

Cahier de programme

AEC Gestion de commerces

LCA.FX

Campus de Longueuil
1010, rue de Sérigny, bureau 300, Longueuil (Québec) J4K 5G7
Tél. : 819 477-3113
Sans frais : 1 800 869-3113

BIENVENUE AU COLLÈGE ELLIS



Le Collège Ellis est reconnu depuis plusieurs années pour son enseignement dynamique à dimension humaine. Avec ses quatre campus ultramodernes, il s'est taillé une place enviable dans le milieu de la formation, et ce, grâce à l'excellence du travail de l'ensemble de son personnel qui allie leurs efforts afin d'assurer aux étudiants une formation de grande qualité. Le Collège est également reconnu pour son excellent Service de placement auprès des finissants ainsi que pour son engagement socioéconomique dans la région.

Notre projet éducatif prône les valeurs suivantes : l'engagement, le dépassement et le service. Notre objectif est de préparer la relève de demain, une relève compétente et professionnelle tant au niveau du savoir que du savoir-faire et du savoir être.

Ce cahier vous présente une description du programme dans lequel vous vous engagez.

Dans les pages suivantes, vous trouverez :

- le modèle pédagogique du Collège Ellis;
- le programme et ses perspectives professionnelles;
- la nature et les exigences du milieu du travail;
- l'accessibilité aux études universitaires;
- la grille de cours, etc.

Bon séjour au Collège,

L'équipe du programme Gestion de commerces et la direction du Collège Ellis

Le genre masculin est utilisé généralement dans le présent document dans le seul but d'en alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

Modèle pédagogique du Collège Ellis	4
Présentation du programme.....	6
Description des besoins de formation	6
Description de la fonction de travail visée	7
Lien entre l'AEC et le DEC de référence	8
Type de programme	8
But du programme	8
Conditions d'admission générales et particulières	9
Compétences à développer	9
Liste des cours et heures d'enseignement	10
Matrice des compétences	11
Objectifs et standards	13
Références	64

MODÈLE PÉDAGOGIQUE DU COLLÈGE ELLIS

Institution d'enseignement supérieur reconnue par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement Supérieur (MSSS), le Collège Ellis répond aux exigences du Règlement sur le régime des études collégiales. En tant que collège privé subventionné par le MSSS, l'institution doit également se conformer à la Loi sur l'enseignement privé et à ses exigences.

ACCESSIBILITÉ AUX ÉTUDES SUPÉRIEURES TECHNIQUES

Le Collège Ellis propose des programmes uniques dans la région du Centre-du-Québec, en Mauricie et en Montérégie. Trois de ces programmes répondent à un contingentement du MSSS, il s'agit des programmes *Techniques policières, techniques de réadaptation physique et techniques d'électrophysiologie médicale*. Cependant, pour l'ensemble des programmes, le Collège favorise l'accessibilité. Les activités de promotions de nos programmes et des professions liées à ceux-ci se font dans de nombreuses régions du Québec. Outre le Centre-du-Québec et la Mauricie, la plupart des régions du Québec sont visitées.

Pour favoriser l'accessibilité des jeunes à la formation collégiale, le Collège Ellis admet dans ses programmes d'études des étudiants qui détiennent leur diplôme d'études secondaires (condition d'admission essentielle) et qui présentent des qualités et des caractéristiques propres aux programmes d'études offerts au Collège. Des tests et des entrevues d'admission viennent compléter le dossier d'admission.

Les étudiants inscrits au Collège ont accès au service de prêts et de bourses du MSSS. De plus, le Collège propose différents aménagements pour alléger le fardeau financier de ses étudiants : étalement des paiements, paiements différés, système de prêts institutionnels, etc.

INTÉGRATION DES VALEURS FONDAMENTALES

Le Collège Ellis inscrit dans son énoncé de mission, le développement de valeurs institutionnelles : engagement, dépassement, service. Discipline, code de déontologie, guide de l'étudiant et encadrement serré du cheminement scolaire viennent compléter le modèle.

DIMENSION HUMAINE FAVORISANT L'ENCADREMENT

De taille humaine, le Collège met au service de sa clientèle étudiante un environnement physique contemporain, sécuritaire et pourvu du matériel éducatif requis qui assure des lieux favorables à l'apprentissage. Des résidences étudiantes des plus modernes, des laboratoires spacieux, des équipements de la plus récente technologie, des salles d'entraînement sophistiquées, des stationnements gratuits et un service de placement à vie qui assure un taux de placement excellent.

Par sa dimension, le Collège peut assurer un encadrement étroit de ses étudiants et les accompagner plus facilement à la réussite de leurs études. L'organisation des programmes, sous l'autorité du comité pédagogique et du directeur des études facilite le suivi individuel des étudiants. Un guide des étudiants, un code de déontologie, un responsable de l'encadrement, des dossiers de comportement et des politiques institutionnelles complètent les outils disponibles pour assurer la réussite de chacun.

EXPERTISE PROFESSIONNELLE AU SERVICE DE L'ÉDUCATION

Le Collège Ellis se distingue dans le réseau collégial québécois, par son modèle de formation technique en lien étroit avec le milieu du travail. Ce modèle prend assise sur des programmes qui répondent aux besoins de la société québécoise. Il se caractérise surtout par ses enseignants issus du milieu professionnel et qui sont en pratique active dans leur domaine de spécialité. Ainsi, dans chacun des programmes offerts, les activités d'apprentissage (cours) sont dispensées par des professionnels externes. À titre d'exemple, en *Techniques policières*, des policiers des grandes organisations policières (Sûreté du Québec, Service de police de la ville de Montréal, etc.), des criminologues, des psychologues et des avocats assurent la formation aux étudiants. Les histoires de cas, les exemples et les exercices sont tirés de leur expérience quotidienne de travail. Cette pratique rend la formation riche et actuelle. En *Techniques juridiques*, les enseignants sont des avocats ou des notaires, en éducation spécialisée, des éducateurs spécialisés des psychologues et des travailleurs sociaux font de même. En techniques de la santé, des inhalothérapeutes prennent de leur temps de pratiques en milieux hospitaliers pour venir dispenser la formation dans le programme *Techniques d'inhalothérapie*. Le même modèle s'applique en *Techniques de Soins préhospitaliers d'urgence*. Ces professionnels deviennent enseignants à raison d'une journée ou deux par semaine pour donner la formation spécialisée. Ils assurent également l'assistance et l'encadrement des étudiants. Ils sont concernés par la formation et participent à leur perfectionnement pédagogique. Ce modèle permet au Collège de disposer d'une équipe d'enseignants des matières disciplinaires d'enseignement en maîtrise de leur art, de leur profession.

SYNERGIE DU PERSONNEL

Afin de mener à bien la mission du Collège dans les meilleures conditions, la direction du Collège fait preuve de leadership et de créativité. Le personnel s'investit dans le développement du Collège. Tous contribuent aux opérations institutionnelles (évaluation, recrutement, information, consultation, etc.) et aux services aux étudiants (accueil et encadrement des étudiants, aide à la réussite, discipline, etc.). La direction du Collège est active au sein de l'association des collèges privés du Québec (ACPQ), organisation porte-parole auprès du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Le directeur général siège au conseil général, instance décisionnelle de l'ACPQ.

Pour sa part, le Collège juge important que les enseignants spécialistes aient une bonne compréhension des méthodes et modèles servant à élaborer une formation et qu'ils en comprennent les grandes étapes. Pour s'en assurer, le Collège planifie annuellement des formations sur différents thèmes pédagogiques. De plus, un soutien constant tout au long de l'année est offert aux enseignants tant au niveau des plans de cours, de la planification, de la conception et de la diffusion d'une activité d'apprentissage que de l'évaluation.

PRESENTATION DU PROGRAMME

Résumé de l'étude de pertinence :

Comme plusieurs milieux au Québec, les entreprises et commerces de détail font face à un important manque de personnel. Plusieurs entreprises sont obligées de diminuer leurs heures d'ouverture et même de fermer certains établissements, faute de main d'œuvre. Ces mesures mènent certaines entreprises, après plusieurs pistes de solutions, à fermer leurs portes. À plusieurs reprises, des entreprises appellent les dirigeants du Collège pour afficher des offres d'emploi disponibles dans les commerces des régions environnantes. À la lumière de ses appels fréquents et de l'offre techniques déjà offerte en Gestion de commerces, le Collège Ellis a invité à la discussion quelques-unes de ces entreprises dont : Fastenal, La Forge du Malt et le Centre de paysagement Alain Carrier. Lors de ses discussions, nous avons pu ensemble valider la pertinence de l'ajout d'une offre de programme accéléré et compétent qui répondrait aux exigences et aux besoins de main-d'œuvre des entreprises. Cette offre de programme supplémentaire permettrait la mise en place de plus de personnel dans les entreprises.

Résumé de l'analyse de profession :

Les diplômés en Gestion de commerces assument des responsabilités de gestion d'un commerce ou la supervision d'une équipe de vente dans un établissement commercial ou dans une entreprise. Ils travaillent principalement dans les commerces ainsi que les entreprises et les commerces spécialisés dans la vente de produits et de services. Plus souvent, ils sont salariés et travaillent à temps plein. Les postes occupés peuvent être au sein de petites, moyennes ou grandes entreprises. Dans leur quotidien, ils sont amenés à gérer le personnel de vente, atteindre des objectifs de vente, promouvoir et mettre en marché des produits ou des services, gérer des stocks et assurer le service à la clientèle.

Qualités requises :

- Capacité à gérer son stress;
- Autonomie;
- Polyvalence;
- Sens de l'organisation;
- Leadership;
- Esprit d'équipe;
- Flexibilité;
- Dynamisme;
- Bilinguisme (atout).

Description de la fonction de travail :

Les diplômés en Gestion de commerces assument des responsabilités de gestion d'un commerce ou de supervision d'une équipe de vente dans un établissement commercial ou dans une entreprise. Ils travaillent principalement au sein des commerces de détail, des commerces en gros ou pour des entreprises ou des commerces spécialisés dans la vente de produits ou de services.

Voici une liste des tâches qu'ils seront appelés à effectuer :

- Vendre des produits ou des services.
- Assurer le service à la clientèle.
- Effectuer la mise en marché.
- Gérer du personnel.
- Présenter des produits ou des services.
- Gérer un budget.
- Gérer des stocks.
- Gérer des projets.
- Élaborer et assurer le suivi d'un plan marketing.
- Effectuer des tâches administratives.

Les diplômés qui intègrent le marché du travail le font le plus souvent à titre de :

- Gérant de commerce de détail.
- Gérant de restauration.
- Superviseur d'une équipe de vente.
- Responsable du service à la clientèle.
- Directeur des ventes ou des comptes.
- Conseiller aux ventes

GESTION DE COMMERCES

Le programme *Gestion de commerces (LCA.FX)* se détaille comme suit :

Type de sanction :	Attestation d'études collégiales (AEC)		
Durée totale :	2 ans (5 sessions)		
Nombre d'heures :	1605 heures		
Formation spécifique	59 unités	1605	heures
Nombre total :	59 unités	1605	heures

DESCRIPTION DES BESOINS DE FORMATION

Le criant manque de main-d'œuvre dans les commerces et les entreprises nous amène à croire qu'une nouvelle offre d'attestation d'études collégiales en Gestion de commerces serait une plus-value pour les employeurs.

LIEN ENTRE L'AEC ET LE DEC DE RÉFÉRENCE

Pour travailler l'attestation d'études collégiales en Gestion de commerces, nous avons travaillé en référence avec le diplôme d'études collégiales en Gestion de commerces. La fonction de travail visée par l'AEC est la même que le DEC. Les étudiants pourront au terme de l'AEC, effectuer les mêmes tâches et activités et postuler sur les mêmes emplois que les étudiants ayant étudiés au DEC.

TYPE DE PROGRAMME

L'attestation d'études collégiales en Gestion de commerces est une formation initiale qui permettra aux étudiants d'acquérir les compétences requises à l'exercice de la profession.

La clientèle visée est les étudiants qui sont intéressés à exercer une profession dans les commerces et entreprises et qui désirent obtenir un diplôme pour les propulser sur le marché du travail.

BUT DU PROGRAMME

L'Attestation d'études collégiales en Gestion de commerces a pour but de former la clientèle étudiante aux besoins actuels des commerces et des entreprises.

Au terme du programme, les diplômés pourront intégrer le marché du travail avec autonomie et seront apte exécuter de façon optimale les tâches inhérentes aux professions reliées à la formation en Gestions de commerces.

CONDITIONS D'ADMISSION

Avoir un diplôme d'études secondaires

OU

Avoir une formation jugée suffisante par le collège

ET satisfaire l'une des conditions suivantes (une évaluation du dossier pourrait être nécessaire) :

- Avoir interrompu ses études à temps plein ou poursuivi des études postsecondaires à temps plein pendant au moins 2 sessions consécutives ou 1 année scolaire;
- Être visé par une entente conclue entre le collège et un employeur ou elle bénéficie d'un programme gouvernemental;
- Avoir interrompu ses études à temps plein pendant une session et a poursuivi des études postsecondaires à temps plein pendant une session;
- Être titulaire du diplôme d'études professionnelles.

GESTION DE COMMERCES

COMPÉTENCES

- 01TS Analyser les fonctions de travail
- 01TT Communiquer et interagir dans un contexte de gestion commerciale
- 01TU Utiliser des logiciels d'application courante à des fins de gestion commerciale
- 01TV Utiliser des méthodes statistiques à des fins d'analyse de données commerciales
- 01TW Rechercher et analyser des données commerciales
- 01TX Établir un plan de marketing et en assurer le suivi
- 01TY Utiliser des sources de droit s'appliquant aux activités commerciales
- 01TZ Communiquer en anglais avec le personnel et les supérieurs de l'établissement ou de l'entreprise
- 01U0 Traiter en anglais avec des clientes ou clients et des fournisseurs
- 01U1 Promouvoir les produits et des services par des moyens de communication de masse
- 01U2 Vendre des produits et des services dans un établissement commercial
- 01U3 Appliquer un processus de gestion dans un contexte de commercialisation
- 01U4 Constituer une équipe de vente
- 01U5 Produire de l'information comptable à des fins de gestion
- 01U6 Analyser de l'information comptable et financière à des fins de gestion commerciale
- 01U7 Préparer et gérer un budget d'exploitation

- 01U8 Assurer la disponibilité de la marchandise dans un établissement commercial
- 01U9 Utiliser l'information de l'actualité économique à des fins de gestion commerciale
- 01UA Vendre des produits et des services par voie de représentation
- 01UB Superviser une équipe de vente
- 01UC Procéder à l'aménagement du lieu de vente et à la présentation visuelle des produits et des services
- 01UD Former le personnel de vente
- 01UE Mettre en place et superviser le service à la clientèle selon l'approche qualité
- 01UF Rechercher les occasions de commercer avec l'étranger
- 01UG Assurer son intégration au marché du travail
- 01UH Gérer un projet de commercialisation de produits ou services

COURS ET HEURES D'ENSEIGNEMENT

25

cours et les heures rattachées à la formation.

Session 1		Théorique	Labo	Personnel	Unités
XXX-XXX-XX	Initiation à la gestion de commerces	2	2	2	2,00
XXX-XXX-XX	Gestion des ressources humaines	2	2	2	2,00
XXX-XXX-XX	Gestion et service à la clientèle	2	1	2	1,67
XXX-XXX-XX	Marketing - I	2	2	3	2,33
XXX-XXX-XX	Production de documents d'affaires et publicités	2	2	3	2,33
XXX-XXX-XX	Comptabilité - I	3	2	3	2,67
		24		h.c./se	
Session 2		T	L	P	
XXX-XXX-XX	Comptabilité - II	3	2	3	2,67
XXX-XXX-XX	Gestion des équipes de travail	2	2	2	2,00
XXX-XXX-XX	Marketing - II	2	2	3	2,33
XXX-XXX-XX	Statistiques appliquées à la gestion	2	1	2	1,67
XXX-XXX-XX	Sciences de la consommation	3	1	2	2,00
XXX-XXX-XX	Stratégies d'affaires	2	2	3	2,33
		24		h.c./se	

Session 3		T	L	P	
	Formation spécifique				
XXX-XXX-XX	Anglais des affaires - I	2	2	3	2,33
XXX-XXX-XX	Gestion de crise	2	2	3	2,33
XXX-XXX-XX	Gestion de projets	2	2	3	2,33
XXX-XXX-XX	Management d'une organisation	3	1	2	2,00
XXX-XXX-XX	Éthique de la gestion	2	1	2	1,67
XXX-XXX-XX	Environnement économique	3	1	3	2,33
XXX-XXX-XX	Systèmes et technologies de l'information	1	3	3	2,33
		27		h.c./se	
Session 4		T	L	P	
XXX-XXX-XX	Leadership	2	1	2	1,67
XXX-XXX-XX	Opérations et logistique	2	2	3	2,33
XXX-XXX-XX	Management de l'innovation	2	2	2	2,00
XXX-XXX-XX	Anglais des affaires II	2	2	3	2,33
XXX-XXX-XX	Espagnol des affaires	2	1	2	1,67
XXX-XXX-XX	Droit du travail	3	1	3	2,33
		22		h.c./se	
Session 5		T	L	P	
XXX-XXX-XX	Stage II	0	5	3	2,67
XXX-XXX-XX	Commerces et démarchage à l'étranger	3	2	3	2,67

MATRICE DES COMPÉTENCES

		01TS	01TT	01TU	01TV	01TW	01TX	01TY	01TZ	01U0	01U1	01U2	01U3	01U4	01U5	01U6	01U7	01U8	01U9	01UA	01UB	01UC	01UD	01UE	01UF	01UG	01UH	
Session 1																												
XXX-XXX-XX	Initiation à la gestion de commerces	x				x																						
XXX-XXX-XX	Gestion des ressources humaines													x							x		x					
XXX-XXX-XX	Gestion et service à la clientèle		x									x													X			
XXX-XXX-XX	Marketing - I						X																					
XXX-XXX-XX	Production de documents d'affaires et publicités			x																								
XXX-XXX-XX	Comptabilité - I														x													
Session 2																												
XXX-XXX-XX	Comptabilité - II															x	X											
XXX-XXX-XX	Gestion des équipes de travail																				x		x					
XXX-XXX-XX	Marketing - II						x				x																	
XXX-XXX-XX	Statistiques appliquées à la gestion				X																							
XXX-XXX-XX	Sciences de la consommation					x					x										x							
XXX-XXX-XX	Stratégies d'affaires																				x		x					
Session 3																												
XXX-XXX-XX	Anglais des affaires - I								X																			
XXX-XXX-XX	Gestion de crise																					X						
XXX-XXX-XX	Gestion de projets					x																	x				X	
XXX-XXX-XX	Management d'une organisation												X															
XXX-XXX-XX	Éthique de la gestion						x																	X				
XXX-XXX-XX	Environnement économique																				X							
XXX-XXX-XX	Systèmes et technologies de l'information										X																	
Session 4																												
XXX-XXX-XX	Leadership												x	X														
XXX-XXX-XX	Opérations et logistique																					X						
XXX-XXX-XX	Management de l'innovation						x					x																
XXX-XXX-XX	Anglais des affaires II																											
XXX-XXX-XX	Espagnol des affaires																											
XXX-XXX-XX	Droit du travail							x																				
Session 5																												
XXX-XXX-XX	Stage II		x									x															x	
XXX-XXX-XX	Commerces et démarchage à l'étranger																					x				x		

OBJECTIFS ET STANDARDS

CODE : 01TS	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Analyser les fonctions de travail.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Caractériser les fonctions de travail et leurs conditions d'exercice.</p> <p>2 Examiner les tâches et les opérations propres aux fonctions de travail.</p> <p>3 Examiner les habiletés et les comportements nécessaires à l'exercice des fonctions de travail.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • À l'aide d'une information récente sur les fonctions de travail dans le domaine de l'administration et du commerce. • À l'aide d'une information récente sur les secteurs d'activité dans lesquels se trouvent les techniciennes et les techniciens en administration et gestion commerciale. • À l'aide des documents de travail pertinents. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Collecte d'une information pertinente.</p> <p>1.2 Examen complet des caractéristiques générales des fonctions de travail et de leurs conditions d'exercice.</p> <p>1.3 Distinction des caractéristiques générales des milieux de travail.</p> <p>1.4 Reconnaissance des possibilités d'exercice et de pratique entrepreneuriale dans le domaine de l'administration et de la gestion commerciale.</p> <p>2.1 Examen complet des opérations, des conditions d'exécution et des critères de performance associés aux différentes fonctions de travail.</p> <p>2.2 Détermination de l'importance des tâches.</p> <p>3.1 Établissement de liens pertinents entre les habiletés et comportements et les différentes tâches des fonctions de travail.</p> <p>3.2 Examen complet des exigences en matière d'éthique professionnelle et de culture de l'entreprise.</p>

CODE : 01TT	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Communiquer et interagir dans un contexte de gestion commerciale.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Contribuer à la mise en œuvre de l'approche client.</p> <p>2 Établir des rapports de coopération avec les personnes, à l'interne et à l'externe.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans des situations représentatives des différents milieux de travail. • À partir des valeurs, de la culture organisationnelle, des politiques et des règles de fonctionnement de l'établissement ou de l'entreprise. • En présence de personnes de l'intérieur et de l'extérieur de l'établissement ou de l'entreprise. • À l'aide d'outils de présentation et de l'équipement nécessaire à la communication téléphonique. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Perception juste du contexte et des particularités de la situation de communication.</p> <p>1.2 Application appropriée des techniques de communication et d'observation.</p> <p>1.3 Manifestation d'empathie et d'ouverture d'esprit dans la prise de contact avec la clientèle.</p> <p>1.4 Approche des clientes et des clients adaptée à leurs particularités.</p> <p>1.5 Manifestation constante de respect, d'ouverture et de tolérance envers la clientèle.</p> <p>1.6 Souci constant de l'éthique dans les relations avec la clientèle.</p> <p>2.1 Prise en considération de ses responsabilités dans l'atteinte des objectifs.</p> <p>2.2 Participation soutenue à l'accomplissement des tâches.</p> <p>2.3 Communication efficace avec les personnes, à l'interne et à l'externe.</p> <p>2.4 Application correcte et efficace des techniques de communication téléphonique.</p> <p>2.5 Utilisation de moyens originaux et efficaces visant à assurer le bon déroulement des activités de travail.</p> <p>2.6 Souci constant de l'éthique dans les relations avec les personnes.</p>

Éléments de la compétence	Critères de performance
<p>3 Négocier avec des personnes, à l'interne et à l'externe.</p>	<p>3.1 Reconnaissance juste des intérêts de l'autre partie.</p> <p>3.2 Présentation objective et argumentée des intérêts à défendre.</p> <p>3.3 Utilisation d'une approche de négociation appropriée à la situation.</p> <p>3.4 Accueil des objections dans un esprit de coopération.</p> <p>3.5 Adoption d'attitudes propices à la négociation.</p>
<p>4 Présenter des exposés devant des groupes de personnes.</p>	<p>3.6 Respect des règles établies par le commerce ou l'entreprise.</p> <p>4.1 Présentation claire et intéressante d'une information pertinente.</p> <p>4.2 Utilisation d'outils de qualité susceptibles de capter l'intérêt de l'auditoire.</p> <p>4.3 Réponses pertinentes aux questions posées.</p>
<p>5 Travailler en équipe.</p>	<p>4.4 Manifestation d'une attitude positive et respectueuse.</p> <p>4.5 Démonstration d'assurance et d'enthousiasme.</p> <p>5.1 Adhésion franche aux objectifs, décisions et méthodes de travail de l'équipe.</p> <p>5.2 Application méthodique des règles du travail en équipe.</p> <p>5.3 Apport de solutions pertinentes aux problèmes de l'équipe et aux changements de situation.</p> <p>5.4 Préparation et animation appropriées des réunions.</p> <p>5.5 Manifestation constante d'une attitude de conciliation.</p> <p>5.6 Évaluation judicieuse de sa participation au sein de l'équipe.</p>

CODE : 01TU	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Utiliser des logiciels d'application courante à des fins de gestion commerciale.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Utiliser un poste de travail informatisé.</p> <p>2 Choisir le logiciel.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans des situations représentatives de l'exercice de la profession. • À partir des politiques et des règles de l'établissement ou de l'entreprise. • À partir d'un poste de travail informatisé autonome et en réseau et à l'aide des logiciels appropriés. • À l'aide des manuels de référence des différents logiciels en français et en anglais. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Personnalisation de l'environnement informatique selon les besoins de l'utilisatrice ou de l'utilisateur.</p> <p>1.2 Utilisation efficace de l'aide en ligne.</p> <p>1.3 Création et gestion efficace des répertoires et des fichiers.</p> <p>1.4 Application correcte de la procédure de sécurité informatique.</p> <p>1.5 Application correcte de la procédure d'importation et d'exportation de données.</p> <p>1.6 Respect des règles d'ergonomie.</p> <p>2.1 Examen attentif de la tâche à effectuer.</p> <p>2.2 Représentation claire du résultat attendu.</p> <p>2.3 Comparaison juste des principales caractéristiques des logiciels d'application courante.</p> <p>2.4 Sélection du logiciel appropriée à la tâche à effectuer.</p> <p>2.5 Manifestation de curiosité et d'autonomie dans la mise à jour des connaissances sur les logiciels.</p>

CODE : 01TU	
<p>Éléments de la compétence</p> <p>3 Produire des documents.</p> <p>4 Automatiser des tâches.</p> <p>5 Utiliser les possibilités des réseaux.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>3.1 Définition claire du résultat attendu.</p> <p>3.2 Planification de l'organisation des données appropriée au type de support et aux utilisatrices et utilisateurs.</p> <p>3.3 Mise en forme de textes et de documents à caractère administratif, conformément aux normes de présentation établies.</p> <p>3.4 Mise en forme de tableaux contenant du texte, des données numériques et des formules de calcul, conformément aux règles de présentation établies.</p> <p>3.5 Utilisation efficace des possibilités d'une base de données.</p> <p>3.6 Mise en forme d'une présentation multimédia, conformément aux règles établies.</p> <p>3.7 Vérification méthodique des résultats.</p> <p>3.8 Application correcte des mesures de sécurité informatique.</p> <p>4.1 Création de liens dynamiques pertinents entre les fichiers.</p> <p>4.2 Utilisation appropriée des macro-commandes des logiciels.</p> <p>4.3 Développement de modèles de documents appropriés aux besoins.</p> <p>5.1 Application correcte de la procédure d'échange de données.</p> <p>5.2 Exécution correcte des transactions à distance.</p> <p>5.3 Utilisation judicieuse du courrier électronique.</p>

CODE : 01TV	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Utiliser des méthodes statistiques à des fins d'analyse de données commerciales.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Déterminer la méthode de traitement de la situation. 2 Recueillir et organiser les données. 3 Effectuer le traitement des données. 4 Présenter les résultats. 	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans des situations représentatives de l'exercice de la profession, telles que la recherche de données commerciales, la vente de produits, la gestion de budget, la gestion des ressources humaines et le service à la clientèle. • À partir des politiques et des règles de fonctionnement de l'établissement ou de l'entreprise. • À partir d'un système informatisé et à l'aide des logiciels appropriés. • À l'aide d'outils, de tables et de calculatrices. • À l'aide des manuels de référence appropriés. <p>Critères de performance</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Analyse judicieuse de la situation à traiter. 1.2 Détermination juste des objectifs. 1.3 Choix d'une méthode de traitement appropriée. 2.1 Détermination d'un échantillon approprié. 2.2 Collecte méthodique des données. 2.3 Organisation efficace des données. 3.1 Détermination des calculs appropriés à effectuer. 3.2 Application correcte d'une démarche scientifique. 3.3 Description et estimation pertinente des paramètres propres à une population. 3.4 Utilisation efficace des fonctionnalités des logiciels, des tables et des calculatrices. 3.5 Exactitude des calculs. 4.1 Choix judicieux du mode de présentation de l'information. 4.2 Présentation claire et ordonnée des résultats. 4.3 Application rigoureuse des normes de présentation des tableaux, des graphiques et des rapports. 4.4 Souci de la précision et du détail.

CODE : 01TV	
<p>Éléments de la compétence</p> <p>5 Interpréter les résultats.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>5.1 Mise en évidence des éléments significatifs compte tenu de la situation.</p> <p>5.2 Établissement de liens pertinents entre les différents éléments à traiter.</p> <p>5.3 Synthèse logique des résultats.</p>

CODE : 01TW	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Rechercher et analyser des données commerciales.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Analyser le besoin d'information.</p> <p>2 Déterminer la méthode de recherche.</p> <p>3 Recueillir et traiter les données.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans des situations représentatives de l'exercice de la profession. • À partir d'une demande ou d'un besoin. • À partir d'un système informatisé et à l'aide des logiciels appropriés. • À partir de consultations auprès des consommatrices et consommateurs. • À l'aide de documents de référence en français et en anglais. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Définition juste du besoin d'information.</p> <p>1.2 Sélection judicieuse des sources d'information.</p> <p>1.3 Définition d'objectifs et d'hypothèses appropriés au besoin d'information.</p> <p>2.1 Détermination d'une méthode de recherche appropriée au contexte.</p> <p>2.2 Détermination d'un cadre de référence et d'un échantillonnage appropriés à la méthode de recherche.</p> <p>3.1 Choix et adaptation des outils de collecte des données en fonction de la situation.</p> <p>3.2 Collecte pertinente des données en fonction de la nature de l'information à recueillir, de l'échantillonnage établi et de l'outil utilisé.</p> <p>3.3 Traitement approprié des données.</p> <p>3.4 Utilisation efficace des outils de recherche conventionnels et informatiques appropriés.</p>

CODE : 01TW	
<p>Éléments de la compétence</p> <p>4 Analyser les données.</p> <p>5 Présenter les résultats.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>4.1 Application d'une démarche d'analyse logique et rigoureuse.</p> <p>4.2 Analyse judicieuse des fréquences des différentes variables.</p> <p>4.3 Établissement de liens pertinents entre les différentes variables.</p> <p>4.4 Prise en considération des facteurs psychologiques et sociaux ainsi que des attitudes et des comportements caractérisant la clientèle de différents segments de marché.</p> <p>4.5 Utilisation efficace d'un logiciel d'analyse.</p> <p>4.6 Obtention de résultats permettant de confirmer ou d'infirmer les objectifs et les hypothèses de la recherche.</p> <p>5.1 Rédaction d'un rapport clair, complet et cohérent.</p> <p>5.2 Formulation de conclusions et de recommandations judicieuses.</p> <p>5.3 Présentation ordonnée des résultats sous forme de tableaux et de graphiques.</p> <p>5.4 Utilisation efficace de logiciels de présentation.</p> <p>5.5 Utilisation d'arguments justes et convaincants dans la présentation orale des résultats.</p> <p>5.6 Qualité de la communication écrite et orale.</p>

CODE : 01TX	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Établir un plan de marketing et en assurer le suivi.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Analyser l'information nécessaire à l'établissement du plan de marketing.</p> <p>2 Établir les objectifs du plan de marketing.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • À partir d'une demande ou d'un besoin. • À partir de la mission et des politiques de l'établissement ou de l'entreprise, de données internes et du budget établi. • À partir d'un système informatisé en réseau et à l'aide des logiciels appropriés. • En collaboration avec des gestionnaires. • À l'aide de l'information contenue dans l'étude de marché relative au marketing. • À l'aide de documents de référence pertinents. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Analyse rigoureuse de l'environnement macro et micro de l'établissement ou de l'entreprise.</p> <p>1.2 Analyse rigoureuse du comportement en matière d'achat de la consommatrice et du consommateur, dans les différents segments de marché.</p> <p>1.3 Établissement d'un portrait global de l'environnement de l'entreprise ainsi que du comportement en matière d'achat de la consommatrice ou du consommateur.</p> <p>1.4 Définition juste du processus de décision de la consommatrice ou du consommateur.</p> <p>2.1 Établissement d'objectifs clairs et pertinents relativement aux aspects financiers et marketing.</p> <p>2.2 Prise en considération de la mission et des politiques de l'établissement ou de l'entreprise.</p> <p>2.3 Prise en considération des ressources humaines, matérielles et financières de l'établissement ou de l'entreprise.</p> <p>2.4 Utilisation efficiente des données internes disponibles.</p> <p>2.5 Respect du budget alloué.</p> <p>2.6 Démonstration de conviction, de cohérence et d'intérêt dans la présentation des objectifs.</p>

CODE : 01TX	
<p>Éléments de la compétence</p> <p>3 Établir la stratégie de marketing.</p> <p>4 Répartir le budget alloué dans le marketing.</p> <p>5 Concevoir et mettre en place le plan de marketing.</p> <p>6 Assurer le suivi de l'application du plan de marketing et en évaluer les résultats.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>3.1 Définition d'une stratégie d'acquisition ou de développement de produit ou de service claire et tenant compte de sa nature et de son cycle de vie.</p> <p>3.2 Définition d'une stratégie du prix du produit ou du service qui tient compte de sa nature type et de son évolution sur le marché ainsi que de la perception de la consommatrice ou du consommateur.</p> <p>3.3 Définition d'une stratégie pertinente de gestion des circuits de distribution.</p> <p>3.4 Définition d'une stratégie de communication judicieuse tenant compte du mix de communication promotionnel et de chacune de ses composantes.</p> <p>3.5 Définition d'une stratégie de service après-vente claire et conforme aux politiques établies.</p> <p>3.6 Cohérence des composantes de la stratégie de marketing compte tenu de la consommatrice ou du consommateur-cible.</p> <p>4.1 Ventilation logique des montants entre les différentes composantes du marketing.</p> <p>4.2 Respect du budget global.</p> <p>5.1 Conception d'un plan de marketing complet.</p> <p>5.2 Établissement d'un plan clair et structuré.</p> <p>5.3 Respect des règles grammaticales et orthographiques.</p> <p>5.4 Transmission claire et complète de l'information relative au plan établi.</p> <p>5.5 Utilisation de moyens de communication efficaces.</p> <p>6.1 Vérification périodique et consignation des résultats obtenus.</p> <p>6.2 Utilisation de moyens d'évaluation pertinents et comparaison avec les années antérieures.</p> <p>6.3 Analyse minutieuse des résultats compte tenu des objectifs.</p> <p>6.4 Proposition et mise en place de moyens visant à corriger la situation ou à améliorer l'efficacité du plan de marketing.</p>

CODE : 01TY	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Utiliser des sources de droit s'appliquant aux activités commerciales.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Rechercher et consulter l'information juridique s'appliquant à des situations de travail.</p> <p>2 Reconnaître et appliquer les règles de droit inhérentes à l'exercice de la profession.</p> <p>3 Évaluer les conséquences d'une infraction à la réglementation dans l'exercice de son travail.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans des situations représentatives de l'exercice de la profession. • En se référant à des organismes, à des personnes-ressources et à des sources informatisées. • À l'aide de la réglementation sur le travail en général et les aspects particuliers du domaine des affaires et du commerce. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Repérage des situations justifiant une recherche d'information.</p> <p>1.2 Clarification de la question juridique à résoudre.</p> <p>1.3 Reconnaissance du cadre juridique dans lequel s'inscrit la situation.</p> <p>1.4 Repérage de sources d'information appropriées.</p> <p>1.5 Application d'une démarche de consultation efficace.</p> <p>1.6 Repérage des articles de loi et des éléments de jurisprudence s'appliquant à la situation.</p> <p>1.7 Reconnaissance de la signification et de la portée des dispositions légales applicables.</p> <p>2.1 Reconnaissance et application des règles de droit régissant les documents propres aux affaires et au commerce.</p> <p>2.2 Reconnaissance et application des droits et obligations découlant d'une loi, d'un règlement et d'un contrat.</p> <p>2.3 Reconnaissance de l'incidence de la réglementation relative aux formes juridiques sur les activités du commerce ou de l'entreprise.</p> <p>2.4 Souci de se tenir à jour concernant la réglementation.</p> <p>3.1 Reconnaissance des conséquences du non-respect d'une obligation légale ou contractuelle.</p> <p>3.2 Reconnaissance des pénalités susceptibles d'être imposées par suite de manquements à ses devoirs, obligations et responsabilités.</p>

CODE : 01TZ	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Communiquer en anglais avec le personnel et les supérieurs de l'établissement ou de l'entreprise.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Recevoir et transmettre oralement de l'information.</p> <p>2 Interpréter le contenu de documents rédigés en anglais.</p> <p>3 Rédiger des documents.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans des situations de communication, orales et écrites, représentatives des différents milieux de travail. • À partir d'un système informatisé en réseau et à l'aide de logiciels d'application courante. • À partir de documents d'affaires rédigés en anglais. • À l'aide des documents de référence pertinents. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Utilisation appropriée des techniques de communication.</p> <p>1.2 Compréhension du sens des propos de l'interlocutrice et de l'interlocuteur.</p> <p>1.3 Clarification des aspects incompris.</p> <p>1.4 Adaptation du niveau de langage en fonction de la personne.</p> <p>1.5 Utilisation de la terminologie d'affaires appropriée.</p> <p>1.6 Utilisation de tournures de phrases correctes.</p> <p>1.7 Souci de la qualité de l'expression orale.</p> <p>2.1 Interprétation juste de l'information.</p> <p>2.2 Clarification des aspects incompris.</p> <p>2.3 Utilisation de sources d'aide appropriées.</p> <p>3.1 Utilisation correcte de la terminologie d'affaires courante.</p> <p>3.2 Application rigoureuse des règles grammaticales, orthographiques et syntaxiques.</p> <p>3.3 Rédaction d'un texte cohérent, clair, précis et concis.</p> <p>3.4 Adaptation du style et du niveau de langage en fonction du destinataire et du contexte.</p> <p>3.5 Présentation générale soignée.</p>

CODE : 01U0	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Traiter en anglais avec des clientes ou clients et des fournisseurs.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Établir le contact avec une cliente ou un client.</p> <p>2 Répondre à une demande de la cliente ou du client.</p> <p>3 Prendre en considération les objections d'une cliente ou d'un client.</p> <p>4 Négocier avec des fournisseurs.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans des situations de communication orales et écrites représentatives des différents milieux de travail. • À partir d'un système informatisé en réseau et à l'aide de logiciels d'application courante. • À l'aide de formulaires de transactions commerciales. • À l'aide des manuels de référence pertinents. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Utilisation des formules de politesse appropriées.</p> <p>1.2 Formulation de questions pertinentes concernant les besoins de la personne.</p> <p>1.3 Adaptation du niveau de langage compte tenu de la personne.</p> <p>1.4 Expression orale de qualité.</p> <p>2.1 Interprétation juste de la demande.</p> <p>2.2 Éclaircissement des besoins exprimés.</p> <p>2.3 Transmission d'explications claires, concises et pertinentes.</p> <p>2.4 Construction correcte des phrases.</p> <p>2.5 Prononciation juste des termes utilisés.</p> <p>3.1 Compréhension de la nature de l'objection.</p> <p>3.2 Présentation d'arguments clairs et cohérents destinés à prouver ou à réfuter l'exactitude des affirmations énoncées.</p> <p>3.3 Utilisation d'un vocabulaire correct et adapté au contexte.</p> <p>3.4 Manifestation de patience et de diplomatie.</p> <p>4.1 Formulation de demandes d'information claires et précises.</p> <p>4.2 Échange de propos judicieux dans la négociation et la conclusion d'ententes.</p> <p>4.3 Utilisation de la terminologie propre au domaine de la commercialisation.</p> <p>4.4 Manifestation de respect dans les discussions.</p> <p>4.5 Qualité de l'expression orale et écrite.</p>

Éléments de la compétence	Critères de performance
5 Rédiger des documents de transactions commerciales.	5.1 Utilisation du document approprié. 5.2 Inscription correcte de la totalité des renseignements à fournir sur les formulaires. 5.3 Qualité de la rédaction des documents de transactions et d'accompagnement. 5.4 Respect des règles grammaticales et orthographiques.

CODE : 01U1	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Promouvoir les produits et des services par des moyens de communication de masse.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Analyser l'image commerciale de l'établissement ou de l'entreprise.</p> <p>2 Déterminer les objectifs de communication de masse.</p> <p>3 Choisir les moyens de communication de masse et établir le plan de diffusion.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans des situations de travail représentatives des différents milieux d'exercice de la profession. • À partir d'une demande ou d'un besoin. • À partir des politiques et des règles de fonctionnement de l'établissement ou de l'entreprise. • À partir d'un système informatisé et à l'aide de logiciels d'application courante. • En tenant compte de la stratégie de marketing et du budget établi. • En collaboration avec des personnes-ressources. • À l'aide de l'équipement et du matériel nécessaires à la production d'outils promotionnels. • À l'aide des documents de référence appropriés. • En s'appuyant sur la réglementation pertinente. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Analyse judicieuse de l'image commerciale compte tenu de la clientèle ainsi que des produits ou des services à promouvoir.</p> <p>1.2 Prise en considération des données du plan marketing.</p> <p>1.3 Détermination des éléments clés à prendre en considération dans l'exécution des activités promotionnelles.</p> <p>2.1 Détermination d'objectifs pertinents et en relation avec le plan de marketing.</p> <p>2.2 Prise en considération de modèles de communication existants.</p> <p>2.3 Respect des limites budgétaires établies.</p> <p>3.1 Choix judicieux du mix promotionnel.</p> <p>3.2 Détermination correcte de la couverture, de la fréquence et de l'effet médiatiques en fonction du message.</p> <p>3.3 Ventilation appropriée du budget en fonction du mix promotionnel.</p>

CODE : 01U1	
<p>Éléments de la compétence</p> <p>4 Produire des messages publicitaires et participer à la production de messages publicitaires.</p> <p>5 Produire des outils promotionnels et les présenter.</p> <p>6 Participer à la mise en œuvre de la campagne promotionnelle.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>4.1 Détermination d'un axe de communication approprié.</p> <p>4.2 Production d'un message clair, convaincant et cohérent compte tenu de l'axe de communication.</p> <p>4.3 Utilisation correcte et efficace des outils de production des messages.</p> <p>4.4 Rédaction conforme aux codes grammatical et orthographique.</p> <p>4.5 Analyse judicieuse de messages produits par d'autres personnes.</p> <p>4.6 Manifestation de jugement, d'objectivité et de sens critique dans ses analyses.</p> <p>5.1 Utilisation efficace d'outils informatiques pertinents.</p> <p>5.2 Production d'outils de promotion variés et appropriés aux situations.</p> <p>5.3 Utilisation correcte et efficace des médias de communication.</p> <p>5.4 Conception et production d'une page Web claire et conforme à l'image commerciale de l'établissement ou de l'entreprise.</p> <p>5.5 Manifestation d'autonomie et de créativité.</p> <p>5.6 Production d'un communiqué de presse clair et cohérent.</p> <p>5.7 Présentation claire et dynamique des outils produits.</p> <p>5.8 Expression orale et écrite de qualité.</p> <p>5.9 Collaboration efficace avec les personnes-ressources pertinentes.</p> <p>6.1 Établissement judicieux de la programmation.</p> <p>6.2 Prise en considération des stratégies de communication établies.</p> <p>6.3 Collaboration efficace avec les personnes-ressources pertinentes.</p>

CODE : 01U1	
<p>Éléments de la compétence</p> <p>7 Évaluer les résultats des activités promotionnelles.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>7.1 Collecte et consignation de données pertinentes.</p> <p>7.2 Interprétation judicieuse des résultats en fonction des données recueillies.</p> <p>7.3 Communication claire et précise des résultats obtenus.</p> <p>7.4 Proposition et mise en application de moyens visant à améliorer la stratégie de communication de masse.</p>

CODE : 01U2	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Vendre des produits et des services dans un établissement commercial.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Accueillir la cliente ou le client.</p> <p>2 Présenter et proposer des produits ou des services.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans des situations représentatives de l'exercice de la profession. • À une clientèle francophone et anglophone. • À partir des politiques et des règles de fonctionnement de l'entreprise. • À l'aide du matériel informatisé, électronique et conventionnel nécessaire aux activités de vente et de communication. • À l'aide du matériel nécessaire et de la documentation appropriée. • En s'appuyant sur la réglementation pertinente. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Application correcte du processus d'accueil.</p> <p>1.2 Prise en considération de l'image professionnelle de l'établissement.</p> <p>1.3 Qualité de l'expression orale.</p> <p>1.4 Adaptation du langage aux particularités de la cliente ou du client.</p> <p>1.5 Manifestation de courtoisie et d'une attitude positive.</p> <p>1.6 Respect des différences individuelles et culturelles.</p> <p>2.1 Présentation claire et précise des produits ou des services offerts.</p> <p>2.2 Application d'une méthode de présentation conforme aux politiques de l'entreprise.</p> <p>2.3 Utilisation efficace des techniques de communication appropriées.</p> <p>2.4 Perception juste des attentes et des besoins de la cliente ou du client.</p> <p>2.5 Proposition de produits et de services appropriés aux besoins et aux particularités de la cliente ou du client.</p> <p>2.6 Interprétation juste des messages non verbaux.</p> <p>2.7 Utilisation de stratégies visant à mettre en valeur les produits ou les services offerts.</p>

CODE : 01U2	
<p>Éléments de la compétence</p> <p>3 Encourager la cliente ou le client dans sa prise de décision et conclure la vente.</p> <p>4 Assurer la fidélisation de la clientèle et le service après-vente.</p> <p>5 Produire un rapport de vente.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>3.1 Clarification des objections de la cliente ou du client.</p> <p>3.2 Utilisation efficace des techniques de vente.</p> <p>3.3 Argumentation visant à renforcer et à activer la décision d'achat.</p> <p>3.4 Mise en parallèle des produits ou services offerts par le commerce ou l'entreprise et de ceux des concurrents.</p> <p>3.5 Adoption de comportements conformes à l'éthique professionnelle.</p> <p>3.6 Utilisation de méthodes efficaces destinées à conclure la vente.</p> <p>3.7 Transmission claire de l'information sur les politiques de retour de marchandise.</p> <p>3.8 Exécution correcte des opérations propres aux différents modes de paiement.</p> <p>4.1 Emploi de moyens de fidélisation judicieux.</p> <p>4.2 Gestion efficace des plaintes.</p> <p>4.3 Application correcte des politiques de retour.</p> <p>4.4 Respect de la garantie du fabricant.</p> <p>4.5 Vérification de la satisfaction de la cliente ou du client.</p> <p>4.6 Approche personnalisée et empathique.</p> <p>5.1 Collecte de l'information nécessaire à la production du rapport.</p> <p>5.2 Utilisation efficace des outils de recherche et de présentation de l'information.</p> <p>5.3 Rédaction d'un rapport clair, cohérent et conforme aux exigences de l'entreprise, sur le plan du contenu et de la présentation.</p> <p>5.4 Mise en évidence des éléments destinés à susciter la motivation du personnel et à permettre une prise de décision judicieuse concernant l'offre de produits et de services.</p> <p>5.5 Régularité dans la production des rapports.</p>

CODE : 01U2	
<p>Éléments de la compétence</p> <p>6 Mettre à jour ses connaissances sur les promotions et sur les nouveaux produits ou services.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>6.1 Mise à jour de ses connaissances sur les politiques, les stratégies et les produits ou services offerts par l'établissement.</p> <p>6.2 Utilisation efficace des outils de recherche pertinents.</p> <p>6.3 Analyse judicieuse et complète des nouveaux produits ou services offerts par l'établissement et les concurrents.</p> <p>6.4 Manifestation de curiosité et d'intérêt envers les nouveaux produits ou services offerts sur le marché et ceux qui sont demandés par la clientèle.</p>

CODE : 01U3	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Appliquer un processus de gestion dans un contexte de commercialisation.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Procéder à des activités de planification.</p> <p>2 Procéder à des activités d'organisation.</p> <p>3 Participer à des activités de direction.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans des situations de travail représentatives de l'exercice de la profession. • À partir des orientations, des politiques, des outils et des méthodes de gestion de l'établissement ou de l'entreprise. • À partir d'un système informatisé et à l'aide de logiciels appropriés. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Examen global de la situation.</p> <p>1.2 Relevé précis des éléments à considérer dans la planification.</p> <p>1.3 Établissement d'objectifs opérationnels pertinents.</p> <p>1.4 Sélection de la méthode et de l'outil de planification appropriés à l'atteinte des objectifs.</p> <p>1.5 Application rigoureuse de la méthode de planification retenue.</p> <p>1.6 Utilisation efficace des outils de planification retenus.</p> <p>1.7 Planification judicieuse des activités.</p> <p>2.1 Examen global de la situation.</p> <p>2.2 Relevé précis des éléments à considérer dans l'organisation.</p> <p>2.3 Sélection de la méthode et de l'outil d'organisation appropriés à l'atteinte des objectifs.</p> <p>2.4 Application rigoureuse de la méthode d'organisation retenue.</p> <p>2.5 Utilisation efficace des outils d'organisation retenus.</p> <p>2.6 Organisation efficace.</p> <p>3.1 Utilisation de moyens appropriés permettant d'orienter les personnes vers l'atteinte des objectifs.</p> <p>3.2 Établissement et mise en œuvre de moyens de communication adaptés aux situations, aux objectifs et aux personnes.</p>

CODE : 01U3	
<p>Éléments de la compétence</p> <p>4 Procéder à des activités de contrôle.</p> <p>5 Adapter des méthodes et des outils de gestion.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>4.1 Détermination de normes et de critères permettant de vérifier l'atteinte des objectifs.</p> <p>4.2 Mesure régulière de l'atteinte des objectifs.</p> <p>4.3 Analyse judicieuse des écarts.</p> <p>4.4 Établissement de mesures correctives pertinentes.</p> <p>5.1 Représentation claire des caractéristiques de l'approche de gestion nouvellement implantée.</p> <p>5.2 Mise en évidence des principaux changements dans les pratiques de gestion et de leurs effets sur les méthodes et les outils utilisés par l'établissement ou l'entreprise.</p> <p>5.3 Vérification de la pertinence d'adapter les méthodes et les outils de gestion.</p> <p>5.4 Conception de méthodes et d'outils de gestion adaptés à la nouvelle approche.</p> <p>5.5 Vérification de l'efficacité des méthodes et des outils de gestion.</p> <p>5.6 Manifestation de curiosité et d'initiative dans la recherche de méthodes et d'outils de gestion nouveaux.</p> <p>5.7 Mise à jour de ses connaissances concernant les courants de gestion.</p>

CODE : 01U4	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Constituer une équipe de vente.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Établir les besoins en personnel.</p> <p>2 Effectuer la présélection des candidates et des candidats.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans des situations représentatives de l'exercice de la profession. • À partir des politiques et des normes de l'établissement ou de l'entreprise. • À partir d'une banque de ressources humaines ou avec le concours d'organismes spécialisés. • À partir d'un système informatisé en réseau et à l'aide des logiciels appropriés. • À partir des objectifs de vente établis et des budgets disponibles. • À l'aide de la documentation nécessaire et en s'appuyant sur la réglementation pertinente. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Analyse judicieuse des besoins qualitatifs et quantitatifs en matière de personnel.</p> <p>1.2 Prise en considération des objectifs à atteindre, des contraintes budgétaires et de la nécessité d'assurer le bon déroulement des activités de vente.</p> <p>1.3 Rédaction correcte de la description du poste à pourvoir et de ses exigences.</p> <p>1.4 Rédaction d'une offre d'emploi claire et conforme aux exigences de l'établissement ou de l'entreprise.</p> <p>1.5 Prise en considération des conditions d'emploi en vigueur dans le marché au moment de rédiger les offres d'emploi.</p> <p>2.1 Utilisation de moyens pertinents de recrutement de personnel.</p> <p>2.2 Préparation d'outils de sélection pertinents.</p> <p>2.3 Analyse rigoureuse des offres de service reçues.</p> <p>2.4 Utilisation efficace des outils de sélection.</p> <p>2.5 Sélection judicieuse des candidates et des candidats.</p>

CODE : 01U4	
<p>Éléments de la compétence</p> <p>3 Engager le personnel.</p> <p>4 Accueillir la nouvelle employée ou le nouvel employé et l'intégrer dans l'équipe de vente.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>3.1 Préparation de questions et de mises en situation pertinentes.</p> <p>3.2 Application correcte des techniques d'entrevue.</p> <p>3.3 Respect de la réglementation et des politiques en vigueur.</p> <p>3.4 Adoption d'un comportement conforme aux règles de l'éthique professionnelle.</p> <p>3.5 Évaluation judicieuse des résultats des entrevues en fonction des critères établis.</p> <p>4.1 Conception d'un plan d'accueil complet et structuré.</p> <p>4.2 Information claire sur la mission, les objectifs et les règles de fonctionnement de l'établissement ou de l'entreprise.</p> <p>4.3 Mise en évidence de l'approche client à privilégier.</p> <p>4.4 Présentation claire des produits ou des services offerts par l'établissement ou l'entreprise.</p> <p>4.5 Présentation correcte du personnel en place.</p> <p>4.6 Manifestation d'une attitude d'accueil et d'aide.</p>

CODE : 01U5	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Produire de l'information comptable à des fins de gestion.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Recueillir l'information comptable.</p> <p>2 Traiter l'information comptable.</p> <p>3 Produire les rapports financiers.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans des situations représentatives de l'exercice de la profession. • À partir des politiques et des règles de fonctionnement de l'établissement ou de l'entreprise ainsi que des besoins d'information exprimés par les gestionnaires. • En se référant aux normes gouvernementales en vigueur. • À partir d'un système informatisé et à l'aide d'un logiciel comptable. • À partir des pièces justificatives. • À l'aide des documents de référence pertinents. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Collecte de l'ensemble des données nécessaires.</p> <p>1.2 Classement approprié et efficace des données.</p> <p>1.3 Vérification rigoureuse de l'exactitude de l'information recueillie.</p> <p>2.1 Enregistrement minutieux des opérations courantes.</p> <p>2.2 Utilisation efficace d'un logiciel comptable.</p> <p>2.3 Respect des méthodes comptables généralement reconnues.</p> <p>2.4 Application d'une méthode de classement visant à assurer une utilisation rapide et efficace des documents.</p> <p>3.1 Choix des rapports pertinents compte tenu des besoins de gestion commerciale.</p> <p>3.2 Prise en considération des besoins d'information dans la rédaction des différents rapports.</p> <p>3.3 Exactitude de l'information produite.</p> <p>3.4 Choix d'un mode de présentation judicieux.</p> <p>3.5 Transmission de l'information dans des délais assurant son utilité.</p>

CODE : 01U6	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Analyser de l'information comptable et financière à des fins de gestion commerciale.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Interpréter des rapports financiers.</p> <p>2 Calculer les indicateurs de la performance.</p> <p>3 Analyser les indicateurs de la performance.</p> <p>4 Transmettre les résultats de l'analyse.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans des situations représentatives de l'exercice de la profession. • À partir des politiques et des règles de fonctionnement de l'établissement ou de l'entreprise. • À partir d'un système informatisé et à l'aide de logiciels appropriés. • À l'aide des indicateurs de la performance et des données comptables nécessaires. • En collaboration avec les responsables des dossiers de comptabilité et de finance. • À l'aide des documents de référence pertinents. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Relevé des éléments importants.</p> <p>1.2 Établissement de liens entre différents éléments du rapport.</p> <p>2.1 Choix d'indicateurs pertinents.</p> <p>2.2 Choix judicieux des données nécessaires aux calculs à effectuer.</p> <p>2.3 Détermination juste du degré de précision nécessaire.</p> <p>2.4 Exactitude des calculs.</p> <p>3.1 Choix d'un mode d'analyse pertinent.</p> <p>3.2 Choix d'éléments de comparaison pertinents.</p> <p>3.3 Relevé des écarts importants.</p> <p>3.4 Détermination des causes probables des écarts.</p> <p>3.5 Collecte de l'information complémentaire nécessaire.</p> <p>4.1 Transmission d'une information claire, précise et utile.</p> <p>4.2 Formulation de suggestions visant à tirer le meilleur parti possible de la situation.</p>

CODE : 01U7	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Préparer et gérer un budget d'exploitation.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Recueillir et analyser l'information.</p> <p>2 Déterminer les objectifs budgétaires.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans des situations de travail représentatives de l'exercice de la profession. • À partir des politiques et des règles de fonctionnement de l'établissement ou de l'entreprise. • À partir du plan marketing, des données historiques, des prévisions et des données sur l'environnement externe. • À partir d'un système informatisé et à l'aide d'un logiciel approprié. • En interaction avec les personnes possédant l'information. • En tenant compte des limites budgétaires établies. • À l'aide des documents de référence pertinents. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Collecte de la totalité de l'information nécessaire à l'établissement du budget.</p> <p>1.2 Analyse concrète de la conjoncture économique, concurrentielle, juridique et politique.</p> <p>1.3 Analyse judicieuse des produits et des charges propres aux ventes et autres.</p> <p>2.1 Prise en considération des politiques établies, du plan marketing et des résultats de l'analyse.</p> <p>2.2 Détermination d'objectifs réalistes en ce qui a trait aux ventes, à la rentabilité et à la productivité.</p> <p>2.3 Validation, au moment approprié, des objectifs établis.</p> <p>2.4 Participation à l'atteinte d'un consensus sur les objectifs budgétaires.</p> <p>2.5 Choix de moyens pertinents permettant d'atteindre les objectifs.</p>

CODE : 01U7	
<p>Éléments de la compétence</p> <p>3 Établir et présenter le budget.</p> <p>4 Assurer le contrôle et le suivi du budget.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>3.1 Établissement précis des postes budgétaires pertinents.</p> <p>3.2 Répartition judicieuse du budget global entre les différents postes budgétaires et en fonction des périodes.</p> <p>3.3 Prise en considération des objectifs budgétaires ainsi que des jours fériés et des événements spéciaux.</p> <p>3.4 Présentation claire et étayée du budget.</p> <p>4.1 Conception et utilisation d'outils propres à mesurer l'atteinte et le suivi du budget.</p> <p>4.2 Application de mesures visant à améliorer l'atteinte des objectifs budgétaires.</p> <p>4.3 Suivi régulier, méthodique et rigoureux du budget.</p> <p>4.4 Mesure précise des écarts budgétaires.</p> <p>4.5 Relevé des causes possibles des écarts.</p> <p>4.6 Production de rapports périodiques justes et étayés.</p> <p>4.7 Transmission rapide de l'information aux personnes en cause.</p>

CODE : 01U8	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Assurer la disponibilité de la marchandise dans un établissement commercial.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Déterminer les besoins en marchandise et procéder aux achats.</p> <p>2 Recevoir et vérifier la marchandise.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans des situations représentatives de l'exercice de la profession. • À partir des politiques et des règles de fonctionnement de l'établissement ainsi que du budget d'exploitation. • En relation avec des fournisseurs francophones et anglophones. • À partir d'un système informatisé en réseau et à l'aide des logiciels appropriés. • À partir des catalogues des fournisseurs. • À l'aide de bons de commande et de formulaires. • À l'aide de l'équipement et du matériel nécessaire à la gestion des stocks. • À l'aide de sources de référence en français et en anglais sur support papier et électronique. • En s'appuyant sur la réglementation pertinente. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Évaluation juste des besoins.</p> <p>1.2 Analyse judicieuse des produits offerts par différents fournisseurs.</p> <p>1.3 Choix judicieux des fournisseurs et des produits.</p> <p>1.4 Prise en considération des limites budgétaires.</p> <p>1.5 Utilisation judicieuse des techniques de négociation dans ses ententes avec les fournisseurs.</p> <p>1.6 Application correcte du processus d'achat.</p> <p>1.7 Création et mise à jour efficace du fichier des fournisseurs.</p> <p>2.1 Vérification minutieuse de la marchandise reçue par rapport à la commande passée.</p> <p>2.2 Examen attentif de la conformité de la marchandise reçue.</p> <p>2.3 Application correcte du processus de retour des marchandises non conformes.</p> <p>2.4 Étiquetage correct de la marchandise.</p>

CODE : 01U8	
<p>Éléments de la compétence</p> <p>3 Placer la marchandise et en effectuer la rotation.</p> <p>4 Assurer le contrôle de la marchandise en stock.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>3.1 Mise en place correcte de la marchandise dans les endroits appropriés.</p> <p>3.2 Application correcte des techniques de soulèvement et de manutention des charges lourdes.</p> <p>3.3 Prise de précautions dans la manutention de produits fragiles et dangereux.</p> <p>3.4 Respect des règles de santé et de sécurité relatives aux produits dangereux.</p> <p>3.5 Relevé sommaire de la marchandise reçue.</p> <p>3.6 Utilisation efficace et correcte des techniques d'entrée et de sortie de la marchandise.</p> <p>3.7 Respect des règles de rotation de la marchandise.</p> <p>3.8 Manifestation d'un souci constant à assurer la disponibilité de la marchandise.</p> <p>4.1 Utilisation efficace des méthodes de relevé détaillé et estimatif de la marchandise.</p> <p>4.2 Suivi rigoureux de la marchandise sur le plan physique et comptable.</p> <p>4.3 Mise en relation juste des quantités en stock et des quantités vendues.</p> <p>4.4 Repérage des pertes et des vols.</p>

CODE : 01U9	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Utiliser l'information de l'actualité économique à des fins de gestion commerciale.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Rechercher et traiter l'information.</p> <p>2 Analyser l'information.</p> <p>3 Produire un rapport d'analyse.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • À partir de demandes d'information variées, représentatives de l'exercice de la profession. • Avec le concours d'organismes appropriés. • À partir d'un système informatisé en réseau et à l'aide des logiciels appropriés. • À l'aide de sources d'information, sur support papier ou électronique, en français et en anglais. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Analyse judicieuse de la demande.</p> <p>1.2 Définition précise de la nature de l'information utile.</p> <p>1.3 Recours aux organismes susceptibles de fournir l'information recherchée.</p> <p>1.4 Extraction de l'information pertinente.</p> <p>1.5 Traitement approprié de l'information extraite.</p> <p>2.1 Choix judicieux des éléments d'analyse.</p> <p>2.2 Reconnaissance des mécanismes du marché.</p> <p>2.3 Mise en évidence des répercussions de l'actualité économique sur les activités de l'établissement ou de l'entreprise.</p> <p>2.4 Mise en évidence des effets économiques des décisions gouvernementales budgétaires et monétaires sur les activités de l'établissement ou de l'entreprise.</p> <p>2.5 Mise en évidence des effets de la mondialisation sur les activités de l'établissement ou de l'entreprise.</p> <p>3.1 Production d'un rapport mettant en évidence les points saillants de l'analyse compte tenu des activités de l'établissement ou de l'entreprise.</p> <p>3.2 Clarté et concision du contenu du rapport d'analyse.</p> <p>3.3 Application rigoureuse des règles de syntaxe, de grammaire et d'orthographe.</p> <p>3.4 Respect des règles de présentation d'un rapport d'analyse.</p> <p>3.5 Justesse des liens établis.</p>

CODE : 01UA	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Vendre des produits et des services par voie de représentation.</p> <p>Éléments de la compétence 1 Planifier les activités de représentation.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans des situations représentatives de l'exercice de la profession. • À partir des politiques et des règles de fonctionnement de l'entreprise. • À partir d'un système informatisé en réseau et à l'aide des logiciels appropriés. • À une clientèle francophone et anglophone. • À l'aide de l'équipement audiovisuel et électronique nécessaire à la présentation des produits offerts. • À l'aide d'échantillons des produits à présenter. • À l'aide des manuels techniques et de tout autre document ou source de référence pertinents. • En s'appuyant sur la réglementation pertinente. <p>Critères de performance</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Recherche efficace des clientes ou des clients potentiels. 1.2 Établissement juste du profil de la clientèle d'un territoire. 1.3 Analyse judicieuse des caractéristiques des produits ou des services concurrents. 1.4 Création et mise à jour d'une base de données sur la clientèle à servir. 1.5 Planification logique des activités de prospection, de sollicitation et de présentation des produits ou des services. 1.6 Planification judicieuse et réaliste de visites à la clientèle pour une période donnée.

CODE : 01UA	
<p>Éléments de la compétence</p> <p>2 Solliciter les clientes et les clients potentiels.</p> <p>3 Présenter et proposer des produits et des services.</p> <p>4 Conclure la vente.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>2.1 Analyse judicieuse des besoins de la cliente ou du client en fonction du type de l'entreprise et de son organisation structurelle et culturelle.</p> <p>2.2 Prise en considération de l'historique de la cliente ou du client.</p> <p>2.3 Application correcte du processus de sollicitation.</p> <p>2.4 Qualité de la communication orale et écrite.</p> <p>2.5 Établissement d'un contact efficace avec les décisionnaires.</p> <p>2.6 Utilisation efficace des outils de planification et de gestion du temps.</p> <p>3.1 Présentation claire et précise des produits ou des services offerts.</p> <p>3.2 Manifestation d'assurance et d'une bonne connaissance des produits.</p> <p>3.3 Écoute active et perception juste des attentes et des besoins de la cliente ou du client.</p> <p>3.4 Utilisation efficace d'outils et de moyens de présentation visuelle pertinents visant à mettre en valeur les produits ou les services.</p> <p>3.5 Clarification juste des objections de la cliente ou du client.</p> <p>3.6 Argumentation visant à renforcer et à hâter la décision d'achat.</p> <p>4.1 Préparation appropriée des soumissions en fonction du cahier des charges.</p> <p>4.2 Négociation efficace des conditions d'acquisition du produit ou du service.</p> <p>4.3 Prise en considération des exigences et des contraintes de l'entreprise.</p> <p>4.4 Suivi approprié d'une cliente ou d'un client n'ayant pas encore pris une décision finale.</p> <p>4.5 Utilisation efficace des techniques de fermeture de la vente.</p> <p>4.6 Rédaction efficace du contrat de vente ou de l'entente de service.</p> <p>4.7 Respect des règles de l'entreprise et de la réglementation en vigueur.</p> <p>4.8 Transmission claire et précise de l'information sur les politiques de retour de marchandise.</p>

CODE : 01UA	
<p>Éléments de la compétence</p> <p>5 Assurer le service après-vente.</p> <p>6 Produire des rapports.</p> <p>7 Suivre l'évolution du marché.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>5.1 Exécution correcte de l'ensemble des étapes de livraison du produit ou relatives aux ententes de service.</p> <p>5.2 Établissement et mise en place d'un plan de suivi efficace.</p> <p>5.3 Gestion efficace des plaintes.</p> <p>5.4 Application correcte des politiques de retour des marchandises non conformes ou non vendues.</p> <p>5.5 Respect des conditions du contrat ou des ententes signés ainsi que de la garantie du fabricant.</p> <p>6.1 Production d'un rapport de vente clair et complet.</p> <p>6.2 Exactitude des données du rapport de vente.</p> <p>6.3 Production d'un rapport précis et détaillé des relations avec les clientes ou clients.</p> <p>6.4 Production d'un rapport complet et conforme aux politiques de l'entreprise concernant les soumissions retenues.</p> <p>7.1 Analyse efficace et complète des nouveaux produits ou services offerts.</p> <p>7.2 Utilisation de moyens de recherche pertinents.</p> <p>7.3 Manifestation de curiosité et d'initiative.</p> <p>7.4 Proposition de produits ou de services nouveaux visant à répondre aux besoins perçus chez la clientèle.</p>

CODE : 01UB	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Superviser une équipe de vente.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Organiser le travail.</p> <p>2 Assurer du soutien à l'équipe de vente.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • À partir des politiques, des consignes et des règles de fonctionnement de l'établissement ou de l'entreprise. • À partir du dossier des employées ou employés. • À partir d'un système informatisé et à l'aide des logiciels appropriés. • À l'aide des grilles nécessaires à l'organisation et à l'évaluation du travail. • À l'aide des guides de référence appropriés et en s'appuyant sur la réglementation pertinente. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Établissement correct de la liste des tâches et des ressources humaines disponibles.</p> <p>1.2 Répartition logique des tâches en fonction du personnel disponible et du calendrier de travail.</p> <p>1.3 Prise en considération des préférences et des contraintes du personnel.</p> <p>1.4 Assignation judicieuse des tâches et des horaires de travail.</p> <p>1.5 Détermination juste et transmission claire des attentes et des objectifs en matière de rendement.</p> <p>1.6 Prise en considération de la réglementation sur le droit du travail et sur la santé et la sécurité au travail.</p> <p>2.1 Mise en place de mesures visant à motiver le personnel et à lui fournir de l'aide, au besoin.</p> <p>2.2 Communication de qualité et adaptée aux personnes et aux situations.</p> <p>2.3 Manifestation d'écoute envers les employées et employés.</p> <p>2.4 Création d'un environnement agréable et propice au travail.</p> <p>2.5 Manifestation d'autonomie et de leadership.</p> <p>2.6 Mise en place de mesures visant à atténuer les facteurs de stress.</p>

CODE : 01UB	
<p>Éléments de la compétence</p> <p>3 Résoudre les conflits de travail.</p> <p>4 Évaluer le rendement du personnel.</p> <p>5 Mettre en place des moyens visant à améliorer le rendement du personnel.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>3.1 Analyse judicieuse des éléments contextuels.</p> <p>3.2 Résolution judicieuse et efficace des problèmes interpersonnels relevés.</p> <p>3.3 Application de mesures disciplinaires appropriées aux problèmes de comportement observés.</p> <p>3.4 Adoption d'un comportement conforme aux règles de l'éthique professionnelle.</p> <p>3.5 Respect des consignes et des règles de fonctionnement de l'établissement ou de l'entreprise.</p> <p>4.1 Conception et adaptation d'outils d'évaluation structurés et faciles d'utilisation.</p> <p>4.2 Évaluation objective et équitable.</p> <p>4.3 Analyse judicieuse des résultats.</p> <p>4.4 Consignation minutieuse des résultats de l'évaluation dans les dossiers.</p> <p>4.5 Transmission structurée des résultats à l'employée ou l'employé en cause et établissement des priorités dans les aspects à améliorer.</p> <p>4.6 Manifestation de tact et de diplomatie.</p> <p>4.7 Respect de la confidentialité des résultats.</p> <p>4.8 Suivi attentif et régulier des dossiers du personnel.</p> <p>5.1 Évaluation de la pertinence des objectifs.</p> <p>5.2 Réorganisation du travail en fonction des résultats de l'évaluation.</p> <p>5.3 Mise en place de moyens d'amélioration pertinents.</p> <p>5.4 Prise en considération de nouvelles méthodes de gestion.</p>

CODE : 01UB	
Éléments de la compétence 6 Congédier une employée ou un employé.	Critères de performance 6.1 Respect de la réglementation en vigueur et des politiques de l'établissement ou de l'entreprise. 6.2 Manifestation de tact et de diplomatie. 6.3 Établissement d'un dossier appuyant le congédiement de la personne. 6.4 Application correcte du processus de congédiement d'une employée ou d'un employé. 6.5 Respect de la réglementation en vigueur. 6.6 Rédaction correcte des documents relatifs au congédiement d'une employée ou d'un employé.

CODE : 01UC	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Procéder à l'aménagement du lieu de vente et à la présentation visuelle des produits et des services.</p> <p>Éléments de la compétence 1 Établir le plan d'aménagement.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour différents types de commerces ou d'entreprises spécialisées dans la vente de produits ou de services. • Dans un établissement commercial ou un lieu d'exposition. • À des fins de développement ou de promotion. • À partir des politiques, des consignes et des exigences de l'établissement ou du centre d'exposition. • À partir du plan de marketing et des données sur les dimensions des espaces, le matériel et les produits. • À partir d'un système informatisé et à l'aide des logiciels appropriés. • À l'aide du matériel nécessaire aux présentations. • À l'aide des sources de référence appropriées et en s'appuyant sur la réglementation pertinente. <p>Critères de performance</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Vérification visuelle minutieuse de l'espace global en fonction des données recueillies. 1.2 Détermination judicieuse de l'emplacement des composantes. 1.3 Planification efficace et sécuritaire de l'aire de circulation. 1.4 Détermination judicieuse de l'emplacement des aires de présentation des produits ou des services. 1.5 Utilisation efficace d'un logiciel de dessin en trois dimensions. 1.6 Prise en considération du type de produit ou de service offert. 1.7 Création d'une ambiance propice aux achats et à l'utilisation des services.

CODE : 01UC	
<p>Éléments de la compétence</p> <p>2 Disposer les produits dans l'espace prévu.</p> <p>3 Disposer, dans l'espace prévu, le matériel nécessaire à la prestation des services.</p> <p>4 Aménager la vitrine d'un établissement commercial.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>2.1 Choix judicieux de l'emplacement des produits dans l'aire de vente.</p> <p>2.2 Prise en considération des facteurs de rentabilité des produits ou des services, d'étalage en vitrine et de comportement des consommatrices et consommateurs.</p> <p>2.3 Établissement, mise en place et mise à jour des stratégies de mise en valeur des produits.</p> <p>2.4 Démonstration de créativité et d'initiative.</p> <p>2.5 Conception et application de mesures visant à protéger la marchandise contre le vol, les bris et le vandalisme.</p> <p>2.6 Établissement d'un plan d'action visant à responsabiliser le personnel par rapport au vol et au vandalisme.</p> <p>2.7 Formulation de mesures destinées à améliorer la sécurité de la marchandise.</p> <p>2.8 Application de mesures destinées à prévenir les risques d'accident et d'incident.</p> <p>3.1 Détermination judicieuse de l'emplacement de chaque pièce d'équipement.</p> <p>3.2 Prise en considération des facteurs propres au type de service ainsi qu'à la fréquence et à l'ordre d'utilisation.</p> <p>3.3 Établissement, mise en place et mise à jour des stratégies de mise en valeur des différents services.</p> <p>4.1 Détermination d'un thème approprié.</p> <p>4.2 Application correcte des techniques de montage d'une vitrine.</p> <p>4.3 Choix judicieux des produits ou des services à exposer.</p> <p>4.4 Utilisation d'éléments de présentation visant à mettre en valeur les produits ou les services.</p> <p>4.5 Manifestation d'initiative et de créativité.</p>

CODE : 01UC	
<p>Éléments de la compétence</p> <p>5 Procéder à l'affichage de l'information et des promotions.</p> <p>6 Évaluer les résultats des stratégies de merchandisage.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>5.1 Établissement, mise en place et mise à jour d'un plan efficace de signalisation des aires de services et de l'emplacement des produits.</p> <p>5.2 Rédaction claire de l'information relative aux politiques du commerce ou de l'entreprise.</p> <p>5.3 Établissement, mise en place et mise à jour d'un plan judicieux d'affichage des promotions.</p> <p>5.4 Qualité de la langue écrite.</p> <p>5.5 Respect des règles relatives à l'affichage et à l'étiquetage des produits.</p> <p>5.6 Vérification régulière et efficace de la conformité de l'étiquetage avec l'information affichée.</p> <p>6.1 Analyse judicieuse des résultats des ventes compte tenu des stratégies de présentation et de promotion.</p> <p>6.2 Utilisation d'outils et de méthodes appropriés de collecte et d'analyse des données.</p> <p>6.3 Production d'un rapport clair et renfermant des données fiables.</p> <p>6.4 Proposition de solutions pertinentes destinées à améliorer la mise en marché.</p>

CODE : 01UD	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Former le personnel de vente.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Déterminer les besoins de formation.</p> <p>2 Préparer et donner la formation.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans des situations représentatives de l'exercice de la profession telles que l'engagement de nouveau personnel, la réponse à un besoin ou à une demande et la mise à jour des connaissances. • À partir des politiques, des normes et des méthodes de l'établissement ou de l'entreprise. • À partir d'un système informatisé et à l'aide des logiciels appropriés. • Avec le concours de personnes-ressources. • À l'aide des manuels de référence pertinents. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Mise en évidence des difficultés éprouvées par le personnel.</p> <p>1.2 Détermination précise des besoins et de l'ordre de priorité à y accorder.</p> <p>1.3 Établissement d'un plan de formation détaillé, structuré et pertinent.</p> <p>1.4 Prise en considération des contraintes de temps et d'argent.</p> <p>2.1 Établissement d'objectifs de formation appropriés aux besoins.</p> <p>2.2 Préparation correcte de l'ensemble du matériel nécessaire à la prestation de la formation.</p> <p>2.3 Conception et adaptation correcte d'outils d'évaluation pertinents.</p> <p>2.4 Choix et application de méthodes pédagogiques appropriées et dynamiques.</p> <p>2.5 Communication claire et précise du contenu de la formation.</p> <p>2.6 Vérification régulière de la compréhension des participantes et des participants.</p>

CODE : 01UD	
<p>Éléments de la compétence</p> <p>3 Évaluer les résultats de la formation.</p> <p>4 Assurer le suivi de la formation.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>3.1 Évaluation judicieuse de l'atteinte des objectifs et de la satisfaction des participantes et des participants.</p> <p>3.2 Évaluation honnête et équitable des apprentissages des participantes et des participants.</p> <p>3.3 Transmission correcte des résultats et des moyens de s'améliorer.</p> <p>3.4 Production d'un rapport concis et cohérent sur la formation donnée.</p> <p>4.1 Évaluation judicieuse des acquis.</p> <p>4.2 Utilisation de stratégies et de moyens de suivi pertinents et efficaces.</p> <p>4.3 Modification pertinente des stratégies ou du plan de formation en fonction des difficultés non surmontées.</p> <p>4.4 Élaboration et mise en œuvre d'un programme pertinent de formation continue du personnel.</p>

CODE : 01UE	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Mettre en place et superviser le service à la clientèle selon l'approche qualité.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Déterminer les particularités du service à la clientèle à mettre en place.</p> <p>2 Implanter le service à la clientèle.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • En vue d'accroître la qualité du service offert, d'adapter ce service à un nouveau produit ou service ou de créer sa propre entreprise. • À partir des politiques et des règles de fonctionnement de l'établissement ou de l'entreprise. • À partir d'un système informatisé et à l'aide des logiciels appropriés. • À partir d'une étude sur le service à la clientèle propre au secteur commercial. • En tenant compte des limites budgétaires établies. • À l'aide de la réglementation en vigueur et de tout autre document de référence pertinent. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Utilisation de sources d'information appropriées.</p> <p>1.2 Relevé des particularités du service offert par les concurrents.</p> <p>1.3 Perception juste des attentes et des tendances en ce qui a trait au service à la clientèle.</p> <p>1.4 Établissement d'objectifs clairs, pertinents et réalistes.</p> <p>1.5 Définition de moyens pertinents permettant de se différencier et d'assurer la qualité du service à mettre en place.</p> <p>1.6 Établissement de normes de qualité judicieuses et réalistes.</p> <p>1.7 Prise en considération des limites budgétaires et fonctionnelles de l'établissement ou de l'entreprise.</p> <p>2.1 Transmission claire au personnel et à la clientèle des particularités du service.</p> <p>2.2 Création et mise à jour d'une base de données efficace et pertinente.</p> <p>2.3 Mise en place correcte des moyens de fidélisation pertinents et efficaces.</p>

CODE : 01UE	
<p>Éléments de la compétence</p> <p>3 Gérer la qualité du service à la clientèle.</p> <p>4 Assurer la sécurité du service à la clientèle.</p> <p>5 Assurer le suivi du service à la clientèle.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>3.1 Collecte efficace de l'information relative à la qualité du service.</p> <p>3.2 Analyse judicieuse et objective des plaintes.</p> <p>3.3 Rédaction correcte des formulaires utilisés pour les plaintes.</p> <p>3.4 Résolution efficace des plaintes tout en tenant compte de l'importance de préserver la relation avec la cliente ou le client.</p> <p>3.5 Respect des politiques, des méthodes et des règles en vigueur.</p> <p>3.6 Adoption de comportements appropriés aux situations et aux personnes.</p> <p>3.7 Utilisation efficace de moyens permettant de vérifier le degré de satisfaction de la cliente ou du client.</p> <p>4.1 Repérage des sources réelles et potentielles de danger.</p> <p>4.2 Évaluation judicieuse de la situation.</p> <p>4.3 Mise en place de mesures de sécurité pertinentes et conformes à la réglementation en vigueur.</p> <p>4.4 Application correcte des techniques de soins d'urgence.</p> <p>4.5 Rédaction correcte des rapports en cas d'accident et d'incident.</p> <p>5.1 Préparation et utilisation correctes d'outils d'évaluation du service offert.</p> <p>5.2 Vérification méthodique et régulière de l'application et de l'efficacité des mesures mises en place.</p> <p>5.3 Analyse judicieuse des résultats de l'évaluation.</p> <p>5.4 Mise en place de moyens visant à corriger les manquements relevés ou à améliorer la qualité du service.</p> <p>5.5 Production d'un rapport précis et cohérent.</p>

CODE : 01UF	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Rechercher les occasions de commercer avec l'étranger.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Évaluer la possibilité de commercer avec l'étranger.</p> <p>2 Analyser les risques associés au commerce avec l'étranger.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans des situations représentatives de l'exercice de la profession. • À partir des politiques et des règles de fonctionnement de l'établissement ou de l'entreprise. • À partir d'un système informatisé en réseau et à l'aide des logiciels appropriés. •auprès de francophones et d'anglophones. • Avec le concours d'organismes et de personnes-ressources spécialisés. • À l'aide de l'étude de marché appropriée. • En s'appuyant sur la réglementation régissant le commerce international et les manuels de référence pertinents en français et en anglais. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Analyse rigoureuse des possibilités de l'entreprise compte tenu de ses ressources humaines, matérielles et financières.</p> <p>1.2 Application d'une démarche de collecte d'information méthodique et rigoureuse.</p> <p>1.3 Recours efficace aux sources d'aide appropriées.</p> <p>1.4 Examen sérieux du marché potentiel sur le plan de l'importation et de l'exportation.</p> <p>1.5 Détermination d'objectifs clairs et réalisables.</p> <p>2.1 Mise en évidence des risques propres au contexte économique, politique et culturel du pays avec lequel l'établissement ou l'entreprise désire faire des affaires.</p> <p>2.2 Mise en évidence des risques propres aux transactions commerciales.</p> <p>2.3 Mise en évidence des risques propres à l'expédition de la marchandise.</p> <p>2.4 Vérification rigoureuse de la protection offerte par le contrat de vente ou d'achat.</p>

CODE : 01UF	
Éléments de la compétence 3 Préparer une stratégie de commercialisation.	Critères de performance 3.1 Analyse judicieuse de l'information contenue dans l'étude de marché. 3.2 Proposition d'une stratégie judicieuse en ce qui a trait au produit, à la distribution, à la communication et au service après-vente. 3.3 Détermination des prix à l'exportation. 3.4 Négociation efficace des prix à l'importation. 3.5 Proposition appropriée des Incoterms. 3.6 Proposition d'un mode approprié d'emballage et de transport de la marchandise.

CODE : 01UG	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Assurer son intégration au marché du travail.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Faire un bilan personnel.</p> <p>2 Explorer le marché du travail dans le domaine de la gestion commerciale.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans des situations de travail représentatives de l'exercice de la profession. • À partir d'un système informatisé et à l'aide des logiciels appropriés. • À partir de revues, de journaux, d'affichages et de banques d'employeurs. • À partir de modèles des documents à produire. • À partir de sources de référence verbales, écrites et électroniques. • À l'aide d'une information variée sur les établissements et les entreprises du domaine de la gestion commerciale. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Mise en évidence de ses compétences, des ses qualités et de ses réalisations personnelles.</p> <p>1.2 Reconnaissance de ses limites et de ses faiblesses.</p> <p>1.3 Détermination réaliste d'objectifs de carrière à court et à long terme.</p> <p>1.4 Préparation minutieuse d'un dossier personnel complet.</p> <p>2.1 Utilisation de sources d'information pertinentes.</p> <p>2.2 Manifestation de perspicacité, d'imagination, de proactivité et de dynamisme.</p> <p>2.3 Prise en considération des règles de recrutement propres aux entreprises du domaine professionnel visé.</p> <p>2.4 Création de listes d'employeurs potentiels.</p> <p>2.5 Collecte d'une information pertinente sur les recherches effectuées.</p> <p>2.6 Établissement d'une liste d'employeurs à contacter.</p> <p>2.7 Analyse judicieuse des possibilités et des contraintes de la pratique entrepreneuriale.</p>

CODE : 01UG	
<p>Éléments de la compétence</p> <p>3 Effectuer des démarches en vue d'obtenir l'emploi convoité.</p> <p>4 Passer une entrevue de sélection.</p> <p>5 Développer une stratégie d'employabilité.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>3.1 Production d'une lettre de présentation et d'un curriculum vitæ rédigés selon les règles usuelles d'écriture et de présentation.</p> <p>3.2 Établissement de contacts personnels avec des représentantes et des représentants d'entreprises ou d'établissements commerciaux.</p> <p>3.3 Utilisation de moyens efficaces pour l'obtention d'une entrevue.</p> <p>3.4 Suivi approprié des démarches effectuées.</p> <p>4.1 Collecte d'information préalable sur l'établissement ou l'entreprise.</p> <p>4.2 Respect des règles de politesse et de courtoisie.</p> <p>4.3 Démonstration convaincante de son intérêt pour le poste et de ses capacités à en satisfaire les exigences.</p> <p>4.4 Souci de l'image projetée.</p> <p>4.5 Communication efficace avec l'employeur.</p> <p>4.6 Qualité de l'élocution et de l'expression verbale.</p> <p>4.7 Suivi approprié de l'entrevue.</p> <p>5.1 Utilisation de moyens efficaces pour diversifier et améliorer ses compétences.</p> <p>5.2 Utilisation de moyens efficaces pour se tenir à jour concernant l'évolution dans le domaine de la gestion commerciale.</p> <p>5.3 Souci constant d'un maximum de rendement.</p> <p>5.4 Souci constant de la qualité des services rendus.</p> <p>5.5 Utilisation de moyens efficaces visant à satisfaire les attentes de son employeur et de la clientèle.</p> <p>5.6 Manifestation de motivation et d'intrapreneurship.</p> <p>5.7 Mise en évidence de son apport à l'atteinte des objectifs de l'entreprise.</p>

CODE : 01UH	
OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Gérer un projet de commercialisation de produits ou services.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Analyser la demande et la faisabilité du projet.</p> <p>2 Planifier et organiser les activités du projet.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans des situations de travail représentatives de l'exercice de la profession telles que l'agrandissement d'une surface de vente, la participation à une foire commerciale, la production de matériel publicitaire et l'ouverture d'un point de vente. • À partir des politiques internes de l'entreprise et de consignes de la cliente ou du client. • À partir d'un système informatisé en réseau et à l'aide des logiciels appropriés. • À partir de consignes relatives au délai et au budget à respecter. • En collaboration avec différentes personnes. • À l'aide des documents de référence appropriés. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Détermination précise de la nature du projet.</p> <p>1.2 Collecte, à l'interne et à l'externe, de l'information nécessaire à l'exécution du projet.</p> <p>1.3 Analyse rigoureuse des données recueillies à la lumière des éléments caractérisant le projet.</p> <p>1.4 Utilisation efficace d'outils de prise de décision.</p> <p>1.5 Clarification des objectifs du projet.</p> <p>2.1 Rédaction claire de méthodes de travail pertinentes.</p> <p>2.2 Ordonnement logique des activités du projet.</p> <p>2.3 Établissement d'un échéancier réaliste et précis.</p> <p>2.4 Planification judicieuse des ressources humaines, matérielles et financières nécessaires au projet.</p> <p>2.5 Utilisation efficace des outils de planification appropriés.</p> <p>2.6 Recherche efficace et judicieuse des fournisseurs et des collaboratrices et collaborateurs.</p> <p>2.7 Partage équitable des responsabilités.</p> <p>2.8 Formulation claire des mandats.</p> <p>2.9 Manifestation d'autonomie.</p>

CODE : 01UH	
<p>Éléments de la compétence</p> <p>3 Coordonner les activités du projet.</p> <p>4 Clore le projet.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>3.1 Mise en place de moyens pertinents de suivi des activités.</p> <p>3.2 Vérification rigoureuse et régulière de la qualité des travaux ainsi que du respect de l'échéancier et du budget.</p> <p>3.3 Manifestation de respect et de confiance envers les personnes participant au projet.</p> <p>3.4 Utilisation de moyens visant à améliorer la qualité du projet.</p> <p>3.5 Adaptation des méthodes de travail devant la nécessité d'accroître la rentabilité du projet.</p> <p>3.6 Manifestation de jugement et d'initiative dans les situations imprévues.</p> <p>4.1 Utilisation de techniques pertinentes de fermeture du projet.</p> <p>4.2 Utilisation d'outils propres à mesurer l'atteinte des objectifs du projet.</p> <p>4.3 Évaluation judicieuse du rendement des personnes ayant collaboré au projet.</p> <p>4.4 Détermination de mesures pertinentes visant à améliorer le projet sur le plan des procédés administratifs et de l'utilisation des ressources.</p> <p>4.5 Production d'un rapport clair et cohérent mettant en évidence les résultats pour ce qui est de l'atteinte des objectifs du projet.</p>

RÉFÉRENCES

Le Collège vous incite à consulter les documents suivants, complémentaires au présent cahier de programme :

- Le **Règlement sur le régime des études collégiales¹ (RREC)**: il décrit les règles relatives à l'enseignement collégial;
- La **Politique institutionnelle d'évaluation des programmes (PIEP)*** : elle permet de définir, encadrer et réaliser l'évaluation des programmes de formation continue;
- La **Politique d'évaluation des apprentissages (PIEA)*** : elle permet de connaître les droits de l'étudiant, soit le droit de savoir ce que les enseignants attendent de lui, le droit à une évaluation juste et équitable, le droit d'être informé de ses progrès et le droit au traitement confidentiel de son dossier scolaire;
- Le **Guide de l'étudiant*** : il contient toute l'information essentielle pour faciliter l'adaptation et l'intégration de l'étudiant à son nouvel environnement et au fonctionnement de l'ensemble du régime d'études.

Visitez régulièrement notre site Internet à l'adresse www.ellis.qc.ca pour obtenir toute l'information dont vous avez besoin. N'hésitez surtout pas à communiquer avec un membre de notre personnel qui se fera un plaisir de répondre à toutes vos questions et à vous rencontrer au besoin.

*Document disponible sur notre site Internet.

¹. **Règlement sur le régime des études collégiales, R.R.Q., c. C-29, r.5.1.1.**