

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

**COMPETENCES COMMERCIALES ET ADMINISTRATIVES**  
**(Convention : C.P.N.A.E.)**

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION**

<p><b>CODE : 71 46 15 U 21 V 1</b> <b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 704</b> <b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b> <b>APPROUVE LE 12 DECEMBRE 2002</b></p>
---

# COMPETENCES COMMERCIALES ET ADMINISTRATIVES (Convention : C.P.N.A.E.)

## ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

### 1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

#### 1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'Enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale et culturelle ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

#### 1.2. Finalités particulières

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant d'acquérir ou de développer des compétences commerciales et administratives et plus particulièrement:

- d'établir et d'assurer le suivi d'une offre;
- de réaliser et de gérer un dossier client;
- d'assurer la gestion des débiteurs;
- de rédiger des courriers adéquats aux différentes situations rencontrées;
- de gérer son temps.

### 2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

#### 2.1. CAPACITES

L'étudiant sera capable de:

##### 1.1. EN FRANCAIS

**Lire et comprendre un texte d'un niveau de langue courante, plus précisément:**

- lire mentalement à une vitesse supérieure à celle de la parole (plus ou moins 9000 mots par heure);
- répondre à des questions de compréhension:
  - ◆ répondre à ce qui est demandé;
  - ◆ retrouver rapidement une information;
  - ◆ citer les références du texte.

**S'exprimer oralement**

**Choisir un niveau de langue approprié à la situation de communication pour:**

- demander des explications;
- répondre à ce qui est demandé;
- répéter fidèlement une information;
- donner des explications.

## S'exprimer par écrit

Ecrire (sous la dictée) un texte de niveau de langue courante d'au moins vingt lignes:

- avec une orthographe correcte;
- avec une ponctuation cohérente;
- en coupant correctement les mots;
- en disposant le texte en paragraphes.

### 1.2. EN MATHÉMATIQUE

- transformer des formules en isolant un élément dans une égalité;
- factoriser des expressions dans des cas élémentaires mais non triviaux;
- appliquer les règles de calcul sur les puissances naturelles (puissance d'un produit, d'un quotient, d'une puissance) et les radicaux d'indice deux (racine carrée d'un produit, d'un quotient, d'une puissance);
- utiliser une calculatrice pour effectuer des calculs complexes comprenant des fractions, des pourcentages, des nombres négatifs et décimaux;
- résoudre une équation, une inéquation du premier degré à une inconnue.

### 2.2. TITRE(S) POUVANT EN TENIR LIEU

Certificat d'enseignement secondaire inférieur ou certificat d'enseignement secondaire du deuxième degré.

## 3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination des cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Sciences commerciales	CT	B	120
3.2. Part d'autonomie			00
Total des périodes			120

## 4. PROGRAMME DES COURS

A partir de situations concrètes de l'environnement professionnel, au travers d'exercices pratiques et de jeux de rôles, l'étudiant sera capable de:

- Tracer et analyser le profil d'un client:
  - Développer son sens de l'écoute pour décoder et analyser ses messages (explicites et implicites);
  - Interroger l'interlocuteur afin de définir ses attentes et d'y répondre;
- Etablir et assurer le suivi d'une offre en veillant à:
  - S'adapter aux différents types d'interlocuteurs;
  - Créer, organiser et gérer un tableau de données "clients" à l'aide d'un tableur;
- Identifier, caractériser et utiliser les séquences et les techniques de négociation;
- Utiliser les compétences administratives suivantes:
  - Rédaction correcte de la correspondance commerciale (dont les courriers de relance);

- Gestion et le suivi téléphonique des débiteurs (tout en préservant la relation commerciale)
- Gérer son temps et ses techniques de communication
- identifier et caractériser les règles de gestion et d'organisation afin de gérer son emploi du temps
  - Développer son assertivité, sa capacité de s'affirmer et sa motivation.

## 5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, à partir d'une situation concrète issue de l'environnement professionnel, l'étudiant prouvera qu'il possède les compétences de base indispensables à la résolution d'un problème simple intégrant **en tout ou en partie (au moins trois) les éléments** suivants:

- établissement d'une offre,
- suivi d'une offre,
- constitution d'un dossier client,
- gestion administrative d'un dossier client,
- gestion des débiteurs,
- élaboration de correspondances commerciales,
- gestion du temps.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte:

- de l'argumentation développée,
- du choix judicieux et de la cohérence de la(des) solution(s) préconisée(s),
- de la clarté et de la précision de l'exposé sur un plan technique.
- des compétences liées à la sociabilité et à la communication du candidat

## 6. PROFIL DU CHARGE DE COURS.

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra apporter la preuve d'une expérience actualisée dans le domaine commercial et administratif.