

Tâches	Opérations					
1. Accueillir et orienter les visiteurs ou les correspondants	1.1 Répondre à la clientèle par contact direct et par téléphone	1.2 Filtrer les appels et les visiteurs; Transmettre les appels téléphoniques	1.3 Renseigner et Diriger la clientèle/les prospects	1.4 Relever ou noter des messages	1.5 Préparer des conférences téléphoniques	
2. Effectuer des tâches à l'aide d'applications bureautiques	2.1 Saisir des textes	2.2 Corriger des textes	2.3 Effectuer une ébauche	2.4 Déterminer des présentations	2.5 Simuler et corriger la présentation	2.6 Mettre en page des documents
	2.7 Remplir des formulaires	2.8 Mettre à jour des bases de données	2.9 Éditer et finaliser les documents			
3. Gérer le courrier et la documentation	3.1 - Recevoir le courrier et les documents ou - Préparer le courrier à émettre	3.2 Enregistrer les documents et courriers	3.3 Dépouiller les documents	3.4 Définir les critères de tri et la méthode de classement	3.5 Identifier les supports de classement (tous types)	3.6 Transmettre les documents ou diffuser les documents
	3.7 Opérer le classement					
4. Organiser des réunions et tenir un planning d'activités et les agendas	4.1 Rédiger l'agenda	4.2 Réserver les lieux	4.3 Veiller à l'organisation des lieux (disposition de la salle)	4.4 Réserver ou faire installer les équipements nécessaires	4.5 Organiser les réceptions/déplacements et gérer le temps	4.6 Assurer la mise en place

Tâches	Opérations					
5. Rédiger des écrits professionnels	5.1 Identifier la structure logique de la rédaction	5.2 Rédiger et mettre en forme une lettre, une note, un compte rendu, un rapport, ...	5.3 Appliquer les caractéristiques propres à chaque type d'écrit	5.4 Vérifier et corriger les fautes de langue et de langage Éditer /imprimer	5.5 Mettre à jour les registres de transmission et diffuser la rédaction	#
6. Manier la langue et s'exprimer dans le jargon professionnel (en anglais/français)	6.1 Comprendre les expressions et phrases courantes	6.2 Reformuler pour mieux communiquer	6.3 Utiliser le vocabulaire spécifique aux communications	6.4 Rédiger et parler selon les normes et les règles de l'art	6.5 Rendre un travail ou faire une présentation de qualité	#
7 Organiser et gérer les besoins du service	7.1 Identifier les besoins	7.2 Quantifier les besoins	7.3 Rédiger les demandes d'achat	7.4 Établir les documents d'achat nécessaires	7.5 Soumettre à la hiérarchie	7.6 Exécuter la décision
8 Réaliser les opérations courantes de comptabilité	8.1 Rassembler les pièces comptables Les classer au fur et à mesure par nature	8.2 Contrôler, traiter et analyser les pièces Préparer les enregistrements	8.3 Pré totaliser les opérations sur tickets comptables ou d'imputation	8.4 Saisir les tickets sur les bordereaux Enregistrer les écritures dans les journaux concernés	8.5 Imprimer les états ou documents qui lui sont demandés Préparer les différentes déclarations	8.6 Mettre à jour les fichiers Classer et archiver les pièces, les documents et fichiers
9 Analyser les coûts et gérer les budgets	9.1 Concevoir les tableaux de coûts et des budgets	9.2 Concevoir les bons (entrée/sortie) et les fiches de stocks	9.3 Saisir les données au quotidien	9.4 Éditer les tableaux de bord	9.5 Mettre à jour les fichiers	9.6 Classer et archiver les fichiers
10 Effectuer les calculs financiers	10.1 Identifier la périodicité du calcul	10.2 Poser le problème et identifier les variables	10.3 Choisir la ou les formules adaptées et poser les opérations	10.4 Effectuer les opérations (en y joignant les détails si nécessaire)	10.5 Analyser et interpréter les résultats	10.6 Proposer ou Choisir la meilleure solution

Tâches	Opérations					
11. Gérer la trésorerie à elle confiée	11.1 Établir les pièces de dépenses et de recettes (banque, C.C.P et caisse)	11.2 Effectuer les transactions (versements/retraits)	11.3 Enregistrer les encaissements et les décaissements	11.4 Éditer les livres, brouillards ou les journaux concernés	11.5 Effectuer les contrôles quotidiens ou périodiques (états de rapprochement)	11.6 Analyser, corriger et régulariser les écarts, puis les enregistrer
12. Pratiquer la comptabilité sur ordinateur	12.1 Créer et paramétrer un fichier comptable	12.2 Créer les structures Créer des codes taxes Créer des modèles	12.3 Saisir les lignes d'écritures dans les journaux	12.4 Valider le journal Interroger et faire le lettrage des comptes	12.5 Visualiser et éditer les états Classer/archiver	12.6 Créer des accès au fichier comptable
13 Analyser une situation économique générale	13.1 Bien comprendre la situation à analyser	13.2 Poser une problématique Elaborer le plan	13.3 Définir les critères d'analyse Bâtir les grilles d'analyse	13.4 Analyser les faits puis construire les tableaux d'argumentation	13.5 Rédiger une synthèse Utiliser le vocabulaire spécifique Être clair et concis	13.6 Soumettre son analyse à l'appréciation
14 Analyser une situation économique d'entreprise	14.1 Bien comprendre la situation de l'entreprise à analyser	14.2 Poser une problématique Elaborer le plan	14.3 Définir les critères d'analyse Bâtir les grilles d'analyse	14.4 Analyser les faits puis construire les tableaux d'argumentation	14.5 Rédiger une synthèse Utiliser le vocabulaire spécifique Être clair et concis	14.6 Soumettre son analyse à l'appréciation

TASKS AND OPERATIONS TABLE

Tasks	Operations					
1. Welcome and guide visitors or others	1.1 Answer customers by direct contact or by telephone	1.2 Select calls and visitors; transmit telephone calls	1.3 Give information and guide customers and prospective visitors.	1.4 Take down messages.	1.5 Organise telephone conferences	#
2. Carry out tasks using office equipment.	2.1 Type texts.	2.2 Edit texts.	2.3 Make a rough draft	2.4 Choose presentations	2.5 Simulate and edit presentations.	2.6 Lay out documents
	2.7 Fill in forms	2.8 Update databases	2.9 Edit and finalize documents	#	#	#
3. Manage mail and documentation.	3.1 Receive mail and documents or prepare mails to be transmitted	3.2 Register documents and mail	3.3 Sort out documents	3.4 Define sorting criteria and filing method	3.5 Identify filing cabinets (all types).	3.6 Transmit or disseminate documents.
	3.7 Undertake filing	#		#	#	#
4. Organise meetings and make a schedule of activities and keep a diary	4.1 Enter information in a diary.	4.2 Book for premises	4.3 Ensure organisation of premises (layout of the room).	4.4 Reserve or install necessary equipment	4.5 Organize reception/missions and manage time	4.6 Ensure that people are seated

Draft professional documents	Identify the logical structure of the writing	Draft and format a letter, note, proceedings, report...	Apply the unique features to each type of correspondence	Check and correct language mistakes, edit/print	Update transmission register and disseminating the writing	#
6. Manipulate the language well and use professional jargon (English/French)	6.1 Understand common expressions and sentences	6.2 Rephrase to better communicate	6.3 Use vocabulary appropriate for each type of communication	6.4 Write and speak according to norms and rules of the art	6.5 Perform the work well or make quality presentation	#
7 Organize and manage service needs	7.1 Identify needs	7.2 Quantify needs	7.3 Draft purchase orders	7.4 Draft necessary purchase documents	7.5 Submit to hierarchy	7.6 Implement decisions taken
8 Perform current accounting transactions	8.1 Assemble accounting documents, classify them successively following types	8.2 Check, process and analyse documents and prepare entries	8.3 Make sub-totals of transactions on accounting or cheque claims	8.4 Enter the claims on slips, record transactions in the journal concerned	8.5 Print the required statements or documents and prepare the different returns	8.6 Update files, classify and file documents, papers and card indices
9 Analyze costs and manage budget	9.1 Design costs and budgets tables	9.2 Design invoices (receipts/expenses) and stock sheets	9.3 Enter data on daily basis	9.4 Edit supporting schedules	9.5 Update files	9.6 Classify and file records
10 Carry out financial calculations	10.1 Identify calculation frequency	10.2 Initiate the problem and identify the variables	10.3 Choose appropriate formula(s) and carry out transactions	10.4 Carry out transactions while adding details if necessary	10.5 Analyse and interpret results	10.6 Suggest or choose the best solution
11.	11.1	11.2	11.3	11.4	11.5	11.6

Manage the service treasury	Establish income and expenditure documents (bank, Giro account and cash)	Carry out transactions (payments and withdrawals)	Enter deposits and withdrawals	Edit ledgers, petty cash books and journals concerned	Make daily or periodic checks (reconciliation statements)	Analyze, correct and regularize deviations and register them
12. Practice computerised accounting	12.1 Create and make settings for an accounting file	12.2 Set up structures, establish tax codes and design models	12.3 Record entries in journals	12.4 Validate the journal, interrogate and effect accounts lettering	12.5 View and edit statements, Filing/keeping records	12.6 Open access to accounting file
13 Analyse a general economic situation	13.1 Grasp the situation to be analysed	13.2 Pose a problem Draw up a plan	13.3 Define analysis criteria, design analytical grids	13.4 Analyse facts and draw up arguments tables	13.5 Write a summary, use appropriate vocabulary, be clear and concise	13.6 Submit your analysis for appraisal
14 Analyse a company's economic situation	14.1 Grasp the company's situation to be analysed	14.2 Pose a problem Draw up a plan	14.3 Define analysis criteria Design analytical grids	14.4 Analyse facts and draw up arguments tables	14.5 Write a summary Use appropriate vocabulary Be clear and concise	14.6 Submit analysis for appraisal