent, le cas échéant, d'autres optimisations.</p>	<p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances approfondies des processus et de leurs interactions et peuvent en déduire des optimisations possibles.</li> <li>- ont l'habitude de simplifier des processus au moyen d'outils numériques et connaissent les dangers et les risques qui y sont liés.</li> <li>- ont une connaissance approfondie des méthodes d'optimisation des processus.</li> <li>- ont des connaissances en matière de flux de travail électroniques et de technologie d'automatisation (notamment système ERP, suite BPM, Robotic Process Automation PRA, IA).</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'engagent en faveur de processus allégés et, si possible, numériques.</li> <li>- s'efforcent de réduire les coûts.</li> <li>- veillent toujours à une bonne fonctionnalité.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analysent en permanence les ajustements effectués et en déduisent, le cas échéant, de nouvelles optimisations.</li> <li>- déduisent des indicateurs appropriés pour mesurer l'efficacité et l'efficacé et mettent en œuvre, si nécessaire, des mesures correctives en vue d'une amélioration continue. Ce faisant, ils tiennent compte en particulier des indicateurs pertinents pour le développement durable (consommation de l'énergie et des matériaux, impact sur l'environnement, etc.)</li> </ul>
<p><b>D3. Utiliser les bases de données pour améliorer l'efficacité et l'orientation client</b></p> <p>Les SGET sont responsables de l'utilisation ciblée des stocks de données pour accroître l'efficacité et l'orientation client. Étant donné que la gestion, l'utilisation et l'interprétation de grandes quantités de données renforcent la compétitivité de leur entreprise, ils sont chargés par la direction d'élaborer un concept et de le mettre en œuvre de manière durable.</p> <p>Les SGET établissent, en collaboration avec l'équipe de projet et en tenant compte des interfaces pertinentes, un paysage de données sur les données existantes afin d'obtenir une vue d'ensemble. Ils</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- établissent une vue d'ensemble du paysage des données, évaluent les besoins à l'aide d'outils d'analyse appropriés et développent des possibilités d'utilisation des stocks de données.</li> <li>- évaluent le potentiel des possibilités d'utilisation des données, examinent les chances et les risques de bout en bout et implémentent les possibilités présentant le plus grand potentiel de réussite.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- maîtrisent l'utilisation des technologies informatiques (entre autres, connaissances en programmation, statistiques, cloud computing, MS Excel, codage, data mining).</li> </ul>

<p>analysent les besoins des parties prenantes internes et des groupes de besoins externes et identifient les possibilités d'accroître l'efficacité et d'améliorer l'orientation clients grâce à l'utilisation de technologies informatiques telles que le data mining ou l'intelligence artificielle.</p> <p>Dans leur analyse, les SGET tiennent également compte des aspects juridiques, notamment des questions relatives à la protection des données. Ils se penchent également sur la question de savoir à qui appartiennent les données et en déduisent des mesures appropriées pour l'établissement des contrats.</p> <p>Ils informent la direction, implémentent progressivement les possibilités identifiées avec l'équipe de projet et les documentent.</p> <p>Les SGET définissent des indicateurs pertinents pour mesurer le succès et la gestion, les vérifient chaque mois et, le cas échéant, prennent des mesures correctives. Ce faisant, ils intègrent des indicateurs pertinents pour la durabilité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- possèdent des connaissances de base sur les nouvelles technologies informatiques (notamment data mining, l'intelligence artificielle, blockchain).</li> <li>- comprennent comment la gestion de la sécurité et de la protection des données.</li> <li>- connaissent différents modèles et analyses pour améliorer l'orientation client et accroître l'efficacité.</li> <li>- comprennent l'importance stratégique de l'utilisation des données, les opportunités et les menaces qui y sont liés, et ont des connaissances pratiques pour les protéger et de sécuriser la propriété.</li> <li>- disposent de connaissances approfondies du processus de bout en bout (end-to-end) dans l'entreprise.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- veillent en permanence au processus end-to-end, du fournisseur au client.</li> <li>- intègrent toutes les interfaces pertinentes dans la détermination des besoins et ont une attitude ouverte vis-à-vis des inputs qu'ils reçoivent.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analysent les aspects juridiques de l'utilisation des données, évaluent les opportunités et les risques et déduisent des mesures ciblées pour protéger les données.</li> <li>- évaluent en permanence l'utilisation des données, mesurent le succès de la mise en œuvre au moyen d'indicateurs clés de performance (KPI) appropriés et, le cas échéant, déduisent des mesures correctives adéquates.</li> </ul>
<p><b>D4. Accompagner la certification</b></p> <p>Les SGET sont responsables du suivi annuel des certifications pertinentes pour l'entreprise (p. ex. EFQM, ISO 9001, OHSAS 18801, REACH, ISO 13485, ISO 14001) pour leur domaine. Ils reçoivent les informations et le mandat des responsables qualité de l'entreprise.</p> <p>En collaboration avec les responsables de la qualité et les collaborateurs de leur propre domaine, ils déterminent les exigences nécessaires pour se conformer aux normes et aux standards et s'assurent qu'elles sont documentées dans les processus et les instructions de travail. Grâce au processus d'amélioration continue, des mesures sont prises pour développer en permanence les processus.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- décrivent des normes et des standards pour une gestion globale de la qualité et les mettent en œuvre dans leur propre domaine.</li> <li>- représentent le domaine lors des audits de certification et prennent position sur les questions des auditeurs.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances approfondies sur les normes et les standards dans leur propre domaine de responsabilité.</li> </ul>

<p>Dans le cadre d'audits internes périodiques, les exigences sont examinées afin d'identifier les points faibles et de les améliorer.</p> <p>Les SGET représentent le domaine responsable lors des audits de certification et présentent, sur la base de la politique de qualité globale, les objectifs et processus dérivés pour le domaine.</p> <p>A l'issue de l'audit, les SGET déduisent des mesures correctives sur la base des résultats (observations, Minor et Major Findings).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- appliquent les connaissances en matière de gestion de projet afin de mettre en œuvre les processus de certification dans le domaine.</li> <li>- disposent de connaissances approfondies des certifications existantes et des processus de certification.</li> <li>- ont des connaissances pratiques pour améliorer les processus.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sont ouverts aux feed-backs des audits et mettent en œuvre ces/les propositions d'amélioration.</li> <li>- associent étroitement leur propre équipe à l'élaboration des processus et à la mise en œuvre des mesures d'amélioration.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- déduisent des processus pour leur propre domaine à partir de prescriptions normatives et standardisées, puis les contrôlent et les optimisent en permanence.</li> <li>- évaluent les constatations (findings) issues des audits et en déduisent des mesures ciblées pour y remédier.</li> </ul>
<p><b>D5. Établir et entretenir une gestion des connaissances</b></p> <p>Les SGET sont responsables de la mise en place, de la documentation et de l'entretien de la gestion des connaissances dans leur propre domaine d'activité. Ils sont chargés par la direction ou les responsables de la gestion des connaissances à l'échelle de l'entreprise de l'introduire et de la réviser chaque année.</p> <p>Les SGET planifient le projet et en informent les collaborateurs. Avec les collaborateurs, ils analysent les activités du domaine et documentent les connaissances nécessaires dans un outil approprié. Ils en déduisent les besoins en formation et s'assurent que les connaissances critiques pour le domaine sont disponibles et partagées au sein de l'entreprise avec les collaborateurs adéquats.</p> <p>Les SGET s'assurent, dans le cadre d'une révision périodique, que la gestion des connaissances dans le domaine est actualisée et que toutes les formations nécessaires ont été dispensées. Si nécessaire,</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- déterminent les connaissances nécessaires pour leur domaine, acquièrent de façon ciblée les connaissances manquantes, développent les connaissances existantes et les documentent dans des outils appropriés.</li> <li>- acquièrent les connaissances manquantes de manière ciblée à l'extérieur, organisent des formations afin de transmettre, de consolider ou de développer ces connaissances en fonction du niveau.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances approfondies sur l'acquisition, le développement et la préservation des connaissances.</li> <li>- disposent d'une vue d'ensemble des connaissances existantes et comprennent l'utilité actuelle et future de ces connaissances.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p>

<p>ils déduisent des mesures correctives pour le processus de gestion des connaissances.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- reconnaissent l'importance des connaissances pour la réussite du domaine et s'engagent à les gérer de manière ciblée.</li><li>- motivent leur propre équipe à acquérir de nouvelles connaissances et à les partager de manière ciblée.</li></ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- analysent les connaissances disponibles et leur répartition dans leur propre domaine, évaluent leur exhaustivité et en déduisent les mesures appropriées.</li><li>- contrôlent en permanence la gestion des connaissances, l'actualisent et la développent en fonction des nouvelles tendances et des nouvelles conditions-cadres.</li></ul>
--	---

Situation de travail	Critères de performance
<p><b>E1. Assurer la disponibilité des matières premières, des produits et des services</b></p> <p>Les SGET sont responsables de garantir à tout moment la disponibilité des matières premières, des produits semi-finis, des produits et des services nécessaires à la réalisation des prestations de l'entreprise. Ils reçoivent des informations telles que les besoins de biens et services à acquérir et les quantités planifiées de la part des départements spécialisés.</p> <p>Les SGET analysent les besoins et évaluent les influences micro- et macro-économiques sur l'approvisionnement. Ils examinent les aspects juridiques et réglementaires pertinents pour leur projet d'approvisionnement et en déduisent des stratégies d'approvisionnement en tenant compte du rapport coûts/prestations, des critères de durabilité ainsi que des aspects liés aux risques.</p> <p>Les SGET évaluent les marchés d'approvisionnement et sélectionnent les fournisseurs appropriés. Afin d'obtenir le meilleur résultat possible pour l'entreprise, ils demandent des offres à des fournisseurs potentiels, les comparent et mènent des négociations. Les SGET établissent des contrats, déclenchent des commandes et en assurent le suivi.</p> <p>Les SGET gèrent l'approvisionnement de l'entreprise à l'aide d'indicateurs appropriés et, en cas de besoin (p. ex. difficultés d'approvisionnement), déduisent et mettent en œuvre des mesures appropriées.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifient les besoins d'approvisionnement et établissent des cahiers des charges de l'approvisionnement.</li> <li>- déduisent des stratégies d'approvisionnement en tenant compte des conditions-cadres internes et externes pertinentes.</li> <li>- analysent les marchés d'approvisionnement et évaluent les fournisseurs.</li> <li>- procèdent à des appels d'offres, comparent les offres et sélectionnent les fournisseurs. Ils préparent et mènent avec professionnalisme des négociations avec les fournisseurs.</li> <li>- concluent des contrats d'approvisionnement, déclenchent des commandes et les surveillent.</li> <li>- suivent les évolutions internes et externes et élaborent des mesures appropriées en cas de perturbations afin de garantir l'approvisionnement à tout moment.</li> <li>- évaluent l'environnement micro et macroéconomique et en déduisent des stratégies d'approvisionnement.</li> <li>- en déduisent des indicateurs de performance clés (KPI) pertinents et gèrent l'approvisionnement sur la base de ces indicateurs.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- connaissent les différentes stratégies d'approvisionnement et choisissent la stratégie appropriée en fonction de la situation.</li> <li>- connaissent et comprennent la loi fédérale suisse sur les marchés publics (LMP).</li> <li>- connaissent les bases du droit public et privé et en déduisent les aspects pertinents pour l'établissement de contrats.</li> <li>- connaissent les éléments importants d'un contrat d'approvisionnement et ont des connaissances approfondies dans le domaine de l'importation et de l'exportation.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- impliquent les départements spécialisés concernés et les interfaces internes dans les projets d'approvisionnement.</li> <li>- peuvent mener des négociations en fonction de la situation.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- évaluent en permanence les évolutions internes et externes et en déduisent à temps des mesures proactives pour éviter les difficultés passagères.</li> </ul>
<p><b>E2. Établir des chaînes d'approvisionnement compréhensibles et durables</b></p> <p>Sur mandat de la direction, les SGET mettent en place pour leur domaine d'activité des chaînes d'approvisionnement compréhensibles et durables, de l'approvisionnement à la logistique de distribution et d'élimination.</p> <p>Pour ce faire, ils formulent, en collaboration avec leurs supérieurs et leurs collaborateurs, des principes économiques, sociaux, écologiques et juridiques qui doivent être appliqués à l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement, et assurent la traçabilité des chaînes d'approvisionnement.</p> <p>Les SGET évaluent les chaînes d'approvisionnement en fonction des aspects économiques, sociaux, environnementaux et juridiques et, si nécessaire, font des propositions pour améliorer la durabilité. Les SGET accompagnent les audits de durabilité et s'assurent ainsi que les prescriptions sociales et environnementales de l'entreprise sont respectées. Pour ce faire, ils utilisent des outils et des technologies informatiques appropriés.</p> <p>Les SGET détectent les points faibles dans les chaînes d'approvisionnement et déduisent, si nécessaire, des mesures pour y remédier.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analysent les besoins des clients en matière de durabilité, décident de la nécessité et de l'opportunité des certifications/codes d'approvisionnement correspondants et les exigent.</li> <li>- interprètent les résultats des bilans écologiques et des analyses de cycle de vie et en tiennent compte dans le choix des fournisseurs.</li> <li>- décrivent des méthodes permettant de contrôler les chaînes d'approvisionnement en fonction d'indicateurs de durabilité tels que les émissions de gaz à effet de serre.</li> <li>- analysent la traçabilité et la durabilité des chaînes d'approvisionnement en amont, identifient les points faibles pertinents et élaborent des propositions d'amélioration concrètes en collaboration avec les parties prenantes concernées (fournisseurs, clients).</li> <li>- formulent des directives concrètes en matière de durabilité pour les flux d'approvisionnement, de production, de distribution et d'élimination. Ils établissent la documentation et les rapports requis.</li> <li>- soutiennent les mesures de réduction des émissions (par ex. réduction de l'empreinte carbone<sub>2</sub>) et les solutions d'emballage durables tout au long de la chaîne d'approvisionnement.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances de base en matière de gestion de la durabilité.</li> <li>- connaissent les exigences de l'entreprise et les normes externes qui doivent être respectées.</li> <li>- disposent de connaissances de base sur les modèles d'entreprise durables (par ex. économie circulaire).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ont des connaissances approfondies en matière de gestion des parties prenantes et comprennent les intérêts des parties prenantes pertinentes (p. ex. marketing, Operations).</li> <li>- ont des connaissances pratiques des outils de la chaîne d'approvisionnement et des technologies (logiciels) pour l'analyse et la conception transparentes des chaînes d'approvisionnement (par ex. gestion des données volumineuses, intelligence artificielle, blockchain, RFID).</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ont l'esprit critique, sont tenaces et s'imposent.</li> <li>- s'engagent à impliquer toutes les parties prenantes internes pertinentes dans la planification et la gestion des chaînes d'approvisionnement.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- évaluent régulièrement les développements internes et externes et proposent des mesures appropriées pour optimiser la durabilité.</li> </ul>
<p><b>E3. Planifier les processus de production</b></p> <p>Sur mandat de la direction, les SGET planifient des processus de production et les mettent en œuvre.</p> <p>Pour ce faire, ils déduisent, en collaboration avec leurs supérieurs et leurs collaborateurs, la stratégie de production du modèle d'entreprise et définissent des outils appropriés pour la planification et la gestion de la production.</p> <p>Les SGET mettent en œuvre la stratégie de production en collaboration avec les collaborateurs concernés, utilisent et appliquent des outils, des indicateurs et des systèmes informatiques pour la planification, la gestion et le contrôle des processus de production.</p> <p>Les SGET mesurent régulièrement l'efficacité, l'efficacité et l'impact environnemental des processus de production à l'aide des outils, des indicateurs et des systèmes informatiques utilisés et prennent, si nécessaire, des mesures d'amélioration.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- déduisent des modèles d'entreprise des stratégies de production appropriées.</li> <li>- suivent les développements importants dans le domaine des technologies de fabrication et en tirent des conclusions pour la conception de leurs propres processus de production.</li> <li>- coordonnent les besoins des interfaces internes (p. ex. marketing/opérations), planifient les délais et les capacités, identifient les possibilités de les optimiser et les mettent en œuvre (p. ex. optimisation du temps de passage).</li> <li>- surveillent le respect du programme de production convenu et prennent des mesures en fonction des écarts constatés.</li> <li>- identifient les difficultés passagères dans les processus de production et prennent des contre-mesures.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances de base en matière de gestion de la production.</li> <li>- disposent de connaissances dans l'utilisation d'outils informatiques pour la planification, la gestion et le contrôle des processus de bout en bout (fournisseur/client en temps réel).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ont des connaissances approfondies en matière de gestion des parties prenantes et comprennent les intérêts des parties prenantes pertinentes (p. ex. marketing, Operations).</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sont ouverts aux nouvelles technologies et aux nouvelles approches.</li> <li>- s'engagent à impliquer toutes les parties prenantes internes pertinentes dans la planification, la gestion et le contrôle de la production.</li> <li>- planifient les processus de production en tenant compte des objectifs différents, parfois contradictoires, des différentes parties prenantes et visent à trouver des solutions gagnant-gagnant.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- procèdent à des échanges régulièrement avec les parties prenantes concernées, évaluent les évolutions internes et externes et proposent des mesures appropriées pour optimiser les processus de production.</li> </ul>
<p><b>E4. Entretenir et renforcer les relations avec les fournisseurs</b></p> <p>Les SGET sont responsables de la gestion des fournisseurs dans leur domaine. Ils sont l'interface entre les fournisseurs et les parties prenantes internes et assurent la satisfaction des besoins des deux groupes de besoins.</p> <p>Dans le cadre de la gestion des fournisseurs, les SGET définissent et mettent en œuvre, avec l'aide de leurs supérieurs et en fonction de l'importance stratégique, l'intensité de l'entretien des relations.</p> <p>Les SGET gèrent leurs fournisseurs de manière autonome et entretiennent des contacts téléphoniques et écrits réguliers au quotidien, si nécessaire. En cas d'écarts par rapport aux conditions de livraison convenues (qualité, délai, critères de durabilité, prix, quantité), ils prennent immédiatement les mesures appropriées avec les fournisseurs.</p> <p>Les SGET recueillent régulièrement les exigences relatives aux produits, aux services et aux nouveaux développements internes auprès des parties prenantes clés concernées (p. ex. marketing, vente, R&amp;D, production), évaluent leur impact sur la collaboration avec les</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gèrent les fournisseurs de manière autonome et sont en contact régulier avec eux au quotidien. En cas d'écarts, ils prennent les mesures qui s'imposent.</li> <li>- gèrent les interfaces clés pertinentes et, en cas de modification des exigences, les mettent en œuvre avec les fournisseurs.</li> <li>- classent les fournisseurs et les encadrent différemment en fonction de leur importance stratégique. Ils entretiennent des relations commerciales de partenariat avec les fournisseurs stratégiques. Ils s'approprient les connaissances et les processus des fournisseurs, les développent et les perfectionnent et apportent de nouvelles innovations ou opportunités de développement à l'entreprise.</li> <li>- contrôlent régulièrement les prestations des fournisseurs et proposent des améliorations ou, le cas échéant, les remplacent par de meilleurs fournisseurs.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances approfondies en matière de gestion des fournisseurs et des relations.</li> <li>- comprennent les différences interculturelles et apportent des compétences linguistiques.</li> </ul>

<p>fournisseurs et, le cas échéant, mettent en œuvre des mesures avec ces derniers.</p> <p>Lors de l'établissement et du développement de relations avec les fournisseurs, les SGET évaluent également les aspects de la durabilité. Ils acquièrent des connaissances sur les processus et les compétences clés des fournisseurs en étroite collaboration avec des partenaires stratégiques et discutent régulièrement des opportunités de nouveaux développements et d'innovations.</p> <p>Afin de gérer activement le portefeuille, les SGET contrôlent régulièrement les prestations des fournisseurs et proposent des améliorations ou des développements ou, le cas échéant, remplacent des fournisseurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ont une connaissance approfondie de la gestion des parties prenantes et comprennent la pertinence de celle-ci.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sont ouverts à la nouveauté et ont un bon contact avec les gens.</li> <li>- visent des solutions gagnant-gagnant avec les partenaires stratégiques.</li> <li>- disposent de compétences sociales étendues et comprennent les différences interculturelles.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- évaluent les prestations des fournisseurs et mettent en œuvre des améliorations et des mesures de développement.</li> <li>- formulent des critères appropriés pour l'évaluation écologique des fournisseurs.</li> </ul>
<p><b>E5. Concevoir et mettre en œuvre la logistique interne</b></p> <p>Sur mandat de la direction, les SGET planifient les processus logistiques internes et les mettent en œuvre.</p> <p>Pour ce faire, les SGET définissent, en collaboration avec les supérieurs et les collaborateurs et en accord avec les exigences du modèle d'entreprise, les processus logistiques internes, de l'approvisionnement, la réception des marchandises, le transport interne des marchandises, la logistique d'entreposage interne en tant que fonction transversale et l'approvisionnement de la production jusqu'à l'expédition des marchandises. L'élimination des déchets en fait partie intégrante. Ils tiennent compte de mesures en faveur d'une logistique de stockage efficace en termes d'énergie et de préservation des ressources (éclairage, niveau de température, réduction des distances de transport interne, etc.)</p> <p>Les SGET mettent en œuvre les processus logistiques internes avec les groupes d'intérêts, introduisent et appliquent des outils de planification et de gestion de la logistique interne.</p> <p>Les SGET surveillent l'efficacité et l'efficience de la logistique interne à l'aide des outils qu'ils utilisent et prennent des mesures correctives si nécessaire.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- surveillent la réception des marchandises. Ils contactent les fournisseurs lorsque les livraisons ne sont pas conformes et discutent avec les fournisseurs de la procédure à suivre pour minimiser les dommages.</li> <li>- suivent les évolutions importantes dans le domaine des systèmes de transport et de stockage internes et en tirent des conclusions pour la conception de leurs propres processus logistiques internes.</li> <li>- définissent les fonctions de stockage, les niveaux de stockage, les types et emplacements de stockage ainsi que les stratégies de stockage.</li> <li>- analysent les processus de préparation des commandes et en déduisent, si nécessaire, des mesures d'amélioration.</li> <li>- définissent des indicateurs pour la surveillance et la gestion des entrepôts ainsi que des processus logistiques internes.</li> <li>- optimisent les processus logistiques internes en fonction de critères écologiques tels que la perte de stock, la sécurité et la réduction des risques pour l'environnement, le concept de déchets et la prévention des déchets, etc.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances de base en matière de gestion de la qualité.</li> <li>- disposent de connaissances de base en matière de logistique de stockage.</li> <li>- disposent de connaissances dans l'utilisation d'outils informatiques pour la planification, la gestion et le contrôle des processus logistiques internes.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sont ouverts aux nouvelles technologies et aux nouvelles approches.</li> <li>- s'engagent à optimiser en permanence l'efficacité et l'efficience des processus logistiques internes.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- évaluent régulièrement les évolutions internes et externes et proposent des mesures appropriées pour optimiser les processus de production.</li> </ul>
<p><b>E6. Concevoir et mettre en œuvre la logistique de distribution et d'élimination des déchets</b></p> <p>Sur mandat de la direction, les SGET planifient la logistique de distribution et d'élimination et la mettent en œuvre.</p> <p>Pour ce faire, les SGET définissent, en collaboration avec les supérieurs et les collaborateurs, l'utilisation durable de moyens de transport appropriés pour la distribution. Ils développent également en collaboration avec les supérieurs et les collaborateurs le concept d'élimination des déchets de l'entreprise.</p> <p>Les SGET mettent en œuvre la logistique de distribution en tenant compte des dispositions pertinentes en matière de sécurité.</p> <p>Les SGET surveillent l'efficacité et l'efficience de la logistique de distribution à l'aide d'indicateurs appropriés et prennent, si nécessaire, des mesures correctives. De même, les SGET identifient les évolutions dans le domaine de la logistique d'élimination et mettent en évidence les lacunes correspondantes dans leur propre organisation. Le cas échéant, les SGET prennent des mesures appropriées pour combler ces lacunes.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- déduisent des modèles entreprise des concepts appropriés pour la logistique de distribution et d'élimination.</li> <li>- analysent les prescriptions légales pertinentes dans le domaine du transport de marchandises et de la protection de l'environnement et veillent à leur respect par leur propre entreprise.</li> <li>- suivent les évolutions importantes dans le domaine des moyens de transport et en tirent des conclusions pour l'organisation de leur propre logistique de distribution.</li> <li>- suivent <ul style="list-style-type: none"> <li>- les évolutions pertinentes dans le domaine de l'élimination et en tirent des conclusions pour l'organisation de leur propre logistique d'élimination.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances de base de toutes les étapes partielles de la logistique de distribution.</li> <li>- disposent de connaissances approfondies sur le recyclage et l'élimination des déchets.</li> <li>- disposent de connaissances dans l'utilisation d'outils informatiques pour la planification, la gestion et le contrôle de la distribution et de l'élimination.</li> </ul>

**Attitudes, valeurs, motivation**

- sont ouverts aux nouvelles technologies et aux nouvelles approches.
- sont conscients de la responsabilité d'une logistique de distribution et d'élimination durable et la mettent en œuvre en permanence au quotidien.
- planifient des concepts de distribution et d'élimination en tenant compte des objectifs différents, parfois contradictoires, des différentes parties prenantes et visent ainsi des solutions gagnant-gagnant.

**Métacognition**

- Procèdent à des échanges réguliers avec les parties prenantes concernées, évaluent les évolutions internes et externes et proposent des mesures appropriées pour optimiser les concepts de distribution et d'élimination.

5.2.6 Domaine de compétences opérationnelles F : Interagir avec des clients

Situation de travail	Critères de performance
<p><b>F1. Se procurer, analyser et utiliser des informations sur le marché</b></p> <p>Les SGET se procurent en permanence des informations pertinentes sur le marché global, sur les acteurs du marché (leur propre entreprise, la concurrence, les clients, les utilisateurs de produits et leurs besoins, etc.), sur les facteurs d'influence sur le marché (facteurs environnementaux) ainsi que sur les évolutions du marché (tendances). Pour ce faire, ils utilisent des sources internes et externes ainsi que les offres de prestataires de services dans ce domaine (p. ex. entreprises d'études de marché).</p> <p>Ils analysent et interprètent en permanence les données collectées à l'aide d'outils et de programmes appropriés dans le but d'évaluer correctement le positionnement de leur entreprise sur le marché. Ils préparent les informations et fournissent ces informations adaptées au niveau de leurs supérieurs, leurs collaborateurs et leurs clients des résultats, dans le but de prendre des décisions.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- se procurent, analysent et interprètent des informations exhaustives sur le marché provenant de différentes sources à l'aide d'outils et de programmes appropriés – le cas échéant avec l'aide de prestataires de services.</li> <li>- présentent des informations sur le marché.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances pratiques dans le domaine de l'acquisition ciblée de l'information, des études de marché et de l'analyse/évaluation du marché (préparer les données, lire les données, comprendre les données, utiliser les données comme base de décision).</li> <li>- disposent de connaissances pratiques des sphères environnementales dans le contexte macroéconomique.</li> <li>- disposent de connaissances pratiques dans le domaine de la technique de présentation (communiquer des données).</li> <li>- disposent de connaissances pratiques dans le domaine de la communication et de la coopération avec des partenaires externes.</li> <li>- ont des connaissances de base en droit des contrats (avec des partenaires externes).</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'engagent à suivre l'évolution du marché en permanence, en utilisant toutes les sources possibles et les outils et programmes appropriés.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mènent une réflexion critique sur les sources utilisées, les analyses effectuées et leurs résultats.</li> <li>- reconnaissent les interactions macroéconomiques et en déduisent la pertinence pour leur propre entreprise.</li> </ul>
<p><b>F2. Définir des objectifs et des stratégies de marketing</b></p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p>

<p>Sur la base des objectifs de l'entreprise et de la situation actuelle du marché, les SGET élaborent des objectifs de marketing concrets pour leur propre domaine, en collaboration avec leur supérieur et en fonction du processus de planification de l'entreprise. Une fois les objectifs fixés, ils développent, en accord avec leur supérieur, une stratégie de marketing (segmentation, positionnement, etc.) adaptée aux opportunités de l'entreprise.</p>	<p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- participent à la définition d'objectifs et de stratégies de marketing (segmentation, positionnement, etc.) adaptés à l'entreprise.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances pratiques pour déterminer, choisir et mettre en œuvre des objectifs et des stratégies de marketing judicieux.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'efforcent d'obtenir la conformité maximale entre les possibilités/objectifs de l'entreprise et les besoins de ses clients.</li> <li>- s'efforcent d'apporter de nouvelles idées convaincantes pour contribuer au développement de l'entreprise ou de la stratégie.</li> <li>- s'engagent en faveur d'une orientation client cohérente et d'un alignement sur les besoins (de plus en plus individuels) des clients, tout en tenant compte des préférences de valeurs de leurs clients en matière de durabilité.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réfléchissent en permanence aux objectifs et stratégies fixés, les développent en conséquence ou prennent des mesures correctives.</li> </ul>
<p><b>F3. Planifier, mettre en œuvre et maintenir la performance/les activités du marché</b></p> <p>Sur la base des objectifs et des stratégies de marketing définis, les SGET déduisent en permanence les mesures correspondantes (marketing mix, y compris le calcul du coût de revient par produit) pour leur domaine. Ils en discutent avec leur supérieur. Ils planifient les activités de marketing correspondantes, également avec la participation des clients.</p> <p>Ils planifient et établissent un budget marketing adapté à la planification et à la mise en œuvre.</p> <p>Ils mettent en œuvre les mesures de marketing (y compris les mesures de promotion des ventes, les mesures de fidélisation de la clientèle ou les manifestations clients) avec des partenaires internes ou</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- développent des mesures de marketing adaptées (marketing mix, y compris le calcul du coût de revient par produit, les mesures de promotion des ventes, les mesures de fidélisation de la clientèle ou les manifestations clients), les mettent en œuvre seules ou avec des partenaires et contrôlent l'effet et la réalisation des objectifs à l'aide d'outils appropriés.</li> <li>- planifient et organisent des présentations/formations au sein des équipes de marketing ou de vente – le cas échéant avec des partenaires externes.</li> <li>- intègrent les conditions-cadres et les ressources de l'entreprise ainsi que les réactions des clients et les évolutions du marché.</li> <li>- planifient et établissent un budget marketing adapté à la planification et à la mise en œuvre.</li> </ul>

externes et contrôlent l'impact et la réalisation des objectifs à l'aide d'outils appropriés afin de pouvoir prendre des mesures correctives ou d'optimisation. Ils transmettent des propositions concrètes d'optimisation aux spécialistes internes concernés (développement, PM, etc.) ou aux instances supérieures.

Les SGET planifient et organisent, si nécessaire, des présentations/formations au sein des équipes de marketing ou de vente (par ex. formations sur les produits) – soit en interne, soit avec des partenaires externes.

Pour toutes les activités mentionnées, les SGET tiennent compte des conditions-cadres (CI/CD, marques, responsabilité du fait des produits, etc.) et des ressources (financières, humaines, etc.) de l'entreprise, ainsi que des réactions des clients et des nouveaux développements et tendances actuels du marché (p. ex. nouvelles formes et nouveaux canaux de communication, tendances écologiques).

### **Connaissance, compréhension**

- disposent de connaissances pratiques dans le domaine des activités de marketing (marketing mix complet, y compris manifestations, mesures de fidélisation de la clientèle et de promotion des ventes).
- comprennent les structures de coûts et les principes de la fixation des prix (y compris la TVA), connaissent les facteurs d'influence sur le prix et peuvent effectuer des calculs du coût de revient par produit et des analyses de la marge sur coût variable.
- ont des connaissances pratiques dans le domaine de la planification du budget marketing.
- disposent de connaissances pratiques dans le domaine de la fidélisation de la clientèle.
- préparent des thèmes liés au développement durable et les communiquent en interne et en externe.
- ont des connaissances pratiques dans le domaine de la communication et de la coopération avec d'autres départements et des partenaires externes.
- ont des connaissances de base en droit des contrats (avec des partenaires externes).
- disposent de connaissances pratiques dans le domaine des techniques de présentation.
- disposent de connaissances pratiques dans l'organisation judicieuse des formations produits et utilisateurs et des documents liés à la formation.
- ont des connaissances de base dans le domaine du droit des marques et de la LRFP (loi sur la responsabilité du fait des produits).

### **Attitudes, valeurs, motivation**

- aspirent à une planification professionnelle du marketing, une gestion de la marque et un contrôle de gestion professionnel.
- s'informent des nouveaux développements et des tendances du marché (p. ex. nouvelles formes et nouveaux canaux de communication, tendances écologiques) et les utilisent de manière profitable pour l'entreprise.
- s'engagent en faveur d'une orientation client cohérente et d'un alignement sur les besoins (de plus en plus individuels) des clients, ainsi que pour des mesures de marketing intégrées sur toutes les interfaces clients, avec pour objectif d'améliorer les expériences clients/utilisateurs et par conséquent d'atteindre une meilleure fidélisation des clients.
- veillent toujours à respecter les conditions-cadres et les ressources de l'entreprise.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- veillent toujours à concevoir des présentations et des formations attrayantes et ciblées.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sont en mesure de remettre en question de manière critique et continue le marketing mix ainsi que les aspects de la marque, de les développer et de soumettre des propositions d'optimisation.</li> <li>- sont en mesure d'analyser minutieusement les besoins en matière de présentation/formation et de décider si une présentation/formation doit être organisée en interne ou avec des partenaires externes.</li> <li>- sont en mesure d'évaluer le succès des mesures de formation et d'en déduire des mesures d'amélioration.</li> </ul>
<p><b>F4. Établir des relations avec les clients</b></p> <p>Les SGET identifient, analysent et sélectionnent continuellement des clients potentiels en fonction des objectifs de l'entreprise. Ils en discutent avec leurs supérieurs.</p> <p>Ils contactent des clients potentiels, conviennent des visites aux clients et les préparent. Ils mènent des entretiens de vente avec des clients potentiels, organisent les différentes phases de l'entretien de vente, y compris les outils nécessaires, et utilisent différentes techniques de vente dans le but de conclure la vente. Ils adaptent toutes ces activités au groupe cible ou au domaine d'application afin de répondre individuellement aux clients.</p> <p>Après la visite, ils rédigent des rapports clients pour différents groupes d'intérêts (supérieurs, clients, etc.). Les SGET déduisent de manière autonome des offres sur mesure à partir des bases d'offres collectées auprès des clients, qu'ils établissent et calculent eux-mêmes ou en collaboration avec des supérieures et des collaborateurs.</p> <p>Après un certain temps, ils font un suivi auprès des clients et poursuivent les négociations.</p> <p>Les SGET enregistrent toutes les visites et tous les contacts avec les clients dans le CRM. Ils informent les clients sur l'exécution du mandat (en coopération avec d'autres personnes compétentes en interne).</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifient, analysent et sélectionnent des clients potentiels.</li> <li>- contactent les clients, conviennent des visites aux clients, les préparent, mènent des entretiens de vente adaptés aux clients et en assurent le suivi.</li> <li>- distinguent les produits écologiquement durables et les labels et certificats qui s'y rapportent.</li> <li>- établissent des rapports clients.</li> <li>- établissent et calculent des offres sur mesure ou standardisées et les gèrent en même temps que les contrats.</li> <li>- utilisent et entretiennent le CRM.</li> <li>- assument la fonction d'interface dans le processus d'exécution du mandat.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ont des connaissances pratiques en matière d'identification, d'analyse et de sélection des clients.</li> <li>- ont des connaissances pratiques sur la conduite d'entretiens de vente, y compris dans l'espace virtuel.</li> <li>- ont des connaissances pratiques dans le domaine des techniques de vente, de négociation et de sondage.</li> <li>- ont des connaissances pratiques dans le domaine des techniques de présentation.</li> </ul>

<p>Le cas échéant, les SGET informent les clients sur les produits écologiquement durables ainsi que sur les labels et les certificats. Ils promeuvent les avantages des produits durables.</p> <p>Ce faisant, ils organisent ces processus de la manière la plus efficace possible en termes de papier et d'énergie.</p> <p>Les SGET respectent en tout temps les dispositions relatives à la protection des données.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ont des connaissances approfondies sur les facteurs de réussite de l'acquisition de clients.</li> <li>- ont des connaissances pratiques dans le domaine de la gestion des offres et des contrats (y compris les calculs et les calculs des frais effectifs) et de l'exécution du mandat.</li> <li>- ont des connaissances de base approfondies du droit des contrats.</li> <li>- sont capables de communiquer avec professionnalisme avec les clients, en utilisant un langage correct, un contenu précis et en utilisant correctement les médias appropriés.</li> <li>- connaissent les avantages, la structure et les fonctions de base d'un système CRM.</li> <li>- ont des connaissances de base des dispositions relatives à la protection des données.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sont motivées pour se préparer consciencieusement aux visites des clients.</li> <li>- sont motivés à traiter les clients avec professionnalisme et de manière respectueuse, à se mettre à leur place et à identifier leurs souhaits et leurs besoins.</li> <li>- s'efforcent de convaincre par leur personnalité et leur compétence professionnelle, de gagner la confiance des clients et de laisser une impression durable.</li> <li>- voient une valeur ajoutée dans l'entretien consciencieux et continu du CRM.</li> <li>- s'efforcent de respecter les dispositions en vigueur relatives à la protection des données.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- effectuent des analyses des besoins des clients afin de trouver des solutions optimales adaptées à chaque client.</li> <li>- sont en mesure de réduire la consommation de papier et les dépenses énergétiques dans l'administration par des mesures appropriées.</li> </ul>
<p><b>F5. Entretenir les relations avec les clients</b></p> <p>Dans le domaine de l'après-vente, les SGET reçoivent et traitent (soit eux-mêmes, soit en concertation avec les personnes compétentes en interne) les demandes des clients, les requêtes des clients, les remontées d'informations et les réclamations.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- reçoivent les demandes des clients, les requêtes des clients, les remontées d'informations et les réclamations, les traitent et peuvent en déduire des propositions d'optimisation.</li> <li>- assurent le suivi de la clientèle dans le quotidien des affaires (entretien de la clientèle) et la fonction d'interface dans l'exécution du mandat.</li> </ul>

<p>Les SGET entretiennent les relations avec les clients existants et assurent le suivi et le conseil des clients dans le cadre de leurs activités quotidiennes.</p> <p>Ils s'occupent également des offres et des contrats ainsi que de l'exécution du mandat pour les clients existants. Dans la mesure du possible, ils organisent ces processus sans papier et de manière efficace sur le plan énergétique.</p> <p>Les SGET analysent la clientèle existante et en déduisent les mesures appropriées. En accord avec leurs supérieurs, ils définissent des priorités dans le traitement des clients et les mettent en œuvre.</p> <p>Ils rédigent des rapports clients pour différents groupes d'intérêts (supérieurs, clients, etc.).</p> <p>Les SGET enregistrent toutes les visites et tous les contacts avec les clients dans le CRM. Ils utilisent activement le CRM pour planifier leurs visites, entretenir leurs contacts et rédiger leurs rapports de visite.</p> <p>Les SGET planifient, organisent et, si nécessaire, réalisent des présentations/formations avec des clients (p. ex. formation sur les produits, formation des utilisateurs).</p> <p>Les SGET respectent en tout temps les dispositions relatives à la protection des données.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- établissent et calculent des offres sur mesure ou standardisées et les gèrent en même temps que les contrats.</li> <li>- définissent des priorités dans le traitement des clients et les mettent en œuvre.</li> <li>- établissent des rapports clients.</li> <li>- utilisent et entretiennent le CRM.</li> <li>- planifient, organisent et réalisent des présentations/formations pour les clients ou les utilisateurs/.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances pratiques pour le traitement des réclamations.</li> <li>- ont des connaissances pratiques en matière d'analyse et de priorisation des clients, de gestion des clients et de satisfaction des clients.</li> <li>- ont des connaissances pratiques sur la conduite d'entretiens de vente (y compris les entretiens difficiles avec les clients).</li> <li>- ont des connaissances pratiques dans le domaine des techniques de vente, de négociation et de sondage.</li> <li>- sont capables de communiquer avec professionnalisme avec les clients, en utilisant un langage correct, un contenu précis et en utilisant correctement les médias appropriés.</li> <li>- ont des connaissances de base dans le domaine de la communication interculturelle.</li> <li>- ont des connaissances pratiques dans le domaine de la gestion des offres et des contrats (y compris les calculs et les calculs du coût de revient par produit) et de l'exécution du mandat.</li> <li>- ont des connaissances de base approfondies du droit des contrats.</li> <li>- connaissent les avantages, la structure et les fonctions de base d'un système CRM.</li> <li>- ont des connaissances de base dans les dispositions relatives à la protection des données.</li> <li>- disposent de connaissances pratiques dans le domaine des techniques de présentation.</li> <li>- disposent de connaissances pratiques dans l'organisation judicieuse des formations produits et utilisateurs et des documents liés à de formation.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p>
---	--

- sont motivées pour trouver la meilleure solution possible pour les deux parties pour chaque demande de client (gestion des relations adaptée aux clients).
- s'efforcent d'assurer ou de restaurer la satisfaction des clients.
- sont calmes, aimables et serviables, même lorsque les entretiens avec les clients sont difficiles.
- veillent toujours à traiter les clients avec professionnalisme.
- voient une valeur ajoutée dans l'entretien consciencieux et continu du CRM.
- s'efforcent de respecter les dispositions en vigueur relatives à la protection des données.
- veillent toujours à concevoir des présentations et des formations attrayantes et ciblées.

#### **Métacognition**

- analysent la clientèle existante et en déduisent des mesures.
- sont capables de réfléchir à leur propre comportement avec les clients.
- sont en mesure de réduire la consommation de papier et les dépenses énergétiques dans l'administration par des mesures appropriées.
- sont en mesure d'évaluer le succès des mesures de formation et d'en déduire des mesures d'amélioration.

5.2.7 Domaine de compétences opérationnelles G : Utiliser des méthodes et des technologies de travail

Situation de travail	Critères de performance
<p><b>G1. Diriger des projets et des groupes de travail</b></p> <p>Les SGET dirigent ou collaborent à des projets et des groupes de travail sur la base d'une méthode adaptée à la situation. Ils reçoivent les informations nécessaires à la réalisation du projet de la part du client.</p> <p>Les SGET structurent, planifient et pilotent leurs projets à l'aide d'outils appropriés sur les différentes composantes du triangle de référence et les mettent en œuvre en collaboration avec les collaborateurs du projet et les groupes d'intérêts.</p> <p>Les SGET attachent une grande importance à la composition adéquate des équipes de projet et des groupes de travail. Ils assurent une information et une communication orientées vers le public cible.</p> <p>Au cours du projet, les SGET rendent compte périodiquement de l'avancement du projet au client et à d'autres groupes d'intérêts. Une fois le projet terminé, les SGET procèdent à un contrôle des résultats avec toute l'équipe et en déduisent d'éventuelles mesures d'amélioration pour les projets futurs (p. ex. Lessons learned, Post implementation Review).</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- structurent, planifient et mettent en œuvre des projets.</li> <li>- sélectionnent des outils et des méthodes de préparation et de réalisation de projets adaptés à la situation.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de compétences en matière de gestion de projet et de gestion du changement (Project-/Change Management).</li> <li>- apportent des compétences en matière de résolution de problèmes et possèdent des compétences sociales leur permettant de diriger des équipes hétérogènes.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- veillent à créer un climat de travail motivant et s'engagent à favoriser la collaboration</li> <li>- attachent de l'importance à une approche systématique et à une planification réaliste.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sont en mesure d'évaluer correctement la situation du projet et d'en déduire rapidement des mesures d'amélioration appropriées.</li> <li>- doivent pouvoir s'adapter rapidement à un environnement changeant et aux nouveaux besoins de l'équipe.</li> </ul>
<p><b>G2. Planifier, organiser et réaliser des réunions et des ateliers</b></p> <p>Les SGET organisent et dirigent des ateliers et des réunions sur place ou en ligne (par exemple, réunions d'équipe, réunions interdisciplinaires, avec des groupes d'intérêts internes et externes, etc.) en fonction des besoins.</p> <p>Ils planifient et préparent des réunions et des ateliers.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- planifient, organisent et dirigent des réunions et des ateliers avec différentes parties prenantes.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances approfondies dans le domaine de la direction de réunions et d'ateliers, y compris la préparation et le suivi.</li> </ul>

<p>Ils invitent les personnes appropriées aux réunions et donnent aux participants la possibilité de présenter leurs propres sujets.</p> <p>Ils dirigent des réunions et des ateliers et tiennent compte des processus et des dynamiques de groupe. Lors de l'animation, ils concilient les différents intérêts et motivent les personnes présentes à collaborer. Ils thématisent aussi bien les réussites que les problèmes.</p> <p>Si nécessaire, ils font un suivi des réunions et des ateliers ou y réfléchissent.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- possèdent des connaissances pratiques des -techniques de communication-, de modération et de présentation.</li> <li>- ont des connaissances de base des processus et de la dynamique de groupe.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- font preuve de méthode, de rigueur, d'assurance, d'adaptabilité et de flexibilité dans leur travail.</li> <li>- préparent les réunions et les ateliers suffisamment à l'avance.</li> <li>- dirigent des réunions et des ateliers de manière ciblée, constructive et active, sont capables de gérer des conflits et restent orientés à trouver des solutions.</li> <li>- veillent à transmettre des contenus clairs, compréhensibles et adaptés aux différents groupes d'intérêts.</li> <li>- sont prêts à apprendre et à utiliser les nouvelles technologies dans le domaine de la planification, de l'organisation et de la conduite des réunions.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sont en mesure de porter un regard critique sur les résultats des réunions et des ateliers ainsi que sur leur déroulement et d'en déduire les mesures nécessaires.</li> </ul>
<p><b>G3. Utiliser des techniques de travail appropriées</b></p> <p>Dans l'exécution de leurs tâches, les SGET sont responsables de la sélection et de la mise en œuvre de techniques de travail appropriées et analysent régulièrement la situation de travail correspondante.</p> <p>Les SGET exécutent leurs activités de manière efficace et efficiente, en priorisant leurs tâches en fonction de leur importance et de leur urgence.</p> <p>Les SGET veillent à une utilisation équilibrée de leurs propres ressources et de celles de leur environnement.</p> <p>Les SGET ne perdent pas de vue leurs propres limites de performance et demandent de l'aide à leurs supérieurs ou à leur entourage en cas de situation de stress.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sélectionnent des techniques de travail adaptées à chaque situation et les utilisent efficacement dans leur travail quotidien.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances et d'une vue d'ensemble des différentes techniques de travail et des possibilités de soutien.</li> <li>- possèdent des capacités de résolution de problèmes, apportent des compétences en matière d'organisation et de planification et disposent d'une gestion réaliste du temps.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- veillent à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, à leur propre santé et à celle des autres.</li> <li>- s'engagent à utiliser les ressources avec précaution.</li> </ul>

	<p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sont en mesure d'évaluer correctement leurs propres situations de travail et celles des autres, et d'en déduire rapidement des mesures d'amélioration appropriées.</li> <li>- disposent d'une grande capacité d'adaptation.</li> </ul>
<p><b>G4. Résoudre les problèmes</b></p> <p>Les SGET résolvent continuellement tout problème dans leur domaine d'activité ou participent au processus de résolution.</p> <p>Pour ce faire, ils appréhendent et analysent, en concertation avec leurs supérieurs, les problèmes dans leur complexité, déduisent avec les personnes concernées les mesures à prendre, sélectionnent les procédures et les techniques appropriées pour résoudre les problèmes, développent et évaluent des idées de solutions et les mettent en œuvre dans leur environnement de travail en impliquant les groupes d'intérêts concernées. Enfin, ils vérifient la mise en œuvre et réfléchissent aux processus ainsi qu'aux résultats.</p>	<p><i>Les spécialistes en gestion d'entreprise technique...</i></p> <p><b>Potentiel de mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sont en mesure de cerner, d'analyser et de résoudre différents problèmes.</li> </ul> <p><b>Connaissance, compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disposent de connaissances pratiques dans les domaines de la saisie et de l'analyse des problèmes (par ex. comparaison de la situation théorique et effective).</li> <li>- connaissent les méthodes courantes de développement (méthodes créatives) en vue de résoudre les problèmes.</li> <li>- connaissent les méthodes courantes de sélection des mesures possibles (techniques de décision), d'évaluation et de développement en vue de résoudre les problèmes.</li> </ul> <p><b>Attitudes, valeurs, motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- travaillent de manière systématique afin de saisir les problèmes dans leur diversité,</li> <li>- veillent toujours à ce que le processus de résolution soit constructif.</li> <li>- font preuve de flexibilité dans leur réflexion et leur structuration et sont capables de travailler sous la pression du temps.</li> <li>- sont prêts à apprendre et à utiliser de nouvelles technologies dans le domaine de l'analyse et de la résolution des problèmes et de la méthodologie de décision.</li> </ul> <p><b>Métacognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sont en mesure de réfléchir de manière critique à la mise en œuvre de leurs mesures pour résoudre différents problèmes ainsi qu'au processus global de résolution des problèmes.</li> <li>- sont en mesure de tirer les conséquences correctes et appropriées de leur analyse du problème.</li> </ul>