



PROFIL DE QUALIFICATION BREVET DE GESTIONNAIRE DE PME FAMILIALE

VERSION PROVISOIRE EN COURS D'ACCRÉDITATION

!!Ces conditions pourraient encore légèrement varier en fonction des exigences finales de l'OFFT

DESCRIPTIF DES COMPÉTENCES ET DES ACTIVITÉS LIÉES

Ce document présente les descriptifs des contenus du brevet pour permettre aux futures candidates de procéder à une première autoévaluation de leurs compétences.

Tous les points figurant dans les descriptifs de chaque qualification ne doivent pas être couverts à 100 %, car comme pour toute évaluation, la validation des acquis ne se base pas sur une maîtrise de 100 %, mais 60 % de la compétence acquise par l'expérience. Associé à chaque qualification, vous trouverez un niveau allant de C1 à C6, vous permettant d'évaluer le niveau de compétence exigé dont la progression est décrite de la manière suivante : C1 Connaître, C2 Comprendre, C3 Appliquer, C4 Analyser, C5 Synthétiser, C6 Evaluer.

Le profil de qualification est résumé dans une grille qui permet une vue d'ensemble des domaines de compétences et des qualifications exigées. La grille est séparée en 2 niveaux d'exigences

1. Niveau opérationnel, Les compétences requises appartiennent au travail journalier, voire mensuel de la conjointe d'artisan.
2. Niveau de direction de la PME familiale, Les compétences requises appartiennent à un niveau de direction, y sont liées des tâches nécessitant un pouvoir de décision et une gestion prévisionnelle. Toutes les compétences particulières liées aux spécificités de l'entreprise familiale sont prise en compte dans ce niveau dans la création du profil.
3. Les qualifications marquées « **Optionnel** » ne sont pas obligatoires pour l'obtention du brevet, elles peuvent cependant être démontrées dans le dossier si elles font partie du travail régulier de la conjointe et feront l'objet d'une mention spéciale dans une annexe au brevet.

CONDITIONS D'ADMISSION

- Age minimum 30 ans
- 8 ans d'expérience à la tête de la PME familiale
- Aucune obtention préalable du CFC d'employé-e de commerce n'est exigée pour accéder au processus de validation des acquis. Le brevet couvre l'ensemble des compétences du CFC de base et des compétences complémentaires qui sont évaluées dans leur ensemble pour l'obtention du brevet.

DOSSIER DE VALIDATION

Les candidates à une validation d'acquis de l'expérience auront à démontrer les activités qu'elles effectuent en décrivant qualification par qualification comment elles effectuent les divers travaux et quel est la démarche pas à pas de diverses opérations de travail. Lors des différentes étapes, elles expliqueront ce qui est important à leurs yeux et qui requiert une vigilance particulière. Elles expliqueront également quels points importants peuvent s'avérer critiques et en expliqueront les raisons.

Elles seront accompagnées dans la constitution de leur dossier par des spécialistes des bilans de compétences.

A. GESTION DE L'ENTREPRISE FAMILIALE, NIVEAU OPÉRATIONNEL

BF_1 GESTION ET ADMINISTRATION

Ce domaine d'activité comprend le traitement des offres, la correspondance, la facturation, le suivi débiteurs et créanciers, la comptabilité courante, la TVA, les boucllements intermédiaires et la fiscalité de base

BF_1.1. Traiter des documents [C5 Synthétiser]

Objectif :

Etre capable de rédiger des textes en tous genres de manière autonome et correcte, savoir adapter la forme au contenu et au public-cible

Activités

- Rédiger des courriels, notes accompagnant un document, lettres, rapports, textes pour sites Internet, procès-verbaux,
- Rédiger les offres, la correspondance, le matériel promotionnel

BF_1.2. Traiter les factures entrantes et sortantes [C4 Analyser]

Objectif :

Etre capable de décrire le cheminement d'une facture jusqu'à son classement en passant par sa comptabilisation

Activités

- Rédiger et contrôler les factures
- Introduire les factures en comptabilité créanciers et débiteurs
- Traiter les factures, paiement, encaissement
- Suivre les paiements encaissement, traiter les erreurs, les rappels et les poursuites
- Classer les factures

BF_1.3. Gérer la caisse et les comptes bancaires [C4 Analyser]

Objectif :

Etre capable d'ouvrir, d'administrer, de contrôler et de fermer la caisse (et les comptes banques) consciencieusement et avec exactitude et de tenir le journal de caisse.

Activités

- Comptabiliser les pièces justificatives correctement et démontrer les étapes successives jusqu'à l'archivage des documents reçus
- Expliquer les moyens de paiements et les étapes à respecter dans une entreprise pour le paiement des factures
- Expliquer les relevés de compte de banque de l'ouverture à la fermeture
-

BF_1.4. Participer à la clôture des comptes [C3 Appliquer]

Objectif :

Etre capable d'expliquer les tâches à exécuter lors de la clôture trimestrielle et/ou annuelle des comptes

Etre capable d'établir la clôture trimestrielle ou annuelle et de préparer les chiffres clés qui en ressortent en vue d'une analyse et de leur évaluation

Activités

- Préparer les documents nécessaires à la clôture dans les classeurs et dans le système informatique
- Saisir les écritures dans le système et transmettre les données
- Savoir quels documents donner à la fiduciaire et savoir interpréter les chiffres qui reviennent et les coefficients importants pour la branche

BF_1.5. Préparer ou établir les déclarations fiscales de l'entreprise [C3 Appliquer]

Objectif :

Etre capable d'établir la déclaration trimestrielle et de fin d'année de la TVA
Etre capable de préparer les documents comptables nécessaires à la déclaration fiscale, de comprendre les notions de base de la fiscalité suisse et de connaître les innovations et les tendances du développement fiscal et pouvoir juger les implications possibles dans le domaine des PME

Activités

- Tirer les décomptes TVA
- Préparer les documents nécessaires à l'élaboration de la déclaration fiscale
- Comprendre la déclaration fiscale et les conséquences pour l'entreprise des développements prévus
- Comprendre où se situent les limites entre les économies fiscales légales, les dérivations fiscales, les détournements fiscaux et les fraudes fiscales et être conscients des conséquences

BF_2 GESTION DES CLIENTS ET DES FOURNISSEURS

Ce domaine regroupe toutes les compétences nécessaires dans les relations clients et fournisseurs.

BF_2 .1. Traiter les demandes des clients [C3 Appliquer]

Objectif

Etre capable de traiter les demandes des clients, de faire suivre à la bonne personne et de gérer le suivi des dossiers.

Activités

- Recevoir les demandes personnelles et/ou écrites des clients
- Traiter les demandes des clients, y répondre ou les transmettre à la personne responsable
- Gérer de manière compréhensible le suivi des contacts avec les documents y relatifs

BF_2 .2. Conduire des entretiens avec des clients [C3 Appliquer]

Objectif

Etre capable de structurer et de mener un entretien avec amabilité et conviction en utilisant les connaissances des produits et prestations.

Activités

- Se préparer au rendez-vous avec le client
- Mener l'entretien avec le client (identifier ses besoins, proposer des variantes, en montrer les atouts, réfuter les objections, planifier le suivi)
- Etablir le suivi documentaire de l'entretien et effectuer le suivi du projet)
- Apprendre les règles de savoir-vivre aux collaborateurs
- Imposer les règles de culture d'entreprise propres ou celles du groupe (entreprise concessionnaire, franchise, etc..)

BF_2 .3. Gérer les informations des clients [C4 Analyser]

Objectif

Etre capable de d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise.

Activités

- Classer les clients et les groupes d'intérêt
- Expliquer et gérer un fichier client
- Faire l'analyse de la clientèle et des groupes de clientèle
- Saisir, structurer et assurer le suivi des données des clients
- Evaluer les contacts à la clientèle
- Respecter les règles interne à l'entreprise et/ou au secteur

BF_2 .4. Exécuter les commandes avec les partenaires commerciaux. [C3 Appliquer]

Objectif

Etre capable d'effectuer les travaux de manière appropriée et autonome lors de l'exécution des commandes et dans ses rapports avec les partenaires commerciaux

Activités

- Recevoir les demandes des clients
- Etablir les offres
- Saisir les données des clients et des commandes
- Créer une confirmation de commande
- Traiter les commandes
- Assurer le déroulement correct des commandes
- Faire les négociations avec les partenaires, s'adapter et être diplomatique

BF_2 .5. Gérer les réclamations des clients [C4 Analyser]

Objectif

Etre capable de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients et de présenter et de réaliser des solutions appropriées

Activités

Démontrez comment vous traitez correctement les réclamations à l'aide d'exemples concrets

- Répondre de manière calme, compréhensive et pertinente aux plaintes, réclamations, objections et critiques des clients interne et externe et chercher une solution constructive pour toutes les parties prenantes
- Formuler des critiques, des réserves et des plaintes de manière polie et pertinente

BF_2 .6. Gérer le matériel, les marchandises, acheter des prestations de tiers [C5 Synthétiser]

Objectif

Etre capable d'acquérir des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et des dispositions légales

Activités

- Demander les offres et les comparer
- Se renseigner sur les conditions et les délais de livraison
- Commander le matériel et les marchandises
- Contrôler les livraisons
- Réclamer en cas de livraison erronée, les corriger, les retourner
- Vérifier et comptabiliser les factures des fournisseurs

BF_2 .7. Stocker le matériel [C5 Synthétiser]

Optionnel

Objectif

Etre capable de stocker le matériel dans les règles de l'art en respectant les directives de l'entreprise

Activités

- Contrôler les livraisons et le cas échéant réclamer
- Stocker le matériel et les marchandises livrées
- Faire le pointage du stock disponible
- Gérer les stocks
- Faire l'inventaire

BF_2 .8. Organiser les livraisons de matériel [C5 Synthétiser]

Optionnel

Objectif

Etre capable d'organiser les livraisons de matériel / marchandises à la satisfaction de la clientèle

Activités

- Traiter la confirmation de commande
- Préparer le matériel
- Générer les documents de livraison

BF_3 / RH

Ce domaine d'activité comprend le traitement des salaires, cas maladie et accident, décomptes annuels, etc. dans le respect du cadre légal

BF_3 .1. Préparer les formalités d'engagement et de départ du personnel [C3 Appliquer]

Objectif

Etre capable de créer un cahier des charges ainsi qu'un contrat de travail selon les dispositions légales

Activités

- Rédiger une offre d'emploi
- Connaître les moyens permettant de rechercher du personnel
- Connaître le contenu de différents contrats de travail
- Distinguer les différents contrats de travail
- Rédiger un contrat de travail
- Rédiger un certificat de travail
- Gérer les documents relatifs aux assurances sociales

BF_3 .2. Tenir à jour les données de l'administration du personnel. [C3 Appliquer]

Objectif

Etre capable de gérer les heures du personnel, les absences, les prestations sociales et les prestations salariales accessoires ainsi que les données du personnel (dossier)

Activités

- Gérer les heures
- Décrire les assurances sociales
- Expliquer les déductions sociales d'un décompte de salaire
- Faire le suivi global nécessaire et assurer le traitement et versement des salaires en fin de mois

BF_3 .3. Assurer la gestion administrative du personnel [C6 Evaluer]

Objectif

Etre capable d'assurer le bon fonctionnement des ressources humaines à l'interne et de gérer les obligations légales concernant le personnel avec les instances externes

Activités

- Gérer et superviser les travaux relatifs aux assurances- maladie, accident, impôts à la source, saisie sur salaire, chômage
- Organiser le travail en fonction des absences diverses
- Organiser les séances hebdomadaires (planification du travail et information générale)
- Faire les adaptations de salaires en fonction des directives de la branche et des entretiens d'évaluation
- Faire les boucllements pour l'AVS, les assurances sociales et les assurances
- Rédiger les contrats de travail et les amendements aux contrats (aménagement de formations payées, aménagement du temps de travail, congé de maternité)
- Connaître le droit du travail et les conditions d'engagement et de licenciements, CCT, assurances spéciales, impôt à la source etc...
- Organiser les jubilés, les cadeaux de fin d'année

BF_3 .4. Assurer la gestion des ressources en personnel [C6 Evaluer]

Objectif

Etre capable de délimiter le travail et d'organiser son propre cahier des tâches et celui du conjoint de manière à optimiser les compétences de chacun

Activités

- Établir le cahier des charges, description de poste
- Etablir des organigrammes et leurs remplacements
- Chercher du personnel fixe et temporaire
- Etre au clair sur la répartition des tâches entre le conjoint et la conjointe
- Superviser les recherches de personnels, les annonces, les tris et assumer les choix
- Mener les entretiens annuels avec les collaborateurs administratifs (Faire les évaluations du personnel, discussion d l'augmentation de salaire, décider de la formation continue en fonction des souhaits du collaborateur et de l'entreprise en collaboration avec le chef d'entreprise / Dans les entretiens consultation de l'épouse avant les entretiens
- Mener les entretiens spontanés
- Former le personnel (complément des conjointes, former les apprentis, former les auxiliaires, former le personnel par rapport à la manière dont cela doit être fait dans l'entreprise)
- Organiser le travail en fonction des absences diverses

BF_3 .5. Gérer les conflits et les situations difficiles [C6 Evaluer]

Objectif

Etre capable de réagir sereinement aux situations conflictuelles qui se présentent et ne pas les éluder. S'efforcer de discuter objectivement des différents points de vue et de trouver des solutions acceptables pour toutes les parties concernées.

Activités

- Etre à l'écoute des collaborateurs pour anticiper les dérapages
- Organiser les rencontres avec les collaborateurs
- Trouver des solutions
- Mettre en place les mesures nécessaires
- Anticiper les conflits par des contrats de travail clairs
- Suivre les dossiers de prud'homme
- Gérer les licenciements quand le conflit est insoluble
- S'assurer en protection juridique

BF_4 / PLANIFICATION, ORGANISATION, INFORMATIQUE

BF_4 .1. Administrer les données et les documents [C3 Appliquer]

Objectif

Etre capable de gérer les données et documents en utilisant un système de sauvegarde et d'archivage selon les données légales

Activités

- Sélectionner le système de classement approprié
- Gérer des fichiers et des dossiers
- Appliquer toutes les mesures de sécurité lors de l'accès aux données informatique et lors de leur sauvegarde
- Gérer les données informatiques
- Trier le courrier
- Traiter les suites
- Classer les divers documents

BF_4 .2. Organiser des séances et des manifestations [C5 Synthétiser]

Objectif

Etre capable de préparer des séances et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture

Activités

- Planifier les séances et les manifestations
- Réserver les locaux
- Lancer les invitations
- Fournir l'infrastructure
- Encadrer les participants
- Etablir les évaluations
- Fournir la documentation appropriée
- Organiser diverses manifestations et gérer l'agenda (p.ex. foires, expositions, sortie d'entreprise etc./ La preuve peut être faite par toute situation de la vie courante ou des loisirs fêtes scolaires, manifestations sportives, organisation de devoirs surveillés etc..)

BF_4 .3. S'occuper du courrier et des colis [C3 Appliquer]

Objectif

Etre capable de traiter le courrier et les colis entrants et sortants

Activités

- Recevoir...
- Trier...
- Distribuer...
- Emballer...
- Envoyer... le courrier et les colis

BF_4 .4. Exécuter les tâches de communication interne. [C3 Appliquer]

Objectif

Etre capable d'exécuter des tâches de communication interne (panneau d'affichage, Intranet ou système informatique de l'entreprise...)

- Rédiger les lettres et bulletins d'information, les annonces du panneau d'affichage, les messages internes, les messages de l'intranet et du journal d'entreprise
- Rédiger les PV des réunions d'équipe
- Exécuter les procès-verbaux et s'assurer du suivi
- Gérer et faire suivre les informations pertinentes pour l'entreprise, par note interne, panneau d'affichage ou intranet (internet propre à l'entreprise) 7.1 vérifier ou gestion du personnel

BF_4 .5. Acquérir, entretenir et gérer le mobilier, le matériel et les équipements de bureau. [C3 Appliquer]

Objectif

Etre capable d'acquérir, entretenir et gérer le mobilier, le matériel et les équipements de bureau

Activités

- Utiliser rationnellement la photocopieuse
- Recycler le matériel de bureau
- Organiser un poste de travail
- Connaître les réglementations contractuelles dans le domaine de l'infrastructure (être capable de distinguer des contrats de prestation, de maintenance et de leasing et de présenter les avantages et inconvénients respectifs)
- Procéder à l'achat de mobilier, de matériel et d'appareils de bureau

BF_4 .6. Organiser l'activité administrative de l'entreprise [C6 Evaluer]

Objectif

Etre capable d'assurer le bon fonctionnement administratif de l'entreprise

Activités

- Organiser le système de classement
- Organiser la répartition des tâches administratives
- Planifier le travail en fonction des échéances, p.ex TVA , salaires, horaires de travail
- Participer aux séances d'équipe pour le niveau d'information
- Savoir déléguer
- Gérer les processus de l'entreprise selon les normes qualité, de branche et légales en vigueur dans l'entreprise
- Remplir tous les documents exigés par la loi pour répondre aux normes de sécurité
- Remplir tous les documents exigés par les normes de la branche
- Connaître et comprendre toutes les activités de l'entreprise, être capable de suppléer aux activités critiques de son propre champ de compétence
- Gérer les assurances (choses, bâtiment, RC etc.)

BF_4 .7. Connaître et appliquer des moyens de planification, d'organisation ou de gestion de projet

[C6 Evaluer]

Objectif

Etre capable de résoudre des tâches relativement complexes grâce à des moyens de planification, organisation ou de gestion de projets.

Activités

- Planifier le travail à l'aide de moyens de planification ou de gestion de projet (tableaux excel, logiciels spécifiques)
- Démontrer de quelle manière est faite p. ex
 - La planification du travail
 - Le respect des délais
 - Une grande manifestation de l'entreprise
 - La coordination des impératifs de l'entreprise et de la famille,
 - La gestion de son propre travail de la semaine et les agendas de tous.
 - La gestion de projets de l'entreprise (choix des participants, objectifs, suivi temporel et financier, analyse)

BF_4 .8 Connaître et savoir utiliser les outils informatiques [C3 Appliquer]

Objectif

Etre capable de gérer l'activité quotidienne au moyen de l'informatique et de faire les choix de logiciels nécessaires à l'entreprise

Activités

- Démontrer ses compétences dans les logiciels utilisés par l'entreprise et dans la présentation du dossier
 - word, excel
 - logiciels comptables
 - paiements informatiques
 - e-mail
 - logiciel de sauvegarde, antivirus
 - logiciels nécessaires à l'entreprise

BF_5 / LANGUES ET COMMUNICATION

BF_5.1. Savoir s'exprimer et utiliser les différents moyens de communication écrits dans la langue maternelle.

[C3 Appliquer]

Objectif

Etre capable de s'exprimer et utiliser les différents moyens de communication écrits dans la langue maternelle.

Activités

- Rédiger de manière logique, structurée et soignée en respectant la grammaire et l'orthographe
- Présenter des documents de manière claire et attractive

BF_5.2. Maîtriser la communication verbale et non verbale, structurer et présenter ses idées en tenant compte de la situation et du public visé. [C4 Analyser]

Objectif

Etre capable de structurer et présenter ses idées en tenant compte de la situation et du public visé.

Activités

- Exposer les idées clairement correctement et en fonction du public-cible
- Argumenter et convaincre en tenant compte des réactions verbales et non-verbales de ses interlocuteurs

BF_5.3. Les connaissances linguistiques orales et écrites dans une deuxième langue (allemand, italien, français ou anglais, selon secteur et le besoin de l'entreprise) correspondent au niveau A2 du portfolio européen des langues.

Objectif

Etre capable de s'exprimer de manière orale et écrite dans une deuxième langue au niveau A2. Choix de la langue en fonction du secteur de l'entreprise

Activités

- Savoir se faire comprendre et répondre aux questions de manière pour mener les affaires de l'entreprise de manière précise dans une deuxième langue, la plus utile dans l'entreprise, selon niveau du portfolio européen des langues

Utilisateur Élémentaire	A2	Peut comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple, informations personnelles et familiales simples, achats, environnement proche, travail). Peut communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiaux et habituels. Peut décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats.

BF_5.4 Utiliser ses connaissances des produits et des services de sa propre entreprise [C3 Appliquer]

Objectif

Etre capable d'expliquer dans des documents clairs les caractéristiques et les atouts des produits et services de mon entreprise

Activités

- Utiliser les connaissances des produits et des services de sa propre entreprise de manière convaincante et ciblée dans le cadre du conseil à la clientèle, des processus de travail et des tâches administratives
- Connaître les prestations de service
- Présenter les produits et les services
- Montrer l'utilité des produits et des services
- Etablir de manière autonome une sélection des prestations de service les plus importantes de son entreprise
- Présenter des produits ou prestations de service de manière autonome et adaptée au client
- *Savoir renseigner les clients de manière précise avec les bons mots techniques*
- *Savoir effectuer les commandes de manière précise en toute connaissance des produits et prestations*

BF_5.5 Expliquer les produits et les services de la concurrence [C2 Comprendre]

Objectif

Etre capable de montrer les différences, les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services des entreprises concurrentes les plus importantes

Activités

- Comprendre les avantages des produits et services de la concurrence
- Pouvoir montrer les différences dans le cadre du conseil à la clientèle

BF_5.6. /BG-PME / Savoir appliquer les règles de la communication verbale [C6 Evaluer]

Objectif

Etre capable d'appliquer avec succès les stratégies de la communication verbale et non verbale. Avoir le sens du ton approprié, des niveaux linguistiques et des effets de style

Activités

- Écouter avec attention son interlocuteur
- Tenir compte de l'opinion d'autrui
- S'exprimer clairement
- Faire valoir son point de vue
- Savoir écouter et diriger un entretien en toute objectivité et avec calme
- Distinguer les faits des opinions et savoir argumenter de manière appropriée
- Contribuer à l'expression des besoins de chacun et diriger les débats de manière à trouver des solutions qui conviennent à tous

BF 5.7 . Maîtriser ou faire réaliser les outils de communication externe [C6 Evaluer]

Objectif

Etre capable de maîtriser ou faire réaliser les outils de communication externe, matériel promotionnel, site internet, etc.

Activités

- Organiser la promotion de l'entreprise par le biais des moyens de communication externe ou d'un site internet (plan, cahier des charges)
- Déterminer les contenus et les mises à jour des moyens de communication externe adaptés à la branche (p.ex., régularité de l'adaptation des moyens : de la brochure d'entreprise, tenue d'un site imposé par le groupe etc..)

BF 5.8 / BG- CFC_E_10.2. / Les connaissances linguistiques dans une deuxième langue étrangère correspondent au niveau B 1 (uniquement pour profil E) !!!

Optionnel

- Une 2^{ème} langue étrangère n'est pas jugée nécessaire pour le brevet de gestionnaire PME
- Toute qualification supérieure dans la 2^{ème} langue et/ou une troisième langue seront spécifiées dans l'annexe au brevet

GESTION DE L'ENTREPRISE FAMILIALE, NIVEAU DIRECTION D'ENTREPRISE

BF_6/ GESTION DE LA RELATION FAMILIALE DANS L'ENTREPRISE (SPÉCIFICITÉS)

Ce domaine contient les compétences nécessaires au partage de la gestion et des décisions de l'entreprise

BF_6.1. Partager la gestion et les décisions de la PME familiale [C6 Evaluer]

Objectif

Etre capable de partager et assumer les décisions relevant de son propre champ d'activités de la PME familiale

Activités

- Représenter l'entreprise dans le domaine de compétence de la conjointe
- Recevoir les clients et les fournisseurs
- Etre à l'écoute des collaborateurs et prévenir les difficultés et conflits potentiels
- Assumer les décisions importantes de l'entreprise, seule ou en décision conjointe
- Participer à la planification de l'avenir de l'entreprise (de la création, par la croissance, les seuils critiques, la liquidation ou la vente)
- Apporter des idées pour le développement de l'entreprise
- Se soutenir et se décharger réciproquement quand c'est nécessaire
- Comprendre les activités des collaborateurs et collaboratrices et être capable de suppléer aux activités critiques dans son propre champ de compétences

BF_6.2. Se connaître soi-même, ses limites et celles des autres dans la gestion de l'entreprise familiale [C6 Evaluer]

Objectif

Etre capable d'évaluer les effets de sa propre personnalité et celle des autres dans la gestion de l'entreprise pour pouvoir agir en conséquence

Activités

- Connaître ses limites et ses compétences, savoir quels sont les champs d'activité spécifiques dans l'entreprise et/ou en quoi le/la conjoint-e est experte dans l'entreprise et en quoi il/elle est indispensable à la bonne marche de l'entreprise
- Connaître et assurer la complémentarité dans le couple et dans l'équipe
- Reconnaître ses qualités
- Connaître ses rythmes de travail
- Connaître sa capacité à la polyvalence et à l'effort
- Connaître ses difficultés/faiblesses et les appréhender
- Faire preuve d'endurance, autorité, fermeté, confiance en soi
- Savoir positiver
- Faire la distinction entre soi et le commerce, ne pas trop s'impliquer
- Ne pas prendre les choses personnellement

BF_6.3. Gérer son temps, appréhension conscientes des besoins de chacun par rapport à ceux de l'entreprise [C6 Evaluer]

Objectif

Etre capable de gérer son temps et d'appréhender de manière consciente les besoins de chacun par rapport à ceux de l'entreprise

Activités

- Gérer plusieurs champs de vie en même temps
- Savoir poser les priorités
- Savoir fixer les vacances et les congés pour concilier les besoins de tous
- Savoir planifier le temps en fonction des imprévus
- Savoir déléguer
- Savoir faire confiance
- Savoir placer les actions difficiles au moment le plus efficace
- Faire connaître son emploi du temps et le faire respecter par les autres (personnel et famille)
- Gérer les périodes calmes pour se ressourcer

BF_6.4. Gérer la relation familiale au sein et à l'extérieur de l'entreprise / intégration de la famille dans l'entreprise [C6 Evaluer]

Objectif

Etre capable de gérer la relation familiale au sein et à l'extérieur de l'entreprise et de savoir intégrer la famille dans la gestion de l'entreprise

Activités

- Faire la modération de la famille, (être à l'écoute du conjoint, gérer les situations difficiles induites par la relation familiale)
- Savoir s'assumer et assumer la famille de manière complètement autonome
- Etre consciente de la place de la famille et savoir gérer l'importance du travail qui prend une place prépondérante dans ce type d'entreprises
- Savoir aménager des plages réservées exclusivement à la famille
- Coordonner les activités et gérer les imprévus
- Etre très autonome dans la gestion familiale et personnelle / savoir faire preuve de décision et de délégation et d'autonomie dans la gestion familiale et personnelle
- Assumer l'éducation des enfants en parallèle de la gestion d'entreprise

BF_7 / BUDGETS, PRÉVISIONS, STRATÉGIE ET DROIT

Ce domaine d'activité regroupe toutes les compétences liées aux prévisions d'avenir et à l'établissement des budgets en incluant les risques liés à l'entreprise familiale

BF_7.1. Montrer les aspects centraux et les particularités d'une entreprise dans son secteur [C2 Comprendre]

Objectif

Etre capable de décrire son entreprise et de la situer par rapport à son secteur d'activité

Activités

- Décrire l'entreprise: historique, charte, philosophie, parties prenantes, forme juridique, organigramme, fonctionnement, positionnement sur le marché, chiffres-clés financiers, bilan et PP, points forts essentiels, gestion de la qualité et standards de qualité
- Décrire les caractéristiques et développements importants de l'entreprise par rapport à la branche : grandeur, influence économique sur le plan régional et social, place par rapport à la concurrence, risques et opportunités par rapport aux tendances du secteur

BF_7.2. Décrire sa branche d'activité [C2 Comprendre]

Objectif

Etre capable de décrire, en utilisant des documents et des outils appropriés, des caractéristiques et des développements importants de la branche dans laquelle mon entreprise est active

Activités

- Décrire les caractéristiques et développements de la branche à l'aide des éléments suivants
 - Taille et structure des entreprises
 - Structure de l'emploi
 - Signification économique/régional/social
 - concurrence
 - conditions-cadre juridiques
 - développement/tendance

BF_7.3. Etablir les budgets et le contrôle de résultats, les utiliser comme outil de gestion [C6 Evaluer]

Objectif

Etre capable d'établir un budget en fonction de la stratégie d'entreprise et de le contrôler en continu pour en tirer des mesures immédiates en cas de déviation

Activités

- Etablir les budgets en fonction des prévisions
- Connaître les gros postes de prévisions et comprendre leur interaction avec la marche des affaires
- Contrôler les budgets avec le résultat
- Suivre le budget et s'adapter, prendre des mesures pour respecter les budgets / Evaluer les rentrées et sorties d'argent en continu,
- Connaître les échéances de liquidités
- Adapter les dépenses au volume d'affaire
- Suivre la marche des affaires et conseiller dans les adaptations du budget
- Essayer d'anticiper les dépenses aux rentrées et adapter les investissements aux prévisions futures

BF_7.4. Analyser et évaluer la situation financière de l'entreprise à l'aide de coefficients pertinents. [C6 Evaluer]

Objectif

Etre capable d'analyser et d'évaluer le bilan et le compte d'exploitation de l'entreprise et d'expliquer quels postes financiers sont critiques pour l'entreprise et savoir argumenter pour justifier sa propre position

Activités

- Savoir analyser les chiffres-clés importants pour l'entreprise
- Analyser et comparer des exercices en effectuant un comparatif d'une part des résultats internes et d'autre part en comparant les résultats avec ceux des statistiques de la branche
- Connaître et suivre les charges de l'entreprise par rapport au secteur et agir en conséquence
- Analyser les chiffres d'affaire régulièrement et en tirer les conséquences
- Comparer les charges par poste, p. ex la publicité par rapport aux objectifs de l'année
- Connaître et suivre les charges de l'entreprise par rapport au secteur et agir en conséquence
- Tirer les chiffres d'affaire chaque jour, et par heure pour planifier le personnel nécessaire
- Tirer les charges par poste, p. ex la publicité par rapport aux objectifs de l'année
- Etudier l'évolution de coût des matières premières

BF_7.5 . Connaître les notions de droit essentielles à la vie de l'entreprise, règles d'hygiène, sécurité et d'environnement [C3 Appliquer]

Objectif

Etre capable d'appliquer les dispositions légales en vigueur pour son propre domaine d'activité

Activités

- Savoir expliquer les bases du droit suisse / Code des obligations / Droit des contrats (travail, bail, achat etc.)
- Connaître et savoir appliquer les CCT, les assurances sociales
- Connaître et savoir appliquer les normes en vigueur dans la branche, les nouvelles réglementations et toutes les règles propres à l'entreprise
- Se tenir informé-e des changements dans la branche

BF_7.6. Connaître les statuts possibles pour l'entreprise et leurs conséquences [C3 Appliquer]

Objectif

Etre capable présenter les statuts possibles pour l'entreprise et leurs implications pour la PME familiale

Activités

- Connaître les différentes formes de société et savoir les décrire selon leurs critères principaux, p.ex. différence entre l'entreprise individuelle, la Sàrl et la société anonyme
- Connaître le statut de l'entreprise et ses implications, savoir expliquer pourquoi une forme a été choisie par rapport à une autre lors de la création
- ev. Expliquer les changements de statuts en cours d'existence et les implications lors de la liquidation de l'entreprise
- Participer à la création, croissance et liquidation de l'entreprise

BF_7.7. Gérer le risque dans l'entreprise familiale, influence de la relation conjugale [C6 Evaluer]

Objectif

Etre capable d'évaluer et d'expliquer les risques particuliers liés à la structure de l'entreprise familiale pour l'entreprise et les membres de la famille

Activités

- Etre conscients des risques encourus par l'entreprise et/ou par les membres de la famille en cas maladie-accident, de conflit dans le couple, de divorce, de décès
- Evaluer et fixer le statut des conjoints dans l'entreprise, employé-e, propriétaire etc..
- Evaluer l'impact de la couverture en assurances aussi bien assurances choses, rc etc que celle des assurances sociales, AVS, LPP, perte de gain pour tous les membres de la famille et pour l'entreprise
- Evaluer la responsabilité financière de chacun dans l'entreprise, déterminer le capital en fonction du statut de l'entreprise
- Etre au clair sur les biens de chacun et les conséquences possibles en cas de difficultés

BF_7.8. Participer à la définition de la stratégie d'achats [C6 Evaluer]

Optionnel

Objectif

Etre capable de gérer les stocks de manière prévisionnelle

Activités

- Savoir utiliser l'évolution du stock, du marché et des prévisions de croissance à des fins prévisionnelles
- Décider des alliances et des partenariats pour les achats pour être moins dépendant des fournisseurs, p.ex. travailler avec les confrères du même métier dans d'autres régions

BF_8 / MARKETING / STRATÉGIE COMMERCIALE / NÉGOCIATION ET RELATIONS PUBLIQUES

Ce domaine présente les compétences liées à la stratégie commerciale, à la promotion et aux relations publiques

BF_8.1. Evaluer les coûts du marketing [C4 Analyser]

Objectif

Etre capable de suivre les commandes et les projets marketing en cours sur un plan statistique afin d'effectuer une analyse des écarts les coûts devisés et les résultats obtenus

Activités

- Décrire le déroulement d'une commande et/ou d'un projet marketing sur le plan de l'évaluation des coûts
- Expliquer quels points sont importants pour un contrôle ciblé et efficace des projets marketing et en expliquer les raisons
- Etablir le suivi des commandes et des projets marketing et gérer correctement les statistiques
- Faire la comparaison les coûts devisés et les résultats obtenus (analyse des écarts) selon les données disponibles.

BF_8.2. Décrire le marché [C2 Comprendre]

Objectif

Etre capable de décrire le marché dans lequel évolue mon entreprise

Activités

- Décrire le marché de son entreprise en prenant en considération
 - les fournisseurs/producteurs
 - les concurrents
 - les clients/utilisateurs
 - les canaux de distribution
 - les partenariats, relations et collaborations
 - Les intervenants internes et externes

BF_8.3. Mettre en valeur l'entreprise, ses produits et ses prestations en tenant compte et anticipant les besoins du client [C3 Appliquer]

Objectif

Etre capable de mettre en valeur l'entreprise, ses produits et ses prestations en tenant compte et anticipant les besoins du client / Etre capable de décrire et justifier l'utilisation des instruments du marketing afin d'acquérir une nouvelle clientèle et de la fidéliser (4P ou autre méthode plus intuitive) produit, prix, publicité, place(distribution)

Activités

- Savoir expliquer comment l'entreprise définit ses produits, fixe ses prix, détermine son plan publicité et choisit son mode de distribution en fonction de ses objectifs
 - P.ex. décrire comment l'entreprise détermine les produits et les prestations phares à mettre en avant, comment elle établit le rapport qualité-prix qui correspond au client ou en prix en vigueur (qu'est-ce qui permettrait un surcoût, qu'est-ce qui fait l'objet de rabais ou de promotion ?), comment elle informe ses clients (en magasin, conseil et écoute du client, force du contact personnel et de savoir présenter le matériel pour faire envie) comment elle détermine sa distribution (atelier, magasin, grande distribution, vente en ligne etc..)
- Savoir comment l'entreprise choisit ses produits en fonction de sa clientèle
- Savoir comment et en fonction de quels paramètres l'entreprise fixe ses prix
- Présenter les avantages concurrentiels aux clients en mettant en avant l'adéquation de la prestation ou du produit avec le besoin du client
- Mettre en valeur les produits ou prestations p.ex. en magasin ou lors de foires et d'exposition
- Savoir quel canal de distribution l'entreprise utilise

BF_8.4. Evaluer l'impact des mesures de marketing [C4 Analyser]

Objectif

Etre capable d'évaluer de manière ciblée les mesures marketing entreprises en vue d'acquérir et de fidéliser la clientèle existante au moyen de statistiques appropriées

Activités

- Sur la base de statistiques, décrire la situation de départ et les résultats des actions d'acquisition et de fidélisation de la clientèle en tenant compte de critères tels: le nombre de nouveaux clients, l'augmentation du chiffre d'affaire grâce aux nouveaux clients ou l'évolution du chiffre d'affaire des clients existants

BF_8.5 . Calculer les prix des produits et des services [C3 Appliquer]

Optionnel

Etre capable d'expliquer sur quelle base le prix est calculé pour chaque produit ou prestation de service

Activités

- Démontrer à l'aide d'un exemple comment se calcule le prix de fabrication, le prix de revient, le bénéfice brut et le bénéfice net
- Savoir calculer les coûts de fabrication, le prix de revient, établir un prix de vente en fonction d'une marge souhaitée ou du prix du marché

BF_8.6. / BG- PME Mettre en œuvre un plan d'action commercial et publicitaire [C2 Comprendre]

Objectif

Etre capable de Construire et mettre en œuvre un plan d'action commercial et publicitaire

Activités

- Préparer le plan de publicité annuel
- Coordonner toutes les activités relatives à la publicité
- Suivre les budgets publicitaires
- Mettre en œuvre d'autres activités marketing liées au plan d'action commercial, p.ex. suivi des réclamations clients, enquêtes de satisfaction, mesures d'amélioration, définition d'objectifs pour l'année à venir
- Organiser et gérer une campagne d'offre client

BF_8.7. / BG- PME Participer à la définition d'une stratégie commerciale [C6 Evaluer]

Objectifs

Etre capable sur la base des analyses de marché de définir une stratégie de développement conforme aux attentes du marché et en phase avec les possibilités de l'entreprise

Activités

- Evaluer les forces et faiblesses de sa propre entreprise, les éléments internes et externes exerçant une influence, positionnement par rapport aux concurrents, les risques et les opportunités
- Définir un public cible
- Prévoir l'offre de demain selon les statiques et les tendances (sur la base des souhaits des clients et en prévenant même leurs désirs en termes de prestations de service)
- Déterminer le positionnement prix par rapport à la concurrence, déterminer les coefficients des prix de vente des produits
- Déterminer la stratégie de communication (être présent sur les salons, gérer les relations presse)
- Etablir les budgets marketing et publicité
- Déterminer les canaux de distribution
- Mettre en place les outils de contrôle statistiques
- Intégrer les directives des groupes (concessionnaires- franchiseurs etc) dans sa stratégie commerciale et évaluer l'impact pour ses propres objectifs
- Connaître les possibilités de partenariat avec l'Etat et éventuellement en tirer un avantage concurrentiel

BF_8.8. Négocier avec les partenaires extérieurs de l'entreprise, fiduciaire, banquier, fournisseurs, Etat, etc...

[C6 Evaluer]

Objectif

Etre capable de préparer et de mener une négociation avec les partenaires extérieurs de l'entreprise

Activités

- Préparer les documents nécessaires à la négociation
- Faire le lien entre les éléments opérationnels et financiers et analyser leur impact sur la vie de l'entreprise
- Assister aux discussions avec la fiduciaire et avec le banquier pour comprendre le fonctionnement de l'entreprise et en tirer des possibilités de gain ou de meilleure planification financière
- Négocier toutes les conditions avec p.ex. les fournisseurs, l'Etat, les partenaires de consortium
- Mener les discussions de crédit et placement (nouvelle construction, investissements machines et installation, problème passagers de liquidités)
- Savoir obtenir des contacts pour obtenir du cautionnement

BF_8.9. Travail associatif / Connaître les bases du lobbying et du travail associatif et leurs aspects légaux

[C2 Comprendre]

Objectif

Etre capable de décrire quels sont les réseaux d'influence importants pour le développement de sa propre entreprise afin de rester constamment informé des tendances

Activités

- Savoir comment fonctionne le lobbying et les réseaux professionnels et para-professionnels
- Connaître les associations professionnelles et leur rôle
- Connaître le système politique et les alliés de la branche
- Savoir à qui s'adresser pour le développement professionnel et la formation continue
- Savoir à qui s'adresser pour obtenir des statistiques et données importantes sur les tendances du secteur

BF_8.10. Travail associatif / Utiliser les outils du lobbying et les réseaux pour la défense des intérêts professionnels

[C4 Analyser]

Objectif

Etre capable d'utiliser les outils du lobbying et les réseaux pour la défense des intérêts professionnels

Activités

- Savoir comment s'organiser pour se faire reconnaître ou faire reconnaître un projet, une idée
- Savoir comment défendre la profession ou sa propre entreprise
- Connaître les outils permettant de défendre ses intérêts
- Savoir comment trouver les bons relais
- Construire un réseau de contacts ciblé qui permette d'être au courant de ce qui se passe dans la branche et de progresser en fonction des tendances
- Pex.
 - Faire partie des associations professionnelles pour comprendre et prévoir le futur de l'entreprise
 - Participer à des cours de formation de la branche
 - Se tenir informée par les visites des représentants
- *Savoir créer des contacts pour survivre en tant que PME pour diminuer les coûts et trouver les bons fournisseurs ou prestataires de service*