

## Profil de qualification

**Responsable de la restauration 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 responsables de la restauration assument une fonction technique et de direction centrale dans le domaine de la restauration des entreprises de l'hôtellerie et de la gastronomie. Ils élaborent, harmonisent et pilotent l'offre de boissons, de mets et d'événements et veillent à ce que les processus opérationnels dans le domaine de la restauration soient mis en œuvre sans heurts, dans le respect de la qualité et de manière rentable.

Leur domaine d'activité comprend l'analyse des besoins des clients, des groupes cibles et des tendances, la planification et la conception des offres ainsi que l'organisation et la coordination des processus dans le secteur de la restauration. Ils veillent au développement des bases de l'entreprise, mettent en œuvre des outils de gestion adaptés et veillent à ce que les structures, les mécanismes et les ressources soient utilisées efficacement dans l'entreprise.

Les responsables de la restauration travaillent à la concordance entre les clients, les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques, les services internes et les parties prenantes externes. Ils contribuent de manière significative à la coordination de la qualité du service, de la communication avec la clientèle, de la vente et des procédures opérationnelles.

### **1.2 Principales compétences opérationnelles**

Les responsables de la restauration analysent les groupes cibles, les besoins des clients et les évolutions du marché, et en déduisent des mesures pour l'offre de boissons, de mets et d'événements, parfois en concertation avec d'autres interlocuteurs. Ils planifient et développent les offres en tenant compte des conditions-cadres opérationnelles, économiques et de durabilité.

Ils définissent les bases opérationnelles du secteur de la restauration et veillent à leur mise en œuvre efficace dans le cadre des activités de l'entreprise. Cela comprend la coordination des procédures opérationnelles, l'utilisation ciblée des ressources ainsi que la garantie d'une prestation de services efficace et axée sur la qualité.

Dans le secteur de la restauration, ils assurent la mise en œuvre des spécifications légales, opérationnelles et propres à la branche. Ils veillent au respect des normes idoines en matière d'hygiène, de sécurité et de protection du travail, appliquent les bases légales dans leur travail quotidien et tiennent compte des évolutions de la branche dans leur propre domaine de responsabilité. Ils mettent en œuvre les principes de durabilité au sein de l'entreprise et contribuent à une gestion responsable et économe en ressources.

En outre, ils planifient, pilotent et optimisent les processus de gestion d'entreprise. Ils coordonnent les structures et les ressources, analysent les chiffres clés, définissent des mesures économiques et participent à l'aménagement de prestations et d'offres orientées vers le marché.

En matière de communication, ils organisent activement la collaboration avec les parties prenantes internes et externes. Ils conseillent les clients en fonction de leurs besoins, gèrent les situations de conflit et de réclamation de manière professionnelle, accompagnent les

changements par la communication et encadrent les collaborateurs dans leur domaine de responsabilité.

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

Les responsables de la restauration exercent leur activité aux niveaux opérationnel et de pilotage. Ils agissent de manière autonome dans leur domaine de responsabilité et veillent à ce que les directives d'entreprises soient mises en œuvre efficacement dans le secteur de la restauration. Ce faisant, ils allient des connaissances professionnelles en restauration, en service à la clientèle et en vente à une approche économique, à des responsabilités de direction et à un souci permanent de recherche de la qualité.

L'exercice de la profession se caractérise par un contact direct avec la clientèle, des besoins variables, le respect des exigences de l'entreprise et des standards élevés en matière de qualité de service, de rentabilité et de collaboration. Ils doivent réagir avec souplesse à des situations variées, prendre des décisions dans le cadre du quotidien opérationnel et agir de manière responsable et orientée vers les solutions, même dans des situations complexes.

En tant que cadres, ils favorisent leurs collaborateurs par des objectifs clairs, des retours réguliers et une communication adaptée à leur public. Ils assurent le flux d'information, coordonnent la collaboration au sein de l'équipe et avec d'autres services, et contribuent à une culture d'entreprise constructive.

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

Les responsables de la restauration apportent une contribution importante à la qualité et à l'attractivité des offres gastronomiques. En façonnant l'aménagement des offres concernant les boissons, les mets et les événements, ainsi qu'en assurant un service client professionnel, ils consolident l'expérience client et contribuent à la perception positive de l'entreprise.

Sur le plan économique, ils confortent l'entreprise grâce à des processus efficaces, une utilisation ciblée des ressources, une orientation vers les indicateurs clés de performance et une conception de l'offre axée sur le marché. Ils contribuent ainsi à la stabilité et à la compétitivité des entreprises de l'hôtellerie et de la restauration.

En respectant les prescriptions en matière d'hygiène, de sécurité et de droit, ils protègent les clients et les collaborateurs et garantissent une prestation de services fiable. Grâce à des mesures durables, ils favoriseront une gestion responsable des ressources et contribueront à la préservation à long terme de la valeur de l'entreprise.

Sur le plan culturel, ils contribuent à l'hospitalité et à la culture du service en Suisse. Ils allient qualité technique, accompagnement personnalisé et professionnalisme de l'entreprise, contribuant ainsi au développement de la restauration au sein de l'hôtellerie et de la restauration.

## 2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

| Domaines de compétence opérationnelles   | Compétence opérationnelles   |   |   |  |   |
|--|--|---|---|--|---|
| <b>A</b><br><b>Aménager l'offre et piloter l'entreprise dans le domaine de la restauration</b>   | <b>A1</b><br>Analyser, planifier et développer l'offre de boissons, de mets et d'événements en tenant compte des groupes cibles, des tendances, du contexte d'entreprise et des conditions économiques.  | <b>A2</b><br>Aménager les bases opérationnelles pour le secteur de la restauration à l'aide d'outils de gestion adaptés et garantir leur mise en œuvre efficace dans l'entreprise.                                  | <b>A3</b><br>Analyser et coordonner les processus et les procédures dans le secteur de la restauration, et garantir leur mise en œuvre efficace et axée sur la qualité. | <b>A4</b><br>Organiser la communication avec les clients et la vente dans le secteur de la restauration et garantir une expérience client durable grâce à un aménagement situationnel.                                     |   |
| <b>B</b><br><b>Respecter les bases légales et les conditions-cadres et garantir une gestion durable dans le domaine de la restauration</b> | <b>B1</b><br>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><br>Appliquer les bases légales dans le quotidien professionnel et garantir le respect des prescriptions pertinentes au sein de l'entreprise.  | <b>B3</b><br>Analyser les évolutions du secteur et de l'entreprise, et évaluer les répercussions sur son propre domaine de responsabilité.                              | <b>B4</b><br>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><br><b>Planifier, piloter et optimiser les processus de gestion d'entreprise dans le domaine de la restauration</b>                | <b>C1</b><br>Planifier et coordonner les structures et les ressources, et garantir leur utilisation ciblée dans le domaine de responsabilité.  | <b>C2</b><br>Planifier, piloter et optimiser les processus de travail et garantir le respect des normes de qualité.   | <b>C3</b><br>Calculer et analyser les indicateurs opérationnels et en déduire des mesures de pilotage économique.   | <b>C4</b><br>Participer à la conception, axée sur le marché, des prestations et de l'offre.  |   |
| <b>D</b><br><b>Organiser la communication et garantir la collaboration dans le domaine de la restauration</b>                              | <b>D1</b><br>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><br>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><br>Communiquer avec les parties prenantes externes en fonction du destinataire et entretenir une relation ciblée.   | <b>D4</b><br>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><br>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 :<br>Aménager l'offre et piloter l'entreprise dans le domaine de la restauration  |  |  |
|--|--|--|
| Description du domaine de compétences opérationnelles  | <p>Les responsables de la restauration sont chargés de l'aménagement et du développement de l'offre gastronomique ainsi que de l'organisation et de la gestion sans faille des processus opérationnels dans le secteur de la restauration. Ils analysent les besoins des clients et les tendances et développent, et sur cette base, élaborent une offre de boissons, de mets et d'événements adaptée au marché. Parallèlement, ils veillent à ce que les structures, les mécanismes et les ressources de l'entreprise soient utilisés efficacement et à ce qu'un service de haute qualité soit garanti.</p> <p>Dans leur fonction, ils allient des visées conceptuelles à la mise en œuvre opérationnelle au sein de l'entreprise. Ils apportent ainsi une contribution essentielle à la satisfaction des clients, à la rentabilité de l'entreprise ainsi qu'au positionnement de l'entreprise sur le marché.</p> |  |
| Compétences opérationnelles  | Critères de performance  | Critères de performance spécifiques à la discipline  |
| A1<br>Analyser, planifier et développer l'offre de boissons, de mets et d'événements en tenant compte des groupes cibles, des tendances, du contexte d'entreprise et des conditions économiques. |  | <p>a1.a Analyser les besoins des clients ainsi que les tendances dans le domaine de la restauration, des boissons et de l'événementiel, et en tenir compte lors de la conception de l'offre</p> <p>a1.b Planifier et calculer les offres de mets et de boissons en tenant compte des spécifications économiques et écologiques ainsi que les présenter de manière professionnelle et orientée vers le client</p> <p>a1.c Combiner et proposer des recommandations de mets et de boissons adaptées au public cible</p> <p>a1.d Prendre en compte les besoins nutritionnels et les exigences culturelles des clients lors de la conception de l'offre</p> <p>a1.e Concevoir et rédiger des cartes de mets et de boissons en tenant compte des spécificités du métier, du marché et du service</p> <p>a1.f Établir des devis pour des événements et les adapter aux besoins des clients</p> |

| Compétences opérationnelles   | Critères de performance | Critères de performance spécifiques à la discipline   |
|---|-------------------------|---|
|   |                         | a1.g Planifier et organiser des événements et accompagner leur mise en œuvre au sein de l'entreprise  |
| A2<br>Aménager les bases opérationnelles pour le secteur de la restauration à l'aide d'outils de gestion adaptés et garantir leur mise en œuvre efficace dans l'entreprise. |                         | a2.a Planifier les bases et les structures opérationnelles dans le secteur de la restauration et garantir leur mise en œuvre e au sein de l'entreprise<br>a2.b Collecter, préparer et exploiter les informations et les bases décisionnelles quotidiennes pour l'entreprise<br>a2.c Créer des outils de travail pour piloter l'entreprise, former le personnel à leur utilisation et en surveiller la mise en œuvre. Mobiliser les normes et les spécifications dans le secteur de la restauration et veiller à leur respect  |
| A3<br>Analyser et coordonner les processus et les procédures dans le secteur de la restauration, et garantir leur mise en œuvre efficace et axée sur la qualité.            |                         | a3.a Sélectionner et utiliser les moyens auxiliaires, systèmes et appareils adaptés au secteur de la restauration<br>a3.b Former les collaborateurs à l'emploi des moyens auxiliaires, des systèmes et des appareils<br>a3.c Veiller à l'utilisation efficace et conforme aux règles des moyens auxiliaires, systèmes et appareils au sein de l'entreprise<br>a3.d Coordonner l'utilisation des moyens auxiliaires numériques et de l'entreprise, ainsi que des systèmes et appareils dans le quotidien professionnel<br>a3.e Planifier et coordonner les ordonnances du service pour différentes formes d'offres et de manifestations<br>a3.f Analyser et optimiser les processus de travail dans le secteur de la restauration<br>a3.g Former les collaborateurs à adopter un comportement axé sur la vente et le service |

| Compétences opérationnelles   | Critères de performance | Critères de performance spécifiques à la discipline  |
|---|-------------------------|--|
|   |                         | <p>a3.h Veiller au respect des standards de qualité en matière de service</p> <p>a3.i Assurer et coordonner le meilleur fonctionnement collaboratif entre les différents acteurs en tenant compte des aspects sociaux</p>  |
| <p>A4<br/>Organiser la communication avec les clients et la vente dans le secteur de la restauration et garantir une expérience client durable grâce à un aménagement situationnel.</p> |                         | <p>a4.a Appliquer la psychologie de la vente dans les relations avec la clientèle (appliquer une communication professionnelle, adaptée au destinataire et axée sur le service lors des interactions avec la clientèle)</p> <p>a4.b Mise en place, conduite (et analyse), évaluation de la communication dans son domaine de responsabilité et définition de mesures</p> <p>a4.c Piloter, former et mettre en œuvre des stratégies de vente et de communication efficaces dans le quotidien de l'entreprise</p> <p>a4.d Conseiller et accompagner les clients issus de différentes cultures en fonction de leurs besoins</p> <p>a4.e Garantir une expérience client positive et durable grâce à un comportement professionnel et adapté à chaque situation</p> |

| <b>Domaine de compétences opérationnelles B :<br/>Respecter les bases légales et les conditions-cadres et garantir une gestion durable dans le domaine de la restauration</b>                     |  |   |
|---|--|---|
| Description du domaine de compétences opérationnelles   | <p>Les responsables de la restauration veillent à ce que toutes les spécifications légales, opérationnelles et spécifiques à la branche soient respectées dans le secteur de la restauration. Ils assurent de manière rigoureuse la mise en œuvre des règles d'hygiène, de sécurité et de protection au travail et contrôlent leur respect dans le cadre des opérations quotidiennes de l'entreprise. Ce faisant, ils tiennent compte en particulier des exigences en matière de sécurité alimentaire, de sécurité au travail ainsi que de la protection des clients et des collaborateurs.</p> <p>Ils appliquent les bases légales dans leur travail quotidien et veillent à ce que les procédures opérationnelles soient conformes aux prescriptions en vigueur. Parallèlement, ils analysent les évolutions du secteur et du marché et les prennent en compte dans leurs décisions. En effectuant la mise en œuvre de mesures durables, ils contribuent à une gestion responsable des ressources ainsi qu'à la préservation à long terme de la valeur de l'entreprise. Ils apportent ainsi une contribution importante à l'assurance qualité, à la sécurité juridique et au positionnement durable de l'entreprise.</p> |   |
| Compétences opérationnelles   | Critères de performance  | Critères de performance spécifiques à la discipline |
| B1<br>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<br>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>   |   |

| Compétences opérationnelles   | Critères de performance  | Critères de performance spécifiques à la discipline |
|---|--|---|
| <p>B3<br/>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<br/>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 :<br/>Planifier, piloter et optimiser les processus de gestion d'entreprise dans le domaine de la restauration</b> |  |  |
|--|--|--|
| <b>Description du domaine de compétences opérationnelles</b>   | <p>Les responsables de la restauration sont chargés de planifier, piloter et optimiser efficacement les processus de gestion d'entreprise dans le secteur de la restauration. Ils organisent les structures opérationnelles, coordonnent l'utilisation des ressources et veillent à ce que les processus fonctionnent sans heurts et de manière ciblée. Ce faisant, ils planifient et pilotent les processus de travail, surveillent le respect des standards de qualité et mettent en place des mesures d'amélioration si nécessaire.</p> <p>Ils appliquent les spécifications budgétaires, analysent les indicateurs opérationnels et s'en servent comme base pour prendre des décisions efficaces. De plus, ils participent à l'aménagement et au calcul des offres et contribuent ainsi à l'orientation économique de l'entreprise. En garantissant le bon déroulement des processus administratifs et le respect des exigences légales, ils apportent une contribution essentielle à la rentabilité, à la transparence et à la stabilité de l'entreprise de restauration.</p> |  |
| <b>Compétences opérationnelles</b>   | <b>Critères de performance</b>   | <b>Critères de performance spécifiques à la discipline</b>   |
| <p>C1<br/>Planifier et coordonner les structures et les ressources, et garantir leur utilisation ciblée dans le domaine de responsabilité.</p>                 | <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>   |  |
| <p>C2<br/>Planifier, piloter et optimiser les processus de travail et garantir le respect des normes de qualité.</p>   | <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 Dédire des mesures d'amélioration et accompagner leur mise en œuvre au sein de l'entreprise</p>  | <p>c2.a Structurer les processus administratifs au sein de l'entreprise et en assurer la mise en œuvre</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<br/>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<br/>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> |   |

| Domaine de compétences opérationnelles D :<br>Organiser la communication et garantir la collaboration dans le domaine de la restauration                         |   |   |
|--|---|---|
| Description du domaine de compétences opérationnelles  | <p>Les responsables de la restauration organisent activement la communication dans le secteur de la restauration et assurent une collaboration efficace avec les parties prenantes internes et externes. Ils communiquent de manière adaptée à leurs interlocuteurs – collaborateurs, supérieurs hiérarchiques et clients – et veillent à ce que les informations soient transmises de manière ciblée. Ils garantissent ainsi le bon déroulement des opérations et promouvront une collaboration constructive au sein de l'équipe.</p> <p>Ils identifient rapidement les situations de conflit et de réclamation, les traitent avec professionnalisme et contribuent à trouver des solutions durables. De plus, ils accompagnent les changements au sein de l'entreprise par une communication efficace et soutiennent la mise en œuvre de nouveaux processus et l'évolution structurelle de l'entreprise. Grâce à un comportement réfléchi et à une posture professionnelle, ils contribuent à une image positive de l'entreprise ainsi qu'à une qualité de service élevée et à la satisfaction des clients.</p> |   |
| Compétences opérationnelles  | Critères de performance   | Critères de performance spécifiques à la discipline |
| D1<br>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<br>d1.2 Choisir et utiliser de manière ciblée les moyens de communication appropriés<br>d1.3 Réfléchir à son propre comportement dans le quotidien professionnel et le développer de manière ciblée<br>d1.4 Agir de manière appropriée et orientée vers les solutions dans les situations difficiles<br>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<br/>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<br/>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> | <p>d3.a Préparer, conduire et analyser d'entretiens de vente</p> |

| Compétences opérationnelles   | Critères de performance   | Critères de performance spécifiques à la discipline |
|---|---|---|
| <p>D4<br/>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<br/>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> |   |