

## Profil de qualification

**Cuisinière en diététique avec brevet fédéral /  
Cuisinier en diététique avec brevet fédéral**

Date :	03.07.2026
Version :	0.7 Enquête sectorielle

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Profil de la profession</b>	<b>3</b>
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
<b>2</b>	<b>Vue d'ensemble des compétences opérationnelles</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Niveau d'exigences (critères de performances)</b>	<b>6</b>

## **1 Profil de la profession**

### **1.1 Domaine d'activité**

Les cuisiniers et cuisinières en diététique assument une fonction spécialisée et de direction dans le domaine de la cuisine. Ils élaborent des menus adaptés à différents types d'alimentation thérapeutiques et veillent à ce que la mise en œuvre de ces repas se fasse de manière professionnelle, en fonction des besoins et dans le respect des prescriptions nutritionnelles.

Leur domaine d'activité comprend la planification et la gestion des processus de production diététique, l'approvisionnement en denrées alimentaires pour les personnes ayant des besoins nutritionnels particuliers, ainsi que la gestion des flux de marchandises, du stockage, de la qualité et de la qualité sensorielle. Ce faisant, ils tiennent compte des exigences nutritionnelles, des prescriptions médicales, des besoins des clients ainsi que des conditions de l'entreprise.

Ils travaillent à l'interface entre la cuisine, les parties prenantes internes, les clients, les patients et les professionnels de la santé.

### **1.2 Principales compétences opérationnelles**

Les cuisiniers et cuisinières en diététique analysent les exigences relatives aux offres alimentaires pour différents types d'alimentation et développent des concepts de restauration adaptés. Ils veillent à ce que les plats respectent les valeurs nutritionnelles prescrites, les exigences de qualité et les besoins individuels.

Ils sélectionnent les denrées alimentaires destinées aux personnes ayant des besoins nutritionnels particuliers, pilotent les processus de commande et d'approvisionnement, évaluent les fournisseurs et assurent un stockage approprié ainsi qu'un flux adapté des marchandises. En production, ils coordonnent les processus de travail en diététique et veillent à ce qu'ils soient exécutés de manière précise, sûre, efficace et adaptée aux besoins.

Les cuisiniers en diététique appliquent les spécifications légales, internes et spécifiques à la branche. Ils garantissent notamment la sécurité alimentaire, l'hygiène, la sécurité au travail et la protection de la santé. De plus, ils mettent en œuvre les principes de durabilité dans la gestion des denrées alimentaires et des ressources.

Ils planifient et pilotent les processus de gestion en cuisine, analysent les chiffres clés et participent à la conception d'offres et de prestations selon le marché et les besoins. En terme de communication, ils collaborent avec les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques, les professionnels de la santé ainsi que les clientes et clients. Ils accompagnent les changements, gèrent les situations de conflit et de réclamation et encadrent les collaborateurs dans leur propre domaine de responsabilité.

### **1.3 Exercice de la profession**

Les cuisiniers en diététique et les cuisinières en diététique exercent leur activité à un niveau opérationnel et de gestion. Ils agissent de manière autonome dans leur domaine de responsabilité et veillent à la mise en œuvre professionnelle des prescriptions diététiques au quotidien en cuisine. Leur activité exige une grande précision, un fort sens des responsabilités et une maîtrise sûre des exigences en physiologie de la nutrition.

Ils allient des compétences spécialisées en nutrition à un savoir-faire culinaire, à une approche gestionnaire, un sens économique, une exigence élevée en matière de qualité ainsi qu'une responsabilité d'encadrement. Ils s'adaptent avec souplesse aux différents besoins alimentaires variés, aux changements organisationnels et aux situations exigeantes. Grâce à une communication claire et à une collaboration coordonnée, ils garantissent une prise en charge diététique efficace.

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

Les cuisiniers en diététique apportent une contribution importante à une alimentation adaptée aux besoins de personnes ayant des exigences nutritionnelles variées. Ils veillent à ce que les clients et les patients reçoivent des mets qui répondent aux exigences nutritionnelles tout en promouvant le plaisir, l'acceptation, la compliance au traitement et le bien-être.

Sur le plan économique, ils soutiennent l'entreprise grâce à des processus efficaces, un approvisionnement adapté aux besoins et une production axée sur la qualité. En respectant les normes d'hygiène, de sécurité et de qualité, ils contribuent à la sécurité des denrées alimentaires et à la protection des clients, des patients et des collaborateurs. Leur action durable se traduit par une utilisation responsable des denrées alimentaires et des ressources. Sur le plan culturel, ils favorisent la prise en compte de diverses formes d'alimentation dans les prestations de restauration.

## 2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Domaines de compétence opérationnelles	Compétence opérationnelles				
<b>A</b> <b>Élaborer une offre alimentaire diététique et piloter les processus de production</b>	<b>A1</b> Analyser, élaborer et mettre en œuvre une offre de repas adaptée à différents types d'alimentation, en tenant compte des prescriptions nutritionnelles, des besoins des clients et des conditions de l'entreprise.	<b>A2</b> Sélectionner des denrées alimentaires adaptées aux besoins des personnes ayant des besoins nutritionnels particuliers, piloter les processus de commande et d'approvisionnement, évaluer les fournisseurs et assurer le stockage et la circulation des marchandises.	<b>A3</b> Planifier et piloter les processus de production dans le domaine diététique et garantir leur mise en œuvre conforme aux exigences de qualité et aux besoins.	<b>A4</b> Présenter des plats diététiques de manière adaptée aux groupes cibles et en garantir la qualité sensorielle en tenant compte des exigences liées à la physiologie de la nutrition	
<b>B</b> <b>Respecter les bases légales et les conditions-cadres et garantir une gestion durable dans le domaine de la cuisine diététique</b>	<b>B1</b> 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.	<b>B2</b> Appliquer les bases légales dans le quotidien professionnel et garantir le respect des prescriptions pertinentes au sein de l'entreprise.	<b>B3</b> Analyser les évolutions du secteur et de l'entreprise, et en évaluer les répercussions sur son propre domaine de responsabilité.	<b>B4</b> 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.	
<b>C</b> <b>Planifier, piloter et optimiser les processus de gestion d'entreprise dans le domaine de la cuisine diététique</b>	<b>C1</b> Planifier et coordonner les structures et les ressources, et garantir leur utilisation ciblée dans le domaine de responsabilité.	<b>C2</b> Planifier, piloter et optimiser les processus de travail et garantir le respect des normes de qualité.	<b>C3</b> Calculer et analyser les indicateurs opérationnels et en déduire des mesures de pilotage économique.	<b>C4</b> Participer à la conception, axée sur le marché, des prestations et de l'offre.	
<b>D</b> <b>Organiser la communication et garantir la collaboration dans le domaine de la cuisine diététique</b>	<b>D1</b> Réfléchir à son propre comportement, développer sa méthode de travail personnelle et agir de manière responsable et ciblée dans des situations exigeantes.	<b>D2</b> 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.	<b>D3</b> Communiquer avec les parties prenantes externes en fonction du destinataire et entretenir une relation ciblée.	<b>D4</b> 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.	<b>D5</b> 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 : Élaborer une offre alimentaire diététique et piloter les processus de production		
Description du domaine de compétences opérationnelles	<p>Les cuisiniers en diététique et les cuisinières en diététique élaborent des menus adaptés à différents types d'alimentation. Ce faisant, ils tiennent compte en particulier des exigences nutritionnelles, des prescriptions médicales ainsi que des besoins individuels des clients ou des patients.</p> <p>Ils gèrent les processus de production dans le domaine diététique et veillent à une mise en œuvre précise, sécurisée et efficace. Ce faisant, ils tiennent compte à la fois des conditions-cadres de l'entreprise et des exigences spécifiques aux types d'alimentations. Grâce à une présentation adaptée au public cible, ils contribuent en outre à l'acceptation, la conformité au traitement et au bien-être des clients. Ce domaine de compétences est central pour garantir la qualité professionnelle et l'efficacité de la prise en charge diététique.</p>	
Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
A1 Analyser, élaborer et mettre en œuvre une offre de repas adaptée à différents types d'alimentation, en tenant compte des prescriptions nutritionnelles, des besoins des clients et des conditions de l'entreprise.		<p>a1.a Analyser les besoins nutritionnels de différents groupes cibles en tenant compte de leur état de santé, de leur situation de vie et de leur niveau d'activité</p> <p>a1.b Déterminer les besoins nutritionnels et les intégrer dans la planification des menus</p> <p>a1.c Évaluer les propriétés et les effets des nutriments des denrées alimentaires sur le plan nutritionnel et les intégrer dans la conception de l'offre</p> <p>a1.d Identifier les tableaux cliniques impliquant des exigences nutritionnelles spécifiques et les intégrer dans la planification des repas</p> <p>a1.e Analyser les tendances dans le domaine de la nutrition et de la diététique et les intégrer dans le développement de l'offre alimentaire</p> <p>a1.f Élaborer, vérifier et adapter des plans de restauration et des menus adaptés à différents types d'alimentation.</p> <p>a1.g Planifier et mettre en œuvre des offres de repas en tenant compte des spécifications techniques, légales et de directives d'entreprises</p>

Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
		<p>a1.h Établir des plans de repas adaptés à différents types d'alimentation</p> <p>a1.i Analyser, adapter et faire évoluer des plans de restauration existants</p> <p>a1.j analyser des plans de menus existants à partir des prescriptions diététiques</p>
<p>A2 Sélectionner des denrées alimentaires adaptées aux besoins des personnes ayant des besoins nutritionnels particuliers, piloter les processus de commande et d'approvisionnement, évaluer les fournisseurs et assurer le stockage et la circulation des marchandises.</p>		<p>a2.a Définir les exigences relatives aux denrées alimentaires et aux produits destinés à des régimes alimentaires spécifiques et en tenir compte lors de l'approvisionnement</p> <p>a2.b Analyser les besoins en infrastructures et en équipements pour la production diététique et en déduire les mesures d'approvisionnement</p> <p>a2.c Assurer le stockage et la circulation des marchandises en tenant compte des exigences diététiques et qualitatives</p>
<p>A3 Planifier et piloter les processus de production dans le domaine diététique et garantir leur mise en œuvre conforme aux exigences de qualité et aux besoins.</p>		<p>a3.a Sélectionner des techniques, installations et équipements de cuisine en fonction des besoins et planifier leur utilisation</p> <p>a3.b Garantir une utilisation efficace et sécurisée des installations et équipements de cuisine</p> <p>a3.c Établir les calculs nutritionnels des mets et veiller à leur respect</p> <p>a3.d Élaborer et adapter des menus et des recettes en fonction des types d'alimentation prescrits</p> <p>a3.e Appliquer et contrôler les recettes et les principes de production pour différents types d'alimentation</p> <p>a3.f Calculer et définir la taille des portions en tenant compte des prescriptions nutritionnelles</p>

Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
		a3.g Piloter les processus de production de manière à répondre aux exigences diététiques, qualitatives et organisationnelles
A4 Présenter des plats diététiques de manière adaptée aux groupes cibles et en garantissant la qualité sensorielle en tenant compte des exigences liées à la physiologie de la nutrition		<p>a4.a Présenter des plats diététiques de manière attrayante et adaptée au public cible</p> <p>a4.b Évaluer et garantir la qualité sensorielle et organoleptique des mets en tenant compte des exigences diététiques</p> <p>a4.c Définir et mettre en œuvre les exigences en matière de présentation et de service des mets diététiques</p> <p>a4.d Recueillir les commentaires des clients et des professionnels et les utiliser pour optimiser la présentation et la qualité</p>

Parmi les régimes alimentaires, on trouve par exemple :

- Alimentations thérapeutiques en cas de maladies gastro-entérologiques
- Aliments de textures modifiées
- Alimentations en cas de besoins diminués
- Alimentations thérapeutiques en cas de maladies métaboliques
- Alimentations thérapeutiques en cas de maladies cardiovasculaires
- Alimentations thérapeutiques en cas de maldigestion et de malabsorption
- Alimentations en cas d'allergies et d'intolérances alimentaires
- Alimentation en soins palliatifs
- Alimentations thérapeutiques en cas de maladies rénales
- Alimentation pour les sportifs
- Alimentation en cas de transplantation
- Alimentation aux différentes étapes de la vie
- Alimentation pendant la grossesse et l'allaitement
- Régimes alimentaires alternatifs

<b>Domaine de compétences opérationnelles B :</b> <b>Respecter les bases légales et les conditions-cadres et garantir une gestion durable dans le domaine de la cuisine diététique</b>		
<b>Description du domaine de compétences opérationnelles</b>	<p>Les cuisiniers et cuisinières en diététique veillent au respect de toutes les spécifications légales, d'entreprises et spécifiques à la branche dans le domaine de la cuisine diététique. Ils assurent notamment la mise en œuvre rigoureuse des prescriptions en matière de sécurité alimentaire ainsi que des exigences spécifiques relatives aux denrées alimentaires destinées à des besoins nutritionnels particuliers. Parallèlement, ils garantissent le respect des règles d'hygiène, de sécurité et de protection au travail tout au long du processus de travail.</p> <p>Ils appliquent les bases légales dans leur quotidien professionnel et contribuent à ce que les procédures opérationnelles soient conformes aux prescriptions en vigueur. De plus, ils mettent en œuvre des mesures visant à une utilisation durable des denrées alimentaires et des ressources, contribuant ainsi à une gestion responsable de l'entreprise. Ce domaine de compétence opérationnelle constitue le fondement de la sécurité, de la qualité et de la durabilité dans la prise en charge diététique.</p>	
<b>Compétences opérationnelles</b>	<b>Critères de performance</b>	<b>Critères de performance spécifiques à la discipline</b>
<p><b>B1</b> 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>	<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>	<p>b1.a Participer à l'élaboration de concepts d'autocontrôle au sein de l'entreprise et garantir leur implémentation</p>
<p><b>B2</b> Appliquer les bases légales dans le quotidien professionnel et garantir le respect des prescriptions pertinentes au sein de l'entreprise.</p>	<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>	

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>	

<b>Domaine de compétences opérationnelles C : Planifier, piloter et optimiser les processus de gestion d'entreprise dans le domaine de la cuisine diététique</b>		
<b>Description du domaine de compétences opérationnelles</b>	<p>Les cuisiniers et cuisinières en diététique planifient, pilotent et optimisent les processus de gestion d'entreprise dans le domaine de la cuisine diététique. Ils coordonnent l'utilisation des ressources humaines et matérielles et veillent à ce que les procédures de travail soient mises en œuvre de manière efficace et ciblée. Ce faisant, ils veillent au respect des standards de qualité et optimisent les processus en continu.</p> <p>Ils assurent la mise en œuvre des objectifs budgétaires, analysent les indicateurs opérationnels et effectuent des calculs pour les plats diététiques. Ceux-ci servent de base aux décisions économiques dans le quotidien professionnel. En participant à la conception de l'offre et en assurant les procédures administratives, ils apportent une contribution importante à la rentabilité et à la transparence de l'entreprise. Ce domaine de compétence opérationnelle est essentiel pour une prestation de services efficace et durable.</p>	
<b>Compétences opérationnelles</b>	<b>Critères de performance</b>	<b>Critères de performance spécifiques à la discipline</b>
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>	c2.a Structurer les processus administratifs au sein de l'entreprise et en assurer la mise en œuvre

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'écarts</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>	

<b>Domaine de compétences opérationnelles D : Organiser la communication et garantir la collaboration dans le domaine de la cuisine diététique</b>		
<b>Description du domaine de compétences opérationnelles</b>	<p>Les cuisiniers en diététique et cuisinières organisent l'aménagement de la communication au quotidien et assurent une collaboration efficace avec les parties prenantes internes et externes. Ils communiquent de manière adaptée à leurs interlocuteurs, qu'il s'agisse de collègues, de supérieurs hiérarchiques ou de professionnels de la santé, contribuant ainsi à une prestation de services coordonnée.</p> <p>Ils identifient rapidement les conflits et les situations délicates, les gèrent de manière professionnelle et contribuent à trouver des solutions durables. De plus, ils accompagnent les changements dans l'entreprise par la communication et soutiennent la mise en œuvre de nouveaux processus et exigences. Par leur comportement réfléchi et leur communication claire, ils promouvront un climat de travail constructif et apportent une contribution importante à la qualité de la collaboration et à l'acceptation de la restauration adaptés aux besoins nutritionnels variés et pour la promotion de la santé.</p>	
<b>Compétences opérationnelles</b>	<b>Critères de performance</b>	<b>Critères de performance spécifiques à la discipline</b>
D1 Réfléchir à son propre comportement, développer sa méthode de travail personnelle et agir de manière responsable et ciblée dans des situations exigeantes.	<p>d1.1 Appliquer les bases de communication en fonction de la situation et du destinataire</p> <p>d1.2 Choisir et utiliser de manière ciblée les moyens de communication appropriés</p> <p>d1.3 Réfléchir à son propre comportement dans le quotidien professionnel et le développer de manière ciblée</p> <p>d1.4 Agir de manière appropriée et orientée vers les solutions dans les situations difficiles</p> <p>d1.5 Réfléchir à son comportement de direction dans son propre domaine de responsabilité et en déduire des ajustements</p>	

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>	