

Profil de qualification

Chef de réception avec brevet fédéral

Date :	03.07.2026
Version :	0.7 Enquête sectorielle

Table des matières

1	Profil de la profession	3
1.1	Domaine d'activité	3
1.2	Principales compétences opérationnelles	3
1.3	Exercice de la profession	4
1.4	Apport de la profession à la société, à l'économie à la nature et à la culture	4
2	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	5
3	Niveau d'exigences (critères de performances)	6

1 Profil de la profession

1.1 Domaine d'activité

Les chefs de réception assument une fonction technique et de direction centrale au sein du front-office et du back-office des entreprises hôtelières et établissements de l'hôtellerie et de la restauration. Ils assurent l'aménagement de l'expérience client tout au long du parcours client et veillent à ce que les processus dans la zone d'accueil, l'administration et le service à la clientèle soient mis en œuvre de manière fluide, dans le respect de la qualité et de manière rentable.

Leur domaine d'activité comprend la coordination des processus de front-office et de back-office, l'accueil professionnel des clients, l'utilisation des technologies hôtelières numériques, la mise en œuvre des processus de vente ainsi que l'analyse des indicateurs opérationnels. Ils travaillent à l'interface entre les clients, les collaborateurs, les services internes, les partenaires externes et d'autres parties prenantes. Ce faisant, ils contribuent de manière significative à la qualité du service, à la réputation et à la performance économique de l'entreprise.

1.2 Principales compétences opérationnelles

Les chefs de réception analysent les besoins des clients, les tendances ainsi que le contexte opérationnel et économique, et élaborent sur cette base des mesures visant à concevoir une expérience client cohérente. Ils coordonnent les processus et les parties prenantes au front-office et au back-office et garantissent un service à la clientèle adapté aux groupes cibles et aux spécificités culturelles locale. Ils utilisent les technologies numériques de manière ciblée dans leur travail quotidien et s'en servent pour gérer efficacement les processus, les informations et les prestations de services.

Ils commercialisent des offres via différents canaux de vente et mettent en œuvre de manière professionnelle les processus d'offre et de vente. Parallèlement, ils collectent et analysent les indicateurs opérationnels et en déduisent des mesures opérationnelles pour piloter le front-office et le back-office. Ils veillent au respect des exigences en matière de qualité, de sécurité et des dispositions légales, et s'assurent que la protection des données, la sécurité et les normes opérationnelles sont prises en compte dans le quotidien professionnel.

De plus, les chefs de réception planifient, pilotent et optimisent les processus de gestion d'entreprise dans leur domaine de responsabilité. Ils coordonnent les structures et les ressources, surveillent les processus de travail et les standards de qualité, et participent à l'aménagement de prestations et d'offres orientées vers le marché. En matière de communication, ils favorisent la collaboration avec les parties prenantes internes et externes, gèrent les situations de conflit et de réclamation de manière professionnelle et encadrent les collaborateurs relevant de leur domaine de responsabilité.

1.3 Exercice de la profession

Les chefs de réception exercent leur activité au niveau opérationnel et de pilotage. Ils agissent de manière autonome dans leur domaine de responsabilité et veillent à ce que directives de l'entreprise soient mises en œuvre efficacement au front-office et au back-office. Leur travail se caractérise par un contact direct avec la clientèle, des situations de communication variées, des tâches administratives, l'utilisation de systèmes numériques et des exigences élevées en matière de qualité, de sécurité et de rentabilité.

Ils doivent s'adapter avec souplesse aux différents besoins des clients, aux situations opérationnelles et aux changements dans le quotidien professionnel. Ce faisant, ils agissent dans un esprit de service, en recherchant des solutions et en faisant preuve de responsabilité. Ils assurent le flux d'information, coordonnent les processus entre les différents services et contribuent à ce que les clients soient pris en charge de manière professionnelle tout au long de leur séjour.

En tant que cadres, ils favorisent le développement des collaborateurs de leur domaine de responsabilité, fixent des objectifs clairs, fournissent un retour régulier et contribuent à une culture d'entreprise constructive. Grâce à leur comportement réfléchi, leur apparence professionnelle et leur capacité à traiter les conflits et les réclamations en mettant l'accent sur les solutions, ils garantissent une qualité de service élevée.

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

Les chefs de réception apportent une contribution importante à la qualité, à l'image et à la rentabilité des secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme. Ils influencent considérablement l'expérience client et contribuent, par un accompagnement professionnel, une communication adaptée au public cible et une gestion efficace de la réputation, à la satisfaction des clients ainsi qu'au positionnement positif de leur propre entreprise et de leur secteur.

Sur le plan économique, ils soutiennent l'entreprise en pilotant les processus de front-office et de back-office, en assurant la vente active des offres et en analysant les indicateurs opérationnels. Ils contribuent à fournir des prestations de manière efficace, à utiliser les ressources de manière ciblée et à renforcer la performance économique de l'entreprise.

En respectant les prescriptions légales, en traitant les données de manière responsable et en mettant en œuvre de mesures de sécurité et de durabilité, ils contribuent à une gestion d'entreprise fiable et tournée vers l'avenir. Parallèlement, leur travail favorise l'hospitalité, la culture du service et la qualité de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme en Suisse.

2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Domaines de compétence opérationnelles	Compétence opérationnelles				
A Concevoir l'expérience client et piloter les processus de front-office et de back-office	A1 Analyser, développer et mettre en œuvre les expériences client tout au long du parcours client en tenant compte des tendances ainsi que du contexte opérationnel et économique.	A2 Assurer la coordination et le pilotage des processus et des parties prenantes au front-office et au back-office à l'aide de technologies numériques, et garantir un service à la clientèle cohérent, adapté aux groupes cibles et à la culture, ainsi qu'une gestion efficace de la réputation.	A3 Garantir une planification opérationnelle sans heurts à l'aide d'indicateurs de performance clés pertinents et dans le respect de toutes les exigences en matière de qualité et de sécurité ainsi que des prescriptions légales.	A4 Vendre activement des offres via différents canaux de vente et réaliser de manière professionnelle la mise en œuvre des processus d'offre et de vente.	
B Respecter les bases légales et les conditions-cadres et garantir une gestion durable au front-office et au back-office	B1 Mettre en œuvre au sein de l'entreprise les prescriptions en matière d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé, en surveiller l'application et en garantir le respect.	B2 Appliquer les bases légales dans le quotidien professionnel et garantir le respect des prescriptions pertinentes au sein de l'entreprise.	B3 Analyser les évolutions du secteur et de l'entreprise, et en évaluer les répercussions sur son propre domaine de responsabilité.	B4 Mettre en œuvre les principes de durabilité au sein de l'entreprise et garantir la mise en place de mesures visant à fournir des prestations de manière responsable et économe en ressources.	
C Planifier, piloter et optimiser les processus de gestion d'entreprise au front-office et au back-office	C1 Planifier et coordonner les structures et les ressources, et garantir leur utilisation ciblée dans le domaine de responsabilité.	C2 Planifier, piloter et optimiser les processus de travail et garantir le respect des normes de qualité.	C3 Calculer et analyser les indicateurs opérationnels et en déduire des mesures de pilotage économique.	C4 Participer à la conception, axée sur le marché, des prestations et de l'offre.	
D Organiser la communication et garantir la collaboration au front-office et au back-office	D1 Réfléchir à son propre comportement, développer sa méthode de travail personnelle et agir de manière responsable et ciblée dans des situations exigeantes.	D2 Communiquer de manière ciblée avec les parties prenantes internes, transmettre des informations, promouvoir la collaboration au sein de l'entreprise et contribuer à façonner la culture d'entreprise.	D3 Communiquer avec les parties prenantes externes en fonction du destinataire et entretenir une relation ciblée.	D4 Accompagner les processus de changement par la communication et soutenir leur mise en œuvre, ainsi qu'identifier les situations de conflit et de réclamation, les traiter et apporter des solutions durables.	D5 Diriger et développer les collaborateurs dans son propre domaine de responsabilité et garantir leur performance grâce à des objectifs clairs et à des rétroactions régulières.

3 Niveau d'exigences (critères de performances)

Domaine de compétences opérationnelles A : Concevoir l'expérience client et piloter les processus de front-office et de back-office		
Description du domaine de compétences opérationnelles	<p>Les chefs de réception aménagent l'expérience client tout au long du parcours client tout en assurant l'organisation et la gestion efficaces des processus de front-office et de back-office. Ils coordonnent les opérations à la réception, pilotent la collaboration avec les parties prenantes internes et externes et veillent à ce que le service à la clientèle soit adapté aux groupes cibles et aux spécificités culturelles.</p> <p>Ils mettent en œuvre des processus de vente via différents canaux, utilisent les technologies numériques en front-office et en back-office, et contribuent activement à l'établissement et au maintien de la réputation de l'entreprise. En analysant les indicateurs opérationnels de l'entreprise, ils définissent des mesures opérationnelles et optimisent en permanence les processus et les prestations de services. De plus, ils veillent au respect des spécifications légales, des dispositions en matière de protection des données ainsi que des procédures de sécurité et d'urgence. Ils apportent ainsi une contribution essentielle à la qualité du service, à la satisfaction des clients et à la performance économique de l'entreprise.</p>	
Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
<p>A1 Analyser, développer et mettre en œuvre les expériences client tout au long du parcours client en tenant compte des tendances ainsi que du contexte opérationnel et économique.</p>		<p>a1.a Analyser les besoins des clients et les tendances du marché et en tenir compte lors de l'aménagement d'offres et d'événements</p> <p>a1.b Planifier et coordonner les processus clients tout au long du parcours client</p> <p>a1.c Organiser les réservations, l'arrivée et le départ (check-in/check-out), et veiller à leur bon déroulement</p> <p>a1.d Appliquer les tarifs en tenant compte des directives de l'entreprise et participer à la gestion du taux d'occupation</p> <p>a1.e Analyser les données issues des chiffres clés, des statistiques et des observations du marché et les utiliser pour la conception de l'offre</p> <p>a1.f Planifier des événements et coordonner leur mise en œuvre au sein de l'entreprise</p>

Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
<p>A2 Assurer la coordination et le pilotage des processus et des parties prenantes au front-office et au back-office à l'aide de technologies numériques, et garantir un service à la clientèle cohérent, adapté aux groupes cibles et à la culture, ainsi qu'une gestion efficace de la réputation.</p>		<p>a2.a Collecter, préparer et transmettre les informations au sein de l'entreprise en fonction des destinataires</p> <p>a2.b Coordonner la collaboration avec les parties prenantes internes et externes</p> <p>a2.c Concevoir le service à la clientèle en tenant compte des groupes cibles et des spécificités culturelles</p> <p>a2.d Planifier et mettre en œuvre les prestations de services en collaboration avec des partenaires</p> <p>a2.e Évaluer et prendre en compte les avantages et les inconvénients des coopérations dans le quotidien professionnel</p> <p>a2.f Utiliser de manière appropriée les systèmes numériques au front-office et au back-office et garantir leur utilisation au quotidien</p> <p>a2.g Recevoir, traiter et documenter les réclamations de manière professionnelle</p> <p>a2.h Évaluer les retours des clients et les utiliser pour améliorer la qualité du service</p> <p>a2.i Mettre en œuvre des mesures visant à garantir la qualité du service au sein de l'entreprise</p>
<p>A3 Garantir une planification opérationnelle sans heurts à l'aide d'indicateurs de performance clés pertinents et dans le respect de toutes les exigences en matière de qualité et de sécurité ainsi que des prescriptions légales.</p>		<p>a3.a Appliquer les bases de planification opérationnelle au front-office et au back-office et soutenir leur mise en œuvre</p> <p>a3.b Prendre en compte les prescriptions légales dans le travail quotidien et les appliquer en fonction de la situation</p> <p>a3.c Respecter les prescriptions relatives à la protection des données et à la sécurité lors du traitement des données clients</p> <p>a3.d Attribuer et appliquer correctement les prestations et les offres au sein de l'entreprise</p>

Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
		<p>a3.e Saisir et analyser les données issues de la comptabilité clients et des systèmes opérationnels</p> <p>a3.f Calculer et interpréter les indicateurs relatifs au taux d'occupation et au chiffre d'affaires, et en déduire des mesures appropriées</p> <p>a3.g Comprendre les résultats des clôtures journalières et mensuelles et les utiliser dans le cadre de son travail</p>
<p>A4 Vendre activement des offres via différents canaux de vente et réaliser de manière professionnelle la mise en œuvre des processus d'offre et de vente.</p>		<p>a4.a Conseiller et accompagner les clients de manière adaptée aux besoins et aux interlocuteurs</p> <p>a4.b Planifier, mener et analyser les entretiens d'information, de conseil et de vente</p> <p>a4.c Vendre activement des offres via différents canaux de vente</p> <p>a4.d Développer, planifier et mettre en œuvre des mesures de marketing et de promotion</p> <p>a4.e Utiliser les canaux de distribution au quotidien et coordonner leur utilisation</p>

Domaine de compétences opérationnelles B : Respecter les bases légales et les conditions-cadres et garantir une gestion durable au front-office et au back-office		
Description du domaine de compétences opérationnelles	<p>Les chefs de réception veillent à ce que toutes les spécifications légales, opérationnelles et spécifiques à la branche soient respectées au front-office et au back-office. Ils tiennent compte en particulier des exigences en matière de protection des données, sécurité, protection de la santé et sécurité au travail , et veillent à ce que celles-ci soient mises en œuvre et contrôlées dans le cadre des activités quotidiennes. Ils contribuent ainsi à la sécurité des clients, des collaborateurs et des informations de l'entreprise.</p> <p>Ils appliquent les bases juridiques dans leur travail quotidien et veillent à ce que les processus et les prestations de services soient conformes aux prescriptions en vigueur. Parallèlement, ils analysent les évolutions du secteur et en tiennent compte dans leur activité. En effectuant la mise en œuvre de mesures durables et en tenant compte des normes du secteur, ils apportent une contribution importante à la qualité, à la réputation et à la compétitivité à long terme de l'entreprise. Ce domaine de compétence opérationnelle constitue la base des prestations de services conformes à la législation, responsables et tournées vers l'avenir, tant au front-office qu'au back-office.</p>	
Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
B1 Mettre en œuvre au sein de l'entreprise les prescriptions en matière d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé, en surveiller l'application et en garantir le respect.	<p>b1.1 Appliquer au quotidien les prescriptions en matière de sécurité au travail, de législation sur les denrées alimentaires, de protection de la santé, de sécurité d'exploitation et de protection de l'environnement</p> <p>b1.2 Mettre en œuvre les mesures de prévention des accidents et de protection contre l'incendie et en surveiller le respect</p> <p>b1.3 Mettre en œuvre de mesures visant à promouvoir et à préserver la santé au sein de l'entreprise</p> <p>b1.4 Planifier et mettre en œuvre les consignes d'hygiène au sein de l'entreprise et en surveiller le respect</p>	
B2 Appliquer les bases légales dans le quotidien professionnel et garantir le respect des prescriptions pertinentes au sein de l'entreprise.	<p>b2.1 Mettre en œuvre les bases du droit du travail relatives aux contrats de travail ainsi qu'à la durée du travail et du repos</p> <p>b2.2 Garantir le respect des directives en matière de protection des données</p>	b2.a Veiller au respect des dispositions légales relatives à l'obligation de déclaration

Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
<p>B3 Analyser les évolutions du secteur et de l'entreprise, et en évaluer les répercussions sur son propre domaine de responsabilité.</p>	<p>b3.1 Analyser les tendances et les évolutions au sein de sa propre entreprise et du secteur, et en déduire des actions concrètes pour son domaine d'activité</p> <p>b3.2 Déduire des mesures visant à développer son propre domaine de responsabilité</p>	
<p>B4 Mettre en œuvre les principes de durabilité au sein de l'entreprise et garantir la mise en place de mesures visant à fournir des prestations de manière responsable et économe en ressources.</p>	<p>b4.1 Utiliser les ressources de manière économique et écologique au sein de l'entreprise</p> <p>b4.2 Réaliser l'approvisionnement et le stockage des marchandises selon des critères écologiques et économiques</p> <p>b4.3 Garantir une logistique interne efficace et adaptée aux besoins</p> <p>b4.4 Élaborer, mettre en œuvre et contrôler un concept de gestion des déchets</p> <p>b4.5 Identifier les impacts environnementaux au sein de l'entreprise, en déduire des mesures appropriées et les mettre en œuvre</p> <p>b4.6 Évaluer les certifications et les labels de qualité</p>	<p>b4.a Évaluer les certifications et les labels de qualité en fonction de leurs exigences et de leurs implications, et soutenir leur mise en œuvre</p>

Domaine de compétences opérationnelles C : Planifier, piloter et optimiser les processus de gestion d'entreprise au front-office et au back-office		
Description du domaine de compétences opérationnelles	<p>Les chefs de réception planifient, pilotent et optimisent les processus de gestion d'entreprise au front-office et au back-office, contribuant ainsi à la performance économique de l'entreprise. Ils structurent les procédures de travail, coordonnent les affectations du personnel et veillent à ce que les processus administratifs soient mis en œuvre de manière efficace et ciblée. Ce faisant, ils surveillent le respect des standards de qualité et optimisent en permanence les procédures.</p> <p>Ils mettent en œuvre les directives budgétaires, analysent les indicateurs opérationnels et en déduisent des mesures opérationnelles. De plus, ils calculent les prestations et les offres et contribuent à leur conception orientée vers le marché. En garantissant le bon déroulement des processus administratifs et le respect des exigences légales, ils assurent une gestion transparente et fiable de l'entreprise. Ce domaine de compétence opérationnelle constitue une base essentielle pour l'action économique, l'assurance qualité et le développement durable du front-office et du back-office.</p>	
Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
C1 Planifier et coordonner les structures et les ressources, et garantir leur utilisation ciblée dans le domaine de responsabilité.	<p>c1.1 Structurer sa propre unité organisationnelle et utiliser des outils appropriés pour la représenter</p> <p>c1.2 Définir et garantir les objectifs, les tâches, les responsabilités et les compétences dans le domaine de responsabilité</p> <p>c1.3 Planifier les ressources adaptées aux besoins et coordonner leur utilisation au sein de l'entreprise</p> <p>c1.4 Rédiger et mettre à jour les profils d'exigences et les descriptifs de poste dans le domaine de responsabilité</p>	
C2 Planifier, piloter et optimiser les processus de travail et garantir le respect des normes de qualité.	<p>c2.1 Analyser les exigences relatives aux processus de travail en tenant compte des besoins de l'entreprise et des clients</p> <p>c2.2 Concevoir, évaluer et adapter les procédures de travail à l'évolution des conditions cadres</p> <p>c2.3 Saisir les prestations les analyser et évaluer leur efficacité économique</p> <p>c2.4 Déduire des mesures d'amélioration et accompagner leur mise en œuvre au sein de l'entreprise</p>	

Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
	<p>c2.5 Saisir, gérer et sécuriser systématiquement les informations et les données</p> <p>c2.6 Appliquer les outils de gestion de la qualité au sein de l'entreprise et les utiliser pour garantir la qualité des prestations</p> <p>c2.7 Développer et utiliser des outils d'enquête appropriés pour mesurer la qualité des prestations</p> <p>c2.8 Analyser les résultats des mesures de qualité et en déduire des mesures d'amélioration</p> <p>c2.9 Planifier l'affectation du personnel et en garantir la mise en œuvre au sein de l'entreprise</p>	
<p>C3 Calculer et analyser les indicateurs opérationnels et en déduire des mesures de pilotage économique.</p>	<p>c3.1 Contrôler les coûts et prendre les mesures appropriées en cas d'écart</p> <p>c3.2 Réaliser des comparaisons entre valeurs cibles et valeurs réelles et en déduire des mesures</p> <p>c3.3 Réaliser des calculs pour les offres et les prestations et en évaluer les résultats</p> <p>c3.4 Calculer et interpréter des indicateurs et les utiliser pour piloter l'entreprise</p> <p>c3.5 Réaliser des inventaires et analyser les résultats</p> <p>c3.6 Mettre en œuvre les objectifs budgétaires dans son propre domaine de responsabilité et en surveiller le respect</p> <p>c3.7 Estimer et demander des investissements dans son propre domaine</p>	

Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
<p>C4 Participer à la conception, axée sur le marché, des prestations et de l'offre.</p>	<p>c4.1 Appliquer les bases du marketing dans le quotidien professionnel</p> <p>c4.2 Contribuer à l'élaboration des offres en tenant compte des segments de clientèle et des objectifs de l'entreprise</p> <p>c4.3 Soutenir les mesures de marketing dans le cadre du concept de l'entreprise</p>	<p>c4.a Élaborer et mettre en œuvre des mesures de marketing dans le cadre du concept de l'entreprise</p>

Domaine de compétences opérationnelles D : Organiser la communication et garantir la collaboration au front-office et au back-office		
Description du domaine de compétences opérationnelles	<p>Les chefs de réception structurent la communication au sein du front-office et du back-office et coordonnent la collaboration avec les parties prenantes internes et externes. Ils assurent une communication professionnelle avec les clients, les collaborateurs et les partenaires et veillent à ce que les informations circulent de manière ciblée. Ils garantissent ainsi une qualité de service élevée et un fonctionnement sans heurts au sein du front-office et du back-office.</p> <p>Ils identifient les réclamations et les conflits à un stade précoce, les traitent de manière adaptée aux destinataires et contribuent à trouver des solutions durables. De plus, ils accompagnent les processus de changement par la communication et soutiennent la mise en œuvre de nouvelles structures et procédures. Par leur comportement réfléchi et leur apparence professionnelle, ils représentent l'entreprise en interne et en externe et contribuent de manière significative à la perception positive et à la qualité des objectifs de l'entreprise et de l'expérience client.</p>	
Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
D1 Réfléchir à son propre comportement, développer sa méthode de travail personnelle et agir de manière responsable et ciblée dans des situations exigeantes.	d1.1 Appliquer les bases de communication en fonction de la situation et du destinataire d1.2 Choisir et utiliser de manière ciblée les moyens de communication appropriés d1.3 Réfléchir à son propre comportement dans le quotidien professionnel et le développer de manière ciblée d1.4 Agir de manière appropriée et orientée vers les solutions dans les situations difficiles d1.5 Réfléchir à son comportement de direction dans son propre domaine de responsabilité et en déduire des ajustements	

Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
<p>D2 Communiquer de manière ciblée avec les parties prenantes internes, transmettre des informations, promouvoir la collaboration au sein de l'entreprise et contribuer à façonner la culture d'entreprise.</p>	<p>d2.1 Formuler clairement les missions, les transmettre et vérifier leur mise en œuvre</p> <p>d2.2 Garantir le flux d'information dans son propre domaine de responsabilité</p> <p>d2.3 Informer les collaborateurs et les parties prenantes internes en fonction du destinataire</p> <p>d2.4 Planifier et coordonner la collaboration avec d'autres services</p> <p>d2.5 Promouvoir activement les échanges et la collaboration au sein de l'équipe</p> <p>d2.6 Planifier, mener et évaluer les séances et les réunions internes</p> <p>d2.7 Documenter les résultats et les décisions de manière compréhensible</p>	
<p>D3 Communiquer avec les parties prenantes externes en fonction du destinataire et entretenir une relation ciblée.</p>	<p>d3.1 Conseiller et accompagner les parties prenantes externes en fonction du destinataire</p> <p>d3.2 Communiquer, argumenter et négocier avec différents groupes cibles</p> <p>d3.3 Planifier et mettre en œuvre des mesures de communication axées sur la vente</p> <p>d3.4 Gérer la correspondance avec les parties prenantes externes en fonction de la situation</p> <p>d3.5 Préparer et transmettre des informations adaptées au destinataire</p> <p>d3.6 Planifier, animer et analyser les séances et les réunions</p> <p>d3.7 Documenter les résultats et les décisions de manière claire et compréhensible</p>	

Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
<p>D4 Accompagner les processus de changement par la communication et soutenir leur mise en œuvre, ainsi qu'identifier les situations de conflit et de réclamation, les traiter et apporter des solutions durables.</p>	<p>d4.1 Identifier les situations conflictuelles à un stade précoce et les traiter de manière appropriée</p> <p>d4.2 Recevoir les réclamations et les objections et les traiter de manière orientée vers les solutions</p> <p>d4.3 Développer et mettre en œuvre des mesures orientées vers les solutions, puis en vérifier l'effet</p> <p>d4.4 Analyser les causes des conflits et en déduire des mesures appropriées</p>	
<p>D5 Diriger et développer les collaborateurs dans son propre domaine de responsabilité et garantir leur performance grâce à des objectifs clairs et à des rétroactions régulières.</p>	<p>d5.1 Préparer et conduire d'entretiens avec les collaborateurs et en déduire de mesures</p> <p>d5.2 Diriger et affecter les collaborateurs en fonction de la situation et de leurs compétences</p> <p>d5.3 Évaluer les performances professionnelles et donner régulièrement une rétroaction constructive</p> <p>d5.4 Instruire, accompagner et soutenir les collaborateurs et les personnes en formation dans leur développement</p> <p>d5.5 Constituer des équipes, les encadrer et promouvoir la collaboration</p> <p>d5.6 Répondre de manière appropriée aux différents besoins et parcours de vie des collaborateurs</p> <p>d5.7 Identifier les besoins en formation initiale et continue au sein de l'équipe et planifier les mesures appropriées</p> <p>d5.8 Organiser des formations initiales et continues pour les collaborateurs et les personnes en formation et soutenir leur mise en œuvre</p>	