

## Profil de qualification

**Sommelière avec brevet fédéral /  
Sommelier avec brevet fédéral**

Date :	03.07.2026
Version :	0.3 Enquête auprès des professionnels

## 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 sommelières et sommeliers assument une fonction spécialisée et de direction dans le domaine des vins et des boissons au sein des entreprises de l'hôtellerie et de la restauration. Ils élaborent des offres de vins et de boissons pour les entreprises et les événements, gèrent la sélection, la commande, l'approvisionnement, la gestion et la vente des vins, assurent un service des boissons conforme aux règles de l'art et prodiguent des conseils professionnels.

Leur domaine d'activité comprend l'analyse des besoins des clients, des tendances du marché, de l'offre et de la demande, des menus, ainsi que des conditions-cadres de l'entreprise et de ses capacités économiques. À partir de là, ils élaborent des offres de vins et de boissons adaptées, en tenant compte des aspects considérés. Ils travaillent à la corrélation entre les clients, les parties prenantes internes, les producteurs, les fournisseurs et d'autres parties prenantes externes.

### **1.2 Principales compétences opérationnelles**

Les sommelières et sommeliers analysent, planifient et développent des offres de vins et de boissons en tenant compte de la carte des mets, du marché, du concept d'entreprise ainsi que de l'harmonie entre les mets et les vins. Ils sélectionnent les vins avec expertise, évaluent les fournisseurs et les producteurs en tenant compte de la provenance, des méthodes de production, de la qualité intrinsèque du produit, de son rapport qualité-prix et des bien sûr de ses propriétés sensorielles et organoleptiques.

Ils planifient et pilotent les processus liés au service des vins et des boissons ainsi qu'à la dégustation. Ce faisant, ils utilisent les moyens auxiliaires appropriés, garantissent l'expertise de la qualité technique du service, de la présentation et de la dégustation, et mettent à profit leurs compétences professionnelles sensorielles pour évaluer et proposer des vins et des boissons.

Dans leur domaine de responsabilité, les sommelières et sommeliers mettent en œuvre les spécifications légales, opérationnelles et spécifiques à la branche. Ils tiennent compte de la sécurité au travail, de la protection de la santé, de la sûreté d'exploitation, de l'hygiène, de la protection de l'environnement, de la législation alimentaire ainsi que des dispositions relatives à la production viticole et au commerce des boissons. En outre, ils analysent les évolutions du secteur et en déduisent des mesures adéquates pour leur domaine d'activité.

Ils planifient, pilotent et optimisent les processus de gestion d'entreprise dans le secteur des vins et des boissons. Cela comprend l'utilisation des ressources à disposition, les processus de travail, les standards de qualité, les chiffres clés, la calculation et la participation à l'aménagement de prestations et d'offres orientées vers le marché. En matière de communication, ils fournissent des conseils et accompagnent les parties prenantes externes en adaptant leur approche à leur public cible, entretiennent les relations avec la clientèle, accompagnent les changements, gèrent les conflits et les réclamations et encadrent les collaborateurs relevant de leur domaine de responsabilité.

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

Les sommelières et sommeliers exercent leur activité à un niveau opérationnel et de gestion. Ils agissent de manière autonome dans leur domaine de responsabilité et veillent à ce que l'offre des vins et des boissons, les achats, le service, le conseil, la gestion, la vente et la dégustation soient mis en œuvre de manière professionnelle, c'est-à-dire axée sur la qualité et la rentabilité.

L'exercice de la profession est caractérisé par des exigences élevées en matière de connaissances professionnelles, d'évaluation sensorielle, de qualité du service, de communication et de sens des affaires. Les sommelières et sommeliers réagissent avec souplesse aux différents besoins des clients, aux exigences de l'entreprise ainsi qu'aux évolutions des marchés du vin et des boissons. Ce faisant, ils allient leurs compétences professionnelles dans le domaine du vin au conseil, à la vente, à l'organisation, au développement durable et à la gestion du personnel.

En tant que spécialistes et cadres, ils promeuvent la collaboration au sein de l'entreprise, assurent le flux d'information et contribuent à une culture d'entreprise positive par leur apparence professionnelle, leur communication claire et leur comportement réfléchi.

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

Les sommelières et sommeliers apportent une contribution importante à la qualité de l'expérience gastronomique. Grâce à leur expertise dans l'élaboration de l'offre des vins et des boissons, à des conseils professionnels et à une conception du service des boissons ciblé, ils soutiennent le positionnement de l'entreprise et optimisent la satisfaction des clients.

Sur le plan économique, ils contribuent à la performance de l'entreprise grâce à un approvisionnement adapté aux besoins, des offres ciblées et chiffrées, des processus de vente professionnels et l'analyse des indicateurs opérationnels. Par un approvisionnement durable, un stockage approprié, une logistique efficace et une gestion responsable des déchets, ils promouvoir une gestion économe en ressources dans le domaine des vins et des boissons.

Sur le plan culturel, les sommelières et sommeliers contribuent à la préservation et au développement de la culture du vin et des plaisirs de la table. Ils conjuguent leurs connaissances professionnelles, leurs analyses sensorielles, leurs conseils et leur hospitalité, contribuant ainsi à la qualité et à la diversité de l'hôtellerie et de la restauration en Suisse.

## 2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Domaines de compétence opérationnelles	Compétence opérationnelles				
<b>A</b> Aménager l'offre des vins et des boissons, gérer l'approvisionnement et assurer le service et le conseil	A1 Analyser, planifier et développer l'offre des vins et des boissons en tenant compte des besoins des clients, de la carte des mets, du marché, du concept d'entreprise ainsi que des conditions économiques et écologiques.	A2 Mettre en place les bases opérationnelles pour la sélection, la commande et l'approvisionnement en vins et autres boissons, évaluer les fournisseurs et garantir la mise en place dans les règles de l'art.	A3 Planifier et piloter les processus et les procédures liés au service du vin et des boissons ainsi qu'à la dégustation, et en garantir la qualité technique.	A4 Aménager et réaliser des dégustations, des conseils et des ventes adaptés aux différents groupes cibles, et entretenir les relations avec la clientèle.	
<b>B</b> Respecter les bases légales et les conditions-cadres et garantir une gestion durable dans le domaine des vins et des boissons	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.	
<b>C</b> Planifier, piloter et optimiser les processus de gestion d'entreprise dans le domaine des vins et des boissons	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.	
<b>D</b> Organiser la communication et garantir la collaboration dans le domaine des vins et des boissons	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 : Aménager l'offre des vins et des boissons, gérer l'approvisionnement et assurer le service et le conseil		
Description du domaine de compétences opérationnelles	<p>Les sommelières et sommeliers conçoivent l'offre des vins et des boissons d'une entreprise ou d'un événement et veillent à sa mise en œuvre professionnelle pour ce qui est du service et de la vente. Ils analysent les besoins des clients, les tendances du marché et de l'offre ainsi que la carte des mets et élaborent des offres de vins et de boissons adaptées. Ce faisant, ils tiennent compte des aspects économiques, gastronomiques et écologiques ainsi que de l'harmonie entre les mets et les vins.</p> <p>Ils sélectionnent les vins et les boissons avec compétence, évaluent les fournisseurs et les producteurs en tenant compte de la provenance, des méthodes de production, de la qualité intrinsèque du produit, de son rapport qualité-prix et des propriétés sensorielles et organoleptiques. Dans l'entreprise, ils veillent à un service professionnel, utilisent les moyens auxiliaires appropriés et garantissent l'excellence lors de la dégustation, du service et de la présentation.</p>	
Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
<p>A1 Analyser, planifier et développer l'offre des vins et des boissons en tenant compte des besoins des clients, de la carte des mets, du marché, du concept d'entreprise ainsi que des conditions économiques et écologiques.</p>		<p>a1.a Analyser les besoins des clients de différents segments et les utiliser pour la conception de l'offre</p> <p>a1.b Évaluer les tendances en matière d'offre de vins et de boissons ainsi que des comportements de consommation et en tenir compte dans l'élaboration de l'offre</p> <p>a1.c Planifier les offres des vins et des boissons pour les entreprises et les événements en tenant compte des aspects économiques, gastronomiques et écologiques</p> <p>a1.d Harmoniser de manière professionnelle l'offre des vins avec la carte des mets et en déduire des recommandations de boissons adaptées</p> <p>a1.e Structurer les cartes des vins en tenant compte du marché, du service, du commerce et du concept d'entreprise. Les rédiger en vue de leur impression</p> <p>a1.f Prendre en compte les besoins physiologiques et culturels ainsi que les intolérances lors de la planification de l'offre</p>

Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
<p>A2 Mettre en place les bases opérationnelles pour la sélection, la commande et l'approvisionnement en vins et autres boissons, évaluer les fournisseurs et garantir la mise en place dans les règles de l'art.</p>		<p>a2.a Sélectionner les vins et les boissons en tenant compte de la provenance, des cépages, de la méthode de production, des labels, de la qualité, du style et des besoins de l'entreprise</p> <p>a2.b Évaluer l'influence du climat, du sol, de la région de production, des cépages et de la méthode de production sur le style, la qualité et le prix d'un vin</p> <p>a2.c Prendre en compte la viticulture, les cycles biologiques de la vigne ainsi que les étapes clés de la vinification lors de l'évaluation technique des vins</p> <p>a2.d Évaluer les vins tranquilles, les vins mousseux, les vins de liqueur, les vins doux, les vins aromatisés, les spiritueux et la bière en fonction de leur provenance, de leurs caractéristiques et de leurs méthodes de production</p> <p>a2.e Identifier les défauts de qualité et les pertes de qualité des vins et en tenir compte lors de la sélection, de l'achat et du stockage</p> <p>a2.f Évaluer les producteurs, les fournisseurs, les conditions de vente et le rapport qualité-prix</p> <p>a2.g Appliquer des techniques de négociation professionnelles dans les relations avec les producteurs et les fournisseurs</p>
<p>A3 Planifier et piloter les processus et les procédures liés au service du vin et des boissons ainsi qu'à la dégustation, et en garantir la qualité technique.</p>		<p>a3.a Choisir les verres, les moyens auxiliaires et les outils de sommellerie en fonction de la situation et les utiliser de manière professionnelle</p> <p>a3.b Planifier, réaliser et contrôler de manière professionnelle le service du vin, l'ordre de service, la température de service, le carafage et la décantation</p> <p>a3.c Analyser sensoriellement les vins tranquilles, les vins mousseux, les vins doux, les vins de liqueur, les vins aromatisés, les spiritueux et la bière selon des méthodes de dégustation reconnues</p>

Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
		<p>a3.d Effectuer de manière professionnelle des examens visuels, olfactifs et gustatifs et les décrire en utilisant la terminologie appropriée</p> <p>a3.e Adopter des fiches techniques, analytiques et descriptives et documenter les résultats des dégustations de manière compréhensible et pertinente</p> <p>a3.f Discerner les odeurs, les arômes, les saveurs, les effets de la température et les défauts dans le cadre de la dégustation</p> <p>a3.g Planifier, organiser et apporter un soutien technique aux formations à la vente destinées aux professionnels de la restauration dans le domaine des vins et des boissons</p>
<p>A4 Aménager et réaliser des dégustations, des conseils et des ventes adaptés aux différents groupes cibles, et entretenir les relations avec la clientèle.</p>		<p>a4.a Préparer, conduire et analyser des entretiens de vente</p> <p>a4.b Justifier de manière claire et objective les recommandations de vins et de boissons lors des entretiens et les adapter aux besoins des clients</p> <p>a4.c Appliquer les principes fondamentaux de la psychologie de la vente dans la restauration et le commerce en fonction de la situation</p> <p>a4.d Vendre, organiser et réaliser des dégustations en fonction du public cible et de la situation</p> <p>a4.e Entretenir activement les relations avec la clientèle et exploiter les retours d'expérience pour améliorer le conseil, la vente et l'offre</p>

Domaine de compétences opérationnelles B : Respecter les bases légales et les conditions-cadres et garantir une gestion durable dans le domaine des vins et des boissons		
Description du domaine de compétences opérationnelles	<p>Les sommelières et sommeliers veillent à ce que les spécifications légales, opérationnelles et spécifiques à la branche soient respectées dans leur domaine de responsabilité. Ils appliquent au quotidien les spécifications en matière de sécurité au travail, de protection de la santé, de sûreté d'exploitation, d'hygiène, de protection de l'environnement ainsi que de législation alimentaire, et en supervisent le respect. Dans le secteur des vins et des boissons, ils tiennent également compte des dispositions pertinentes relatives à la production viticole et au commerce des boissons.</p> <p>Ils mettent en œuvre des mesures de prévention des accidents, de protection contre l'incendie et de préservation de la santé au travail. Parallèlement, ils analysent les évolutions au sein de leur propre entreprise et dans la branche et en déduisent les mesures appropriées pour leur domaine de responsabilité. Grâce à un approvisionnement respectueux des ressources, un stockage dans les règles de l'art, une logistique efficace et une gestion responsable des déchets, ils contribuent à une prestation de services durable. Ils évaluent les certifications et les labels de qualité en termes de qualité, de durabilité et de positionnement de l'entreprise.</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.	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  b1.2 Mettre en œuvre les mesures de prévention des accidents et de protection contre l'incendie et en surveiller le respect  b1.3 Mettre en œuvre de mesures visant à promouvoir et à préserver la santé au sein de l'entreprise  b1.4 Planifier et mettre en œuvre les consignes d'hygiène au sein de l'entreprise et en surveiller le respect	b1.a Expliquer, interpréter et appliquer les dispositions légales en matière de production viticole, de commerce des boissons et à la carte des vins.
B2 Appliquer les bases légales dans le quotidien professionnel et garantir le respect des prescriptions pertinentes au sein de l'entreprise.	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  b2.2 Garantir le respect des directives en matière de protection des données	

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>	

Domaine de compétences opérationnelles C : Planifier, piloter et optimiser les processus de gestion d'entreprise dans le domaine des vins et des boissons		
Description du domaine de compétences opérationnelles	<p>Les sommelières et sommeliers planifient, pilotent et optimisent les processus de gestion d'entreprise dans leur domaine de responsabilité. Ils structurent leur unité organisationnelle, définissent les objectifs, les tâches, les compétences et les responsabilités, et coordonnent l'utilisation des ressources en fonction des besoins. Ce faisant, ils veillent à ce que les procédures de travail soient efficaces, axées sur la qualité et adaptées aux besoins de l'entreprise ainsi qu'à ceux des clientes et clients.</p> <p>Ils collectent, gèrent et sécurisent les informations et les données, appliquent des outils de gestion de la qualité appropriés et en exploitent les résultats pour améliorer la qualité des prestations. De plus, ils planifient l'affectation du personnel et veillent à sa mise en œuvre au sein de l'entreprise. À partir d'outils de calcul, de comparaisons entre les objectifs et les résultats, d'inventaires et d'analyses des indicateurs opérationnels, ils définissent des mesures opérationnelles de pilotage économique. Ils tiennent compte des contraintes budgétaires, évaluent les coûts et participent aux décisions d'investissement dans leur propre domaine. Lors de l'aménagement de prestations et d'offres orientées vers le marché, ils apportent leurs connaissances en marketing et élaborent des mesures s'inscrivant dans le cadre du concept d'entreprise.</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>	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>c2.4 Déduire des mesures d'amélioration et accompagner leur mise en œuvre au sein de l'entreprise</p> <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>	

Domaine de compétences opérationnelles D : Organiser la communication et garantir la collaboration dans le domaine des vins et des boissons		
<b>Description du domaine de compétences opérationnelles</b>	<p>Les sommelières et sommeliers organisent l'élaboration de la communication dans leur domaine de responsabilité de manière professionnelle et adaptée au public visé. Ils réfléchissent à leur propre comportement, perfectionnent leurs méthodes de travail et agissent de manière responsable et orientée vers des solutions adaptées, même dans des situations difficiles. Ce faisant, ils choisissent les moyens de communication appropriés et appliquent les principes de communication en fonction de la situation. De plus, ils encadrent et soutiennent les collaborateurs de leur domaine de responsabilité. Ils donnent régulièrement du feedback, épaulent les collaborateurs et les personnes en formation dans leur développement et identifient les besoins en formations initiale et continue.</p> <p>Ils effectuent une communication ciblée avec les parties prenantes internes, formulent clairement les mandats de travail, assurent le flux d'information et encouragent la collaboration au sein de l'équipe ainsi qu'avec d'autres services. Face aux parties prenantes externes, ils conseillent, accompagnent, négocient et argumentent en s'adaptant à leur public. Ils identifient rapidement les situations de conflit et de réclamation, les traitent en se concentrant sur des solutions adaptées et en déduisent les mesures appropriées.</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	
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.	d2.1 Formuler clairement les missions, les transmettre et vérifier leur mise en œuvre  d2.2 Garantir le flux d'information dans son propre domaine de responsabilité  d2.3 Informer les collaborateurs et les parties prenantes internes en fonction du destinataire	

Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
	<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>	<p>d3.a Préparer, conduire et analyser d'entretiens de vente</p>
<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>	

Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
<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>	<p>d5.a Organiser et animer des dégustations occasionnelles de boissons alcoolisées et non alcoolisées avec les collaborateurs, et les former</p>