

MADAGASCAR



**MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE ET DE LA
FORMATION PROFESSIONNELLE**

DIRECTION DES CURRICULA ET DE L'ASSURANCE QUALITE

**REFERENTIEL METIER-COMPETENCES (RMC)
PATISSIER-TRAITEUR**



**AVEC L'APPUI DE
L'INSTITUT EUROPEEN DE COOPERATION ET DE DEVELOPPEMENT**

**PROGRAMME D'APPUI À LA FORMATION ET A L'INSERTION PROFESSIONNELLES DES
JEUNES**



Madagascar, Antananarivo, 2023
(Version provisoire)

Table des matières

1. DEFINITION DES COMPETENCES	3
1.1. Liste des compétences particulières du métier de pâtissier-traiteur	3
1.2. Liste des compétences générales du métier de pâtissier-traiteur	4
1.3. Matrice des compétences	4
2. TABLE DE CORRESPONDANCE	5

1. DEFINITION DES COMPETENCES

Des compétences particulières et des compétences générales ont été identifiées à la suite des ateliers d'Analyse de Situation de Travail.

Les **compétences particulières**, aussi appelées **spécifiques**, sont directement liées à l'exécution des tâches et à une évolution appropriée dans le contexte du travail. Elles renvoient à des aspects concrets, pratiques, circonscrits et directement liés à l'exercice d'un métier. Elles visent surtout à rendre la personne efficace dans l'exercice d'un métier.

Les **compétences générales**, aussi qualifiées de **transversales**, correspondent à des activités plus vastes qui vont au-delà des tâches mais qui contribuent à leur exécution. Ces activités sont généralement communes à plusieurs tâches et transférables à plusieurs situations de travail. Elles requièrent habituellement des apprentissages de nature plus fondamentale et comportementale. Les compétences transversales doivent permettre l'intégration des principes et concepts, afin que la personne puisse faire face à une variété de situations et s'adapter à des contextes de travail variés et changeants.

1.1. Liste des compétences particulières du métier de pâtissier-traiteur

COMPETENCE	ELEMENTS DE COMPETENCE
2. Traiter les denrées alimentaires (P)	Traiter les marchandises à leur arrivée
	Suivre la disponibilité des denrées alimentaires
	Conditionner une denrée alimentaire pour son stockage
3. Réaliser la mise en place (P)	Organiser ses tâches au début du travail
	Préparer son poste de travail
	Préparer les équipements et les ustensiles nécessaires à la production
	Préparer les denrées alimentaires nécessaires à la production
4. Confectionner les éléments de base (P)	Confectionner les pâtes de bases
	Confectionner les crèmes de bases et dérivées
	Confectionner les éléments de garniture pour les produits pâtisseries
	Confectionner des produits de panification
	Confectionner des éléments de garniture pour les produits de snacking
5. Réaliser les produits de pâtisserie et snacking(P)	Assembler les éléments de base des produits de pâtisserie et snacking
	Réaliser les cuissons des produits de pâtisserie et snacking
	Confectionner les éléments de finition et de décoration
	Contrôler la qualité organoleptique des produits finis
6 Commercialiser les produits finis (P)	Mettre en valeur les produits finis
	Evaluer le prix de vente des produits finis
	Vendre les produits aux clients
	Assurer une veille concurrentielle

1.2. Liste des compétences générales du métier de pâtissier-traiteur

COMPETENCE	ELEMENTS DE COMPETENCE
1. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité (G)	Respecter les règles d'hygiène corporelle et vestimentaire
	Respecter les règles d'hygiène alimentaire
	Entretien de l'espace, les équipements et les ustensiles de travail
	Veiller à sa sécurité et à celle des autres
	Gérer les déchets et le gaspillage alimentaire
7. Communiquer dans un contexte professionnel (G)	Communiquer sur son travail
	Recevoir des consignes
	Communiquer avec le client

1.3. Matrice des compétences

PATISSIER-TRAITEUR	COMPÉTENCES GENERALES				PROCESSUS				NOMBRE DE COMPÉTENCES
COMPÉTENCES PARTICULIÈRES	Numéros (séquence)	Niveau de complexité	Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité	Communiquer dans un contexte professionnel	Recueillir les informations	Planifier le travail	Effectuer le travail	Finaliser le travail	
NUMÉROS (séquence)			n°1	n°7					2
Niveau de complexité			3	2					
Traiter les denrées alimentaires	n°2	2	●	O		Δ		▲	
Réaliser la mise en place	n°3	2	●	O	Δ	▲			
Confectionner les éléments de base	n°4	3	●	O			▲		
Réaliser les produits de pâtisserie et de snacking	n°5	4	●	O			▲		
Commercialiser les produits finis	n°6	4		●	▲			Δ	
NOMBRE DE COMPÉTENCES	5								7

Légende :

- L'existence de liens fonctionnels est illustrée par les caractères suivants :
 - « O » pour un lien fonctionnel entre compétences générales et particulières, qui signifie que la compétence générale est nécessaire au moment d'exercer la compétence particulière sur le marché du travail ;

- « Δ » pour un lien fonctionnel entre compétences particulières et processus de travail, qui signifie qu'une étape du processus est réalisée au cours de l'exercice de la compétence sur le marché du travail.
- « ● » : La compétence générale est indispensable à l'application des tâches de la compétence particulière. Le lien qui existe entre les 2 sera pris en considération lors de l'élaboration de la table de correspondance de la compétence particulière.
- « ▲ » : L'étape du processus nécessite l'application effective de la compétence particulière. Le lien qui existe entre les 2 sera pris en considération lors de l'élaboration de la table de correspondance de la compétence particulière.
- Degré de complexité : 1 = facile, 2 = difficulté moyenne, 3 = difficile et 4 = très difficile

2. TABLE DE CORRESPONDANCE

La table de correspondance a une double fonction : d'une part, elle permet de consigner les principales informations qui décrivent et délimitent chaque compétence et, d'autre part, elle permet de visualiser les liens qui existent entre les compétences identifiées dans le référentiel de compétences et les tâches décrites dans le rapport d'AST. Les indications inscrites dans la table de correspondance permettent au lecteur de comprendre l'ampleur et les limites de la compétence.

N°	Enoncé de la compétence	Tâches liées dans le rapport d'AST
1	Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité	Tâche n°1 : Se préparer pour le travail Tâche n°2 : Organiser son travail Tâche n°3 : Participer aux opérations d'approvisionnement Tâche n°4 : Préparer les produits Tâche n°5 : Réaliser les produits Tâche n°6 : Nettoyer l'espace et les outils de travail
Eléments de compétence		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respecter les règles d'hygiène corporelle et vestimentaire ▪ Respecter les règles d'hygiène alimentaire ▪ Entretenir l'espace, les équipements et les ustensiles de travail ▪ Veiller à sa sécurité et à celle des autres ▪ Gérer les déchets et le gaspillage alimentaire 		
Composantes de la compétence		
Savoir-faire (habilités)		Savoirs (connaissances)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appliquer les règles d'hygiène corporelle ▪ Revêtir son uniforme de travail 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocabulaire technique et professionnel ▪ Niveaux d'exigence de qualité et de propreté ▪ Règles d'hygiène corporelle ▪ Protocole de lavage des mains ▪ Protocole vestimentaire

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appliquer les règles d'hygiène alimentaire ▪ Respecter la chaîne du froid ▪ Respecter la marche en avant tout au long de la production ▪ Etablir les tâches de nettoyage à accomplir adaptées au poste de travail ▪ Choisir les produits d'entretien adaptés à chaque ustensile ou surface ▪ Utiliser les produits d'entretien en sécurité ▪ Réaliser les tâches de nettoyage en fonction de son poste de travail ▪ Mettre en œuvre des techniques de nettoyage spécifiques pour certains outils, équipement ou surface ▪ Vérifier la qualité du nettoyage ▪ Assurer la maintenance et le rangement des outils et des équipements ▪ Appliquer les règles de sécurité dans ses déplacements ▪ Identifier les situations à risques ▪ Appliquer des bonnes pratiques de développement durable dans sa gestion des produits et des déchets ▪ Effectuer un auto-contrôle de son travail 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Règles d'hygiène alimentaire ▪ Règles de traçabilité des produits ▪ Principe de la chaîne du froid ▪ Températures de stockage des aliments ▪ Principe de la marche en avant ▪ Produits d'entretien courants (détergent, dégraissant, décapant, détartrant) ▪ Niveau de dangerosité des produits ▪ Protocole d'utilisation des produits d'entretien courants ▪ Matériels de pâtisserie-traiteur et matériaux ▪ Types de tâches ▪ Techniques de nettoyage ▪ Protocoles d'entretien spécifique de certains outils, équipements ou surface ▪ Organisation et règles de rangement des outils et des équipements ▪ Règles de sécurité dans le laboratoire (relatives aux déplacements notamment) ▪ Prévention des risques ▪ Limitation du gaspillage ▪ Tri des déchets ▪ Recyclage ▪ Autres bonnes pratiques de développement durable
	Savoir-être (attitudes)
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rigueur ▪ Attention aux détails ▪ Responsabilité ▪ Attitude professionnelle ▪ Concentration ▪ Respect des autres et de son environnement de travail ▪ Respect de la hiérarchie ▪ Communication

N°	Enoncé de la compétence	Tâches liées dans le rapport d'AST
2	Traiter les denrées alimentaires	Tâche n°2 : Organiser son travail Tâche n°3 : Participer aux opérations d'approvisionnement
Eléments de compétence		
<ul style="list-style-type: none"> Traiter les marchandises à leur arrivée Suivre la disponibilité des denrées alimentaires Conditionner une denrée alimentaire pour son stockage 		
Composantes de la compétence		
Savoir-faire (habilités)	Savoirs (connaissances)	
<ul style="list-style-type: none"> Comparer le bon de livraison par rapport au bon de commande établi Noter les entrées et les sorties de stock Décartonner les marchandises selon le type Ouvrir la marchandise sans endommager le contenu Trier selon le type de produit Contrôler la qualité de la marchandise livrée, stockée et utilisée Nettoyer et décontaminer les denrées alimentaires Vérifier systématiquement les produits en stock Anticiper les commandes pour éviter les ruptures Mettre en place et respecter le stock d'alerte Effectuer un auto-contrôle de son travail Identifier les produits périssables et les produits allergènes Éviter la contamination croisée Appliquer les règles de conditionnement et de stockage des denrées alimentaires : ordre de rangement, étiquetage, emballage, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Règles d'hygiène alimentaire Lecture des bons de commande et de livraison Vocabulaire technique et professionnel Technique de décartonnage Technique d'étiquetage des produits alimentaires Différents outils de contrôle de températures, poids et de mesure à la réception de la marchandise Contrôle qualité Définition des DLC, DLUO ou DDM (Date de Durabilité Minimale), DCR (Date de Consommation recommandée) Procédures de nettoyage des denrées Règles et Techniques de conditionnement et stockage adaptés à chaque produit selon sa nature Dissociation sur les différentes catégories de produits : secs, réfrigérés et congelés Méthodes PEPS Différents types d'emballages utilisés pour le transport, le stockage et leurs caractéristiques en matière de recyclage Impact d'une rupture de stock sur la production et l'organisation Définition de stocks minimum et stock d'alerte Différents types de conditionnement 	
	Savoir-être (attitudes)	

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérifier les conditions de stockage des denrées alimentaire selon la méthode PEPS ▪ Traiter les déchets en fonction des différents emballages 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation ▪ Précision ▪ Patience ▪ Rigueur ▪ Attention ▪ Concentration ▪ Respect de la hiérarchie
--	--

VERSION PROVISOIRE

N°	Enoncé de la compétence	Tâches liées dans le rapport d'AST
3	Réaliser la mise en place	Tâche n°2 : Organiser son travail Tâche n°4 : Préparer les produits Tâche n°5 : Réaliser les produits
Eléments de compétence		
<ul style="list-style-type: none"> Organiser ses tâches au début du travail Préparer son poste de travail Préparer les équipements et les ustensiles nécessaires à la production Préparer les denrées alimentaires nécessaires à la production 		
Composantes de la compétence		
Savoir-faire (habilités)		Savoirs (connaissances)
<ul style="list-style-type: none"> Suivre les consignes Respecter les fiches de production et fiches techniques Exécuter les instructions du supérieur hiérarchique Anticiper les consignes Exécuter les consignes des fiches techniques en fonction des commandes Mettre en marche les équipements nécessaires Récupérer et assembler les ustensiles nécessaires à la production depuis les espaces de rangement Rassembler les denrées alimentaires nécessaires à la production depuis les espaces de stockage Quantifier et réaliser les pesées et les mesures nécessaires à la réalisation de la production Effectuer l'auto-contrôle de son poste de travail 		<ul style="list-style-type: none"> Organisation des postes de travail au sein d'un atelier de production Règles d'implantation et de sectorisation d'un laboratoire Organisation du plan de travail Vocabulaire technique et professionnel Méthode des 5 M¹ en pâtisserie-traiteur Distinction entre les différentes contaminations Contenu d'une fiche technique et progression des recettes Utilisation des ustensiles et équipements Durée et les conditions de conservation des produits déjà entamés Etiquetage des produits déjà entamés Espace de stockage et de rangement des denrées alimentaire Liste des ustensiles, équipements et denrées alimentaires disponibles Bonne pratique d'organisation et de disposition des denrées alimentaires Unités de mesure, de masse et de volume Matériel de pesée Conversion d'unité et règle de 3 Principe de la marche en avant Organisation hiérarchique et liens fonctionne

¹ 5 M : Milieu, Matériel, Matière d'œuvre, Main d'œuvre et Méthodes

	Savoir-être (attitudes)
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autonomie ▪ Capacité d'anticipation ▪ Dynamisme ▪ Concentration ▪ Respect de la hiérarchie ▪ Esprit de créativité ▪ Communication ▪ Prise d'initiative

VERSION PROVISOIRE

N°	Enoncé de la compétence	Tâches liées dans le rapport d'AST
4	Confectionner les éléments de base	Tâche n°4 : Préparer les produits de base et les éléments de garniture
Eléments de compétence		
<ul style="list-style-type: none"> Confectionner les pâtes de bases Confectionner les crèmes de bases et dérivées Confectionner les éléments de garniture pour les produits pâtisseries Confectionner des produits de panification Confectionner des éléments de garniture pour les produits de snacking Réaliser les cuissons des produits de pâtisserie et snacking 		
Composantes de la compétence		
Savoir-faire (habilités)		Savoirs (connaissances)
<ul style="list-style-type: none"> Suivre les consignes des fiches de production et fiche technique Ordonnancer les tâches en fonction de sa production Gérer son poste de travail Utiliser les ustensiles et équipements nécessaires aux différentes productions Préparer les différentes pâtes de bases selon leur technique de fabrication : (<i>pâte levée, levée feuilletée, les pâtes de bases pour la réalisation de gâteaux de voyage, pâte feuilletée, pâtes friables, pâte à choux, pâtes à petits-fours secs et moelleux, meringues</i>). Préparer les différentes crèmes de bases et dérivées selon leur technique de fabrication : (<i>crèmes par cuisson et autres dérivées crèmes d'amandes et frangipane, ganaches, crèmes prise salée et sucrée</i>). Préparer les différentes garnitures pour les produits pâtisseries selon leur technique de fabrication : (<i>fruits frais, compotes, colis, sauces, et caramel</i>). Préparer les différentes garnitures pour les produits de snacking selon leur technique 		<ul style="list-style-type: none"> Vocabulaires techniques et professionnel : (dorer, rayer, sucrer...) Unités de mesure, de masse et de volume et leur conversion Utilités et utilisations des ustensiles et équipements : (<i>le piano, les matériels de pétrissage et de fermentation, le laminoir</i>) Connaissance des matières premières de base et matières complémentaires : (<i>les œufs, les ovoproduits, le lait, les substitutifs d'origine végétale du lait, la crème, la farine, le sel, les levures, l'eau, le beurre et les autres matières grasses</i>). Connaissance des additifs alimentaires et leur utilisation Méthode des 5 M en pâtisserie-traiteur Principe de la marche en avant Types de pâtes de base et procédés de fabrication Types de crèmes de bases et dérivés et procédés de fabrication Types de garnitures pour les produits pâtisseries et de snacking et procédés de fabrication Grande famille des fruits et légumes Mode de conservation et utilisations des fruits et légumes Différentes matières grasses et leur processus d'incorporation dans les préparations Différentes méthodes de tourage Différentes garnitures selon leur composition Produits de panification et procédés de fabrication Techniques de panification Critères de réussite des différentes préparations de bases

<p>de fabrication : (<i>taillage et cuisson de légumes, œufs, produits de boucherie/charcuterie, produits de la mer, préparation des sauces et vinaigrettes</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> Préparer les différents produits de panification selon leur technique de fabrication : (<i>Baguettes, pain de mie, pain viennois, pain burger et pâte à pizza</i>). 	<ul style="list-style-type: none"> Comportements physico-chimiques des produits pendant leur préparation Organisation du temps et du travail Techniques de conservations de produits semi-finis et finis Importance du respect de la chaîne du froid Causes possibles de contamination Différents processus de cuisson des éléments de bases
<ul style="list-style-type: none"> Respecter le temps imparti pour la réalisation des produits <p>Conditionner et conserver les produits en cours d'élaboration ou finis dans des enceintes appropriées</p> <p>Mener les cuisson des différentes préparations de bases en fonction de leur spécificité : - pour les cuissons au four (<i>rôtir ou enfourner</i>) pour les cuissons au gaz ou sur plaque électrique (<i>sauter, pocher, blanchir, griller, frire</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifier l'appoint de cuisson Effectuer un auto-contrôle de son travail sur les processus de fabrication 	<p>Savoir-être (attitudes)</p> <ul style="list-style-type: none"> Culture et éthique du métier Autonomie Prise d'initiative Passion Concentration Esprit d'équipe Sens du détail Précision Rapidité d'exécution Respect de la hiérarchie

N°	Enoncé de la compétence	Tâches liées dans le rapport d'AST
5	Réaliser les produits de pâtisserie et snacking	Tâche n°5 : Réaliser les produits
Eléments de compétence		
<ul style="list-style-type: none"> Assembler les éléments de base des produits de pâtisserie et snacking Réaliser les cuissons des produits de pâtisserie et snacking Confectionner les éléments de finition et de décoration Contrôler la qualité organoleptique des produits finis 		
Composantes de la compétence		
Savoir-faire (habilités)		Savoirs (connaissances)
<ul style="list-style-type: none"> Suivre les indications et instructions de l'assemblage des produits en fonction des fiches techniques Respecter les standards de production Appliquer les différentes techniques de montage et garnissage des produits de pâtisserie et snacking Respecter après la phase de cuisson les temps de prise en froid des préparations des éléments de bases Différencier les types de pâtes de bases Différencier les types de crèmes de bases Différencier les types de crèmes dérivées Différencier les types de garnitures pour les produits pâtisseries selon leur composition Différencier les types de garnitures pour les produits de snacking selon leur composition Différencier les produits de panification Réaliser les différentes cuissons des produits de pâtisseries et de snacking en phase de finition en fonction de leur spécificité Respecter le temps de cuisson Effectuer une auto-contrôle en permanence de la production 		<ul style="list-style-type: none"> Saisonnalité des produits de pâtisserie et de snacking Produits incontournables des fêtes Standards de référence de qualité de l'entreprise Etapes de montage d'un entremet/ petit gâteau Etapes de garnitures des produits de snacking Matériels spécifiques au montage et leur utilisation Personnalisation d'un produit en fonction d'une demande spécifique Différents types de décoration et de finition : nappage, écriture au cornet, glaçage, enrobage, masquage, flocage etc.) Le cacao, les dérivées et leurs utilisations Différents type de chocolats Travail du chocolat Nougatine Travail du sucre et autres produits sucrants La vanille et son utilisation La calligraphie : (tombante, glissante etc.) Utilisation des ustensiles et équipements de cuisson pour la finition des produits Gammes de produits en pâtisserie Gammes de produits en snacking Gammes de produits dérivés

<ul style="list-style-type: none"> Ordonnancer les tâches en fonction de sa production Tempérer le chocolat Confectionner différentes techniques de finition et de décoration : (<i>fabrication du glaçage des produits, création d'éléments de décors, réalisation d'écriture au cornet</i>). Fabriquer le cornet Disposer les éléments de décor Identifier les défauts possibles d'un produit Apporter des actions correctives en cas de besoin Conserver les produits finis selon leur catégorie 	<ul style="list-style-type: none"> Technique de contrôle de l'évolution de la production pendant le processus de réalisation (aspect, texture, température, goût, odorat) Education au goût, à l'odorat et au sens d'esthétique Organisation du temps et du travail Tendances en matière de décoration Techniques d'application des actions correctives Définition des DLUO ou DDM et DLC selon la catégorie du produit fini et réglementation du stockage Techniques de conservations des produits finis
	<p>Savoir-être (attitudes)</p> <ul style="list-style-type: none"> Culture du métier Passion Concentration Autonomie Responsabilité Esprit d'équipe Sens du détail Précision Rapidité Dextérité Créativité Respect de la hiérarchie

N°	Enoncé de la compétence	Tâches liées dans le rapport d'AST
6	Commercialiser les produits finis	Tâche n°7 : Mettre en vente les produits finis
Eléments de compétence		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en valeur les produits finis ▪ Evaluer le prix de vente des produits finis ▪ Vendre les produits aux clients ▪ Assurer une veille concurrentielle 		
Composantes de la compétence		
Savoir-faire (habilités)		Savoirs (connaissances)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comparer la conformité des produits par rapport à la fiche de production (comptage, variété etc.) Sélectionner les produits commercialisables ▪ Justifier l'état de commercialisation d'un produit fini (analyse organoleptique) ▪ Valoriser les éléments de production auprès du personnel de vente ▪ Présenter les produits dans des présentoirs adéquats : (vitrine réfrigérée, paniers, socles, etc.) ▪ Mettre en ordre son point de vente ▪ Calculer le coût des matières d'œuvre nécessaire pour l'élaboration d'un produit ▪ Identifier les facteurs ayant un impact sur le coût de la production ▪ Repérer les éléments qui permettent de fixer le prix de vente ▪ Calculer la marge réalisable sur un produit 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descripteurs de l'exigence qualité ▪ Défauts de fabrication ▪ Composition d'un produit fini ▪ Caractéristiques pouvant aider l'argumentaire de vente : (historique, composition, qualité organoleptique, qualité nutritionnelle, spécialité ou spécificité calendaire). ▪ Règles de mise en valeur des produits finis en vitrine ▪ Utilisation des emballages et conditionnements ▪ Étude de marché : clients cibles, comportement des clients et habitudes de consommation ▪ Techniques de vente : force de conviction, ventes additionnelles etc. ▪ Veille produits sur le marché et la concurrence <p>Coût de revient</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertes à la cuisson et ou à la découpe ▪ Coût de production ▪ Charges variables et fixes ▪ Impôts et autres taxes ▪ Marge ▪ Fixation du prix de vente
		Savoir-être (attitudes)
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Créativité ▪ Esprit commercial ▪ Enthousiasme ▪ Dynamisme ▪ Sourire ▪ Confiance en soi ▪ Curiosité

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurance ▪ Aisance relationnelle ▪ Bonne éloquence ▪ Respect de la hiérarchie
--	---

VERSION PROVISOIRE

N°	Enoncé de la compétence	Tâches liées dans le rapport d'AST
7	Communiquer dans un contexte professionnel	Tâche n°2 : Organiser son travail Tâche n°3 : Participer aux opérations d'approvisionnement Tâche n°4 : Préparer les produits Tâche n°5 : Réaliser les produits Tâche n°7 : Mettre en vente les produits réalisés
Eléments de compétence		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Communiquer sur son travail ▪ Recevoir des consignes ▪ Communiquer avec le client 		
Composantes de la compétence		
Savoir-faire (habilités)		Savoirs (connaissances)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les fonctions et le positionnement hiérarchique de ses interlocuteurs ▪ Communiquer avec clarté avec la hiérarchie et les membres de l'équipe ▪ Communiquer d'une manière professionnelle avec les fournisseurs et les clients ▪ Suivre les instructions écrites ▪ Respecter les instructions orales ▪ Rendre compte de son travail ▪ Solliciter de l'aide ▪ Poser des questions ▪ Exécuter les instructions du supérieur hiérarchique ▪ Mettre à jour les documents de travail (fiche de production, document de passation, fiche de stocks etc.) 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocabulaires et technique de communication professionnelle ▪ Rôles au sein de l'équipe ou de l'établissement ▪ Technique d'argumentation commerciale pertinente des produits finis adaptée à l'image de l'entreprise ▪ Technique de communication écrite et verbale ▪ Technique de reformulation
		Savoir-être (attitudes)
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Communication orale et écrite ▪ Écoute ▪ Curiosité ▪ Respect des autres et de son environnement de travail ▪ Précision ▪ Courtoisie ▪ Attitude professionnelle ▪ Respect de la hiérarchie