Glossaire des compétences

Tout savoir sur les compétences liées aux métiers de l'intérim

QAPA
Et voilà le travail

AVANT-PROPOS

Vous venez de vous inscrire sur **Qapa** et vous avez envie de postuler à des **offres d'emploi** pour des postes en Intérim. Votre CV est nickel, prêt à être envoyé, vous êtes convoqué pour un entretien d'embauche et vous avez envie de vous renseigner un peu plus sur ce qu'on va bien pouvoir vous demander de faire…

Ce guide est fait pour vous ! Retrouvez toutes les **définitions des compétences requises** pour les principaux postes d'intérimaires. Classées par ordre alphabétique, cela vous aidera à savoir exactement ce que vous aurez à faire dans les postes auxquels vous postulez !

Stéphanie Delestre,
co-fondatrice et
chairman du
site www.qapa.fr

A

Anglais : Pratique de la langue Anglaise (Lu, Parlé, Écrit)

Appréciation gustative : Savoir émettre un jugement sur le goût des différentes compositions

Appliquer des consignes : Comprendre et exécuter des directives

Argumentation commerciale : Ensemble de techniques destinées à provoquer l'adhésion de l'interlocuteur aux différents produits/services
Ex: Achat, Vente

Appréciation esthétique : Savoir émettre un jugement sur le beau, l'élégance, l'agréable à voir.

Animation de formation : Prendre en charge la planification et la réalisation de formations professionnelles pour les salariées d'une entreprise.

B

Branchement et mise en service du matériel informatique et audiovisuel : Posséder des connaissances de bases du fonctionnement du matériel informatique et audiovisuel Ex: Savoir brancher au secteur électrique et allumer des ordinateurs, télévisions, rétroprojecteurs.

Bonne expression orale : Savoir s'exprimer avec clarté et confiance.

C

Capacité de travail en équipe : Savoir exercer une profession en collaboration avec différentes personnes

Chaîne du froid : L'ensemble des opérations logistiques visant à maintenir des produits alimentaires à une température donnée pour ne pas altérer leur qualité (Transport, Manutention, Stockage).

Connaissance en cuisine : Connaissances théoriques et basiques des outils et des techniques de production culinaire.

Chiffrage / Calcul de coûts : Maîtrise des outils pour estimer au mieux les coûts de production des marchandises ou services produits.
Permet d'affecter précisément à chaque service/ produit le coût exact dont il est responsable. Permet de connaître parfaitement la rentabilité pour prendre les meilleures décisions possibles.

Codes et symboles d'entretien des textiles : Savoir reconnaitre, lire et comprendre les étiquettes de recommandations concernant l'entretien des textiles. Ex: Températures, Repassage…

Connaissance en joaillerie : Capacité à distinguer les différentes matières utilisés dans la composition de bijoux.
Ex: Pierres précieuses, Pierres fines, Perles, Minéraux divers

Circuit de distribution commerciale : Connaître la palette des canaux de distribution choisis par un producteur pour faire passer ses produits du stade de la production au stade de la consommation.

CACES R 389-1 : Utilisation d'engins de déplacement de charges nécessitant une habilitation : Transpalettes à conducteur porté et préparateurs de commandes au sol

CACES R 389-2 : Utilisation d'engins de déplacement de charges nécessitant une habilitation : Chariots tracteurs et à plateau porteur de capacité inférieur à 6.000 Kg.

CACES R 389-3 : Utilisation d'engins de déplacement de charges nécessitant une habilitation : Chariots élévateurs en porte-à-faux de capacité inférieur ou égale à 6.000 Kg.

CACES R 389-4 : Utilisation d'engins de déplacement de charges nécessitant une habilitation : Chariots élévateurs en porte-à-faux de capacité inférieur ou égale à 6.000 Kg.

CACES R 389-5 : Utilisation d'engins de déplacement de charges nécessitant une habilitation : Chariots élévateurs à mât rétractable.

CACES R 389-6 : Utilisation d'engins de déplacement de charges nécessitant une habilitation : Déplacement, chargement, transfert de chariots sans activité de production (maintenance, démonstration, essais).

Comptage : Déterminer une valeur par un calcul ou une suite de calcul. Cette action permet d'effectuer des décomptes.

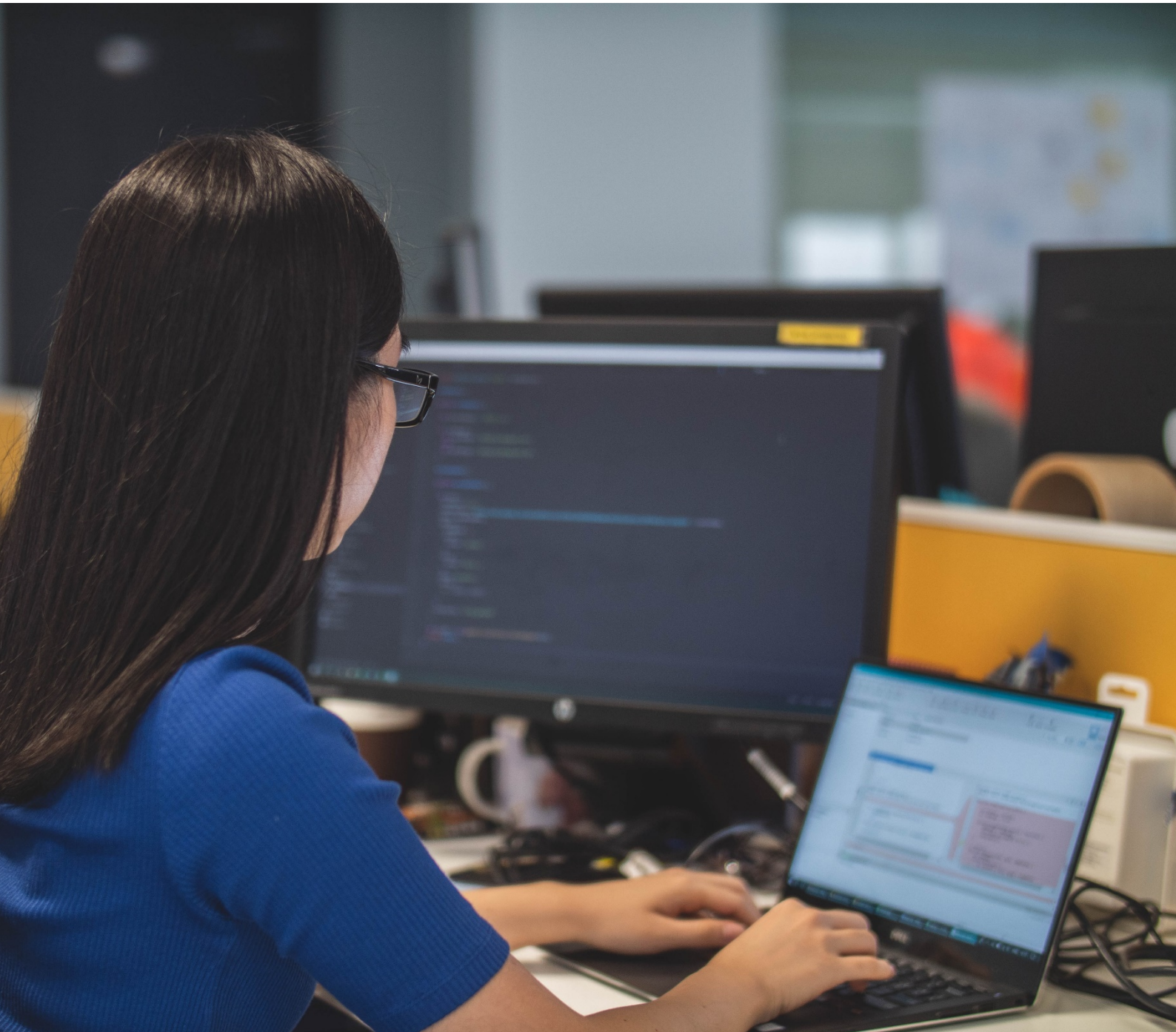
Comptabilité générale : Recensement et évaluation des flux générés par des évènements commerciaux, matériels, juridiques, ou économiques d'une entreprise. Permet de déterminer l'accroissement ou la diminution de la valeur de l'entreprise.

Contrôle Facture : Examiner l'exactitude des différentes facturations délivrées à une entreprise ou émises par cette dernière.

Caractéristiques des produits d'assurance : Connaissance des spécificités caractérisant les produits d'assurances.

Caractéristiques des produits financiers : Connaissance des spécificités caractérisant les produits financiers.

Certification AMF : Depuis le 1er juillet 2010, l'autorité des marchés financiers (AMF) impose une obligation aux entreprises bancaires: certaines catégories de collaborateurs doivent justifier d'un niveau minimum de connaissances dans 12 domaines liés à la réglementation, à la déontologie et aux techniques financières.
Les collaborateurs concernés sont tous ceux qui exercent des fonctions liées aux services d'investissement: vendeurs, gérants, traders …



D

Droit cambiaire : Ensemble des règles applicables aux effets de commerce. Ces règles se substituent au droit commun.

Dosage de produits d'entretien : Savoir utiliser les bonnes quantités de produits nettoyants afin de pouvoir garantir certaines normes d'hygiène.

Droit commercial : Partie du droit privé qui traite de l'exercice de la profession de commerçant et qui forme le système juridique applicables aux actes de commerce. Ainsi, il régit l'activité des commerçants mais également des non-commerçants quand ils accomplissent un acte de commerce.

Droit social : Recouvre l'ensemble des règles régissant les relations individuelles et collectives de travail. Le droit social encadre la relation de travail entre salariés et employeurs et cherche à limiter les aléas qui peuvent toucher une personne au cours de sa vie (maladie, accident, invalidité, vieillesse, chômage).

Droit de la sécurité sociale : Ensemble de règles juridiques destinées à protéger les personnes physiques contre la survenance d'un ensemble d'évènements ou risques sociaux, à savoir: la maladie, la maternité, l'invalidité, la vieillesse, le décès, les charges familiales, les accidents de travail, les maladies professionnelles, le chômage.

Droit des assurances : Ensemble de règles juridiques régissant les relations entre les assurés et les assureurs.

Dispositif d'assurance-qualité : Dispositif adopté lorsqu'une entreprise veut garantir à ses clients, fournisseurs, actionnaires, la qualité du produit ou du

service qu'elle commercialise. L'assurance qualité est un document où sont notés: les objectifs atteints en terme de qualité, ainsi que les méthodes employées pour atteindre ces objectifs.

E

Environnement culturel et touristique : Connaissance des sorties touristiques et culturelles dans le secteur avoisinant le lieu d'implantation de l'établissement (Commune, département, région).

Eléments de base en oenologie : Connaissances basiques de la science des études du vins.

Eléments de base en sommellerie : Connaissances basiques des missions réalisées par le professionnel chargé de la cave et du service des vins dans un restaurant.

Eléments de base en production culinaire : Capacité de réaliser des préparations culinaires simples.

Eléments de base en gestion comptable et administrative : Connaissances théoriques et basiques de la gérance de tâches d'exécution simples dans le domaine de la comptabilité (ex: tenue de comptes) et de l'administration d'une structure.

Elaboration des devis : Rédiger un document écrit par lequel un fournisseur ou un prestataire de services propose un prix pour un bien ou un service.

E-sourcing : Stratégie d'achat d'une entreprise, qui consiste à identifier et sélectionner les fournisseurs (producteurs, centrales d'achats, importateurs) en utilisant au mieux les technologies de l'information et notamment les offres et les plateformes dédiées présentes sur le Web.

Eléments de base en droit du travail : Connaissances basiques des règles juridiques régissant les relations entre un employeur et les travailleurs qui lui sont subordonnés.

Eléments de base en gestion des ressources humaines : Connaissances basiques de l'ensemble des pratiques mises en oeuvre pour administrer, mobiliser, et développer les ressources humaines.

Electricité : Maîtrise des propriétés de l'électricité et du courant électrique. L'électricité est l'effet du déplacement des particules chargées, à l'intérieur d'un conducteur, sous l'effet d'une différence de potentiel aux extrémités de ce conducteur.

Eléments de base en comptabilité : Connaissances basiques de la discipline permettant de répertorier tous les mouvements de flux, les dépenses, et les recettes de l'entreprise.

Elaboration des contrats de travail : Rédaction des contrats par lequel l'employé s'engage à effectuer un travail pour un employeur moyennant une rémunération.

Eléments de base en droit fiscal : Connaissances basiques des règles juridiques relatives aux impôts, taxes, contributions et cotisations sociales.

G

Gestes et postures de manutention : Ensemble de méthodes et d'attitudes physiques recommandées pour réaliser les activités professionnelles, notamment les manutentions, pour qu'il n'y ai pas de conséquences néfastes pour l'organisme, comme par exemple des douleurs dorsales.

Gestion des stocks / Approvisionnement : Gérer et optimiser le stock de produits/marchandises pour minimiser la quantité de biens à stocker sans risquer la rupture. Il est nécessaire de planifier les livraisons avec les fournisseurs ainsi que les transporteurs. Maximiser les profits en minimisant les coûts.

Gestion comptable et administrative : Capacité à réaliser la prise en charge des tâches du secteur comptable (tenir des comptes) ainsi que du secteur administratif d'une structure (gérance des dossiers).

Gestion hôtelière : Fonctions d'encadrement et de direction dans des hôtels. Ensemble des techniques portant sur la gestion de l'hébergement, de la réception et de la restauration.

Gestion du courrier : Tri, distribution, affranchissement et archivage des lettres, colis, mails ou fax.

Gestion d'agenda : Prise de rendez-vous, gérer les emplois du temps des différents intervenants.

Gestion administrative du personnel : Veiller au respect des obligations légales concernant le code du travail, les horaires, le règlement intérieur, le respect des conventions collectives, les contrats de travail, le traitement des salaires, les cotisations sociales, les congés payés, RTT, les formations et l'impact financier de ces éléments sur l'entreprise.

Gestion des ressources humaines : Ensemble de pratiques mises en oeuvre pour administrer un personnel qui peut être numériquement important et réparti en différents niveaux de hiérarchie et de qualification. Améliorer la communication transversale entre services et processus et de mettre en oeuvre un développement des collaborateurs tout au long de leur séjour dans l'organisation.

Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences : Anticipation et planification de la stratégie de l'entreprise, ainsi que l'évaluation des compétences nécessaires à la réalisation du projet d'entreprise. Outil prépondérant à la gestion des ressources humaines.

Gestion de paie : Veiller à la bonne réalisation, dans le respect de la législation et de la gestion comptable, des différentes fiches de paies.

I

Ingénierie de formation : Ensemble des démarches méthodiques et cohérentes qui sont mises en oeuvre dans la conception d'actions ou de dispositifs de formation afin d'atteindre efficacement l'objectif visé.
Analyse de la demande et des besoins en formations.

Ingénierie pédagogique : Étudier, concevoir, réaliser, et adapter des dispositifs d'enseignement, de formations ou de cours.

L

Lecture fiche technique de cuisine : Comprendre un document écrit qui a pour objectif de permettre la réalisation d'une recette.

Lecture de plan de salle : Comprendre un document détaillant le positionnement des différentes tables de restauration, ainsi que les différents secteurs de services.

Législation des vins et spiritueux : Connaitre les règles juridiques touchant à la vente et la consommation d'alcool.

Législation sociale : Connaître l'ensemble des lois touchant au droit social.

Lecture feuille de service : Comprendre un document détaillant les conditions de réalisation du service dans un restaurant, bar etc..

Lecture du tableau de bord et d'indicateurs de suivi : Savoir lire et comprendre des documents permettant de suivre l'évolution et les performances de l'entreprise.

Législation de la formation continue : Connaissance des règles juridiques régissant la formation professionnelle continue. Cette formation touche les salariés qui au cours de leur carrière ont l'opportunité de pouvoir continuer à se former, et ce, pendant leur temps de travail.

M

Maîtrise de langues étrangères : Connaissance de langues étrangères (Lu,Écrit, Parlé, Compris).

Maîtrise des techniques de communication / présentation : Habileté à utiliser différentes techniques afin d'avancer de manière esthétique et efficace des produits ou services à la clientèle.
Ex : Présenter d'une certaine manière les articles d'un magasin pour attirer le regard du client et le pousser à l'achat.

Mode de conservation des aliments : Ensemble des procédés de traitement permettant de conserver les propriétés gustatives et nutritives, les caractéristiques de texture et de couleur des denrées alimentaires. Mais aussi leur comestibilité, par la prévention des éventuelles intoxications alimentaires.

Mode de conditionnement des aliments : Action de placer une denrée alimentaire dans une enveloppe ou dans un contenant en contact direct avec la denrée concernée. Un stockage adéquat permet de maintenir la qualité et la salubrité du produit.

Modalités d'accueil : Connaissance des différentes méthodes pouvant être employées pour assurer la bonne réception de la clientèle.

Modalités de stockage : Connaissance des différentes méthodes pouvant être utilisées pour procéder efficacement au stockage des marchandises.

Mémorisation des commandes : Capacité à se rappeler les commandes passées par la clientèle.

Manipulation de produits de nettoyage et d'entretien : Savoir utiliser, avec toutes les précautions nécessaires, diverses produits d'entretien (Javel, Désinfectant..).

Montage de dossiers de crédit : Capacité de réaliser des dossiers de demande dans le but d'avoir l'accès à un crédit de consommation.

Méthode de classement et d'archivage : Connaissance des différentes techniques pour effectuer le classement de dossiers.

Méthode de prise en charge des actes médicaux : Connaissance des moyens de gestion des différentes pratiques médicales prise en charge par l'Assurance Maladie.

N

Nomenclature de la chaussure : Connaissance des différentes terminologies entourant le domaine de la chaussure.

Nomenclature des actes médicaux : Connaissance des différentes terminologie entourant le domaine des pratiques médicales.

Normes rédactionnelles : Maîtrise des différentes techniques de rédaction.

O

Organiser le poste de travail : savoir aménager le lieu d'exercice de ses fonctions.

Organisation de la chaine logistique : Savoir aménager, mettre en place les enchainements de tâches d'une chaîne de production.

P

Planning d'occupation des chambres : Gestion des réservations. Capacité de lire et comprendre un document de planning.

Principe de la relation client : Ensemble des outils et techniques destinés à capter, traiter, analyser les informations relatives aux clients, dans le but de les fidéliser en leur offrant le meilleur service possible.

Procédure d'encaissement : Connaitre les différentes techniques afin de parfaitement réaliser le paiement en caisse (espèces, devises, chèques, cartes bancaires …).

Procédure d'évacuation des déchets : Connaitre les différentes techniques de gestion des déchets en respectant les différentes normes d'hygiène.

Procédure de la cuisson sous vide : Connaitre la technique de cuisson des aliments préalablement ensachés, mis sous vides, ou scellés.

Procédure du traitement du SAV : Connaissance des techniques de mise en place d'un service spécial assurant la mise en marche, l'entretien et la réparation d'un bien qu'une entreprise a commercialisé.

Procédures d'appels d'offres : Connaitre les différentes techniques nécessaire à la bonne rédaction et publication d'un appel d'offre. Connaitre la législation en vigueur concernant les délais ou la mise en concurrence.

Procédures de recouvrement de créances : Parfaite connaissance des procédures de cette activité réglementée qu'est le recouvrement de créances. Utiliser tous les moyens légaux, amiables ou juridiques pour obtenir d'un débiteur le paiement de la créance due au créancier.

Procédure de re-conditionnement : Maîtrise des techniques permettant de re-placer une denrée alimentaire dans une enveloppe ou dans un contenant en contact direct avec la denrée concernée.

Procédure d'administration de compte bancaire : Connaissance des techniques de gestion d'un compte bancaire.

Procédure de transfert de devises : Connaissance des techniques d'échanges de monnaies de différents pays.

Procédure d'indemnisation des sinistres : Connaissance des techniques permettant un dédommagement des assurés en cas d'une catastrophe entraînant des pertes importantes (Incendie, Catastrophe Naturelle ..). Il est nécessaire de confronter les preuves, les avis des experts etc…

Procédure de recouvrement de créances : Connaissance des techniques permettant l'obligation de remboursement de la dette du débiteur au créancier.

Procédure de gestion des contentieux : Connaissance des techniques afin de gérer, au mieux, l'ensemble des conflits passés non résolus existant entre des personnes ou des groupes, et pesant sur la situation présente.
Prendre en compte les besoins du client : Écouter activement les demandes de la clientèle pour y apporter la réponse la plus adaptée.

Procédures de nettoyage et de désinfection : Connaissance des techniques à suivre pour réaliser de manière efficace et réglementaire le nettoyage et la désinfection de pièces dites sensibles: cuisine, salle de bain …

Plonge manuelle : Effectuer le lavage de la vaisselle, verres, couverts à la main.

Prise de rendez-vous téléphoniques : Savoir gérer un agenda à distance tout en respectant des standards téléphoniques.

Procédures de secours : Connaissance des techniques à effectuer pour porter rapidement et efficacement secours à une personne.

R

Règles d'hygiène et de propreté : Respecter les usages et les chartes en matière d'hygiène et de propreté.

Règles d'hygiène et de sécurité : Respecter les usages et les chartes en matière d'hygiène et de sécurité.

Règles d'hygiène et de sécurité alimentaire : Respect des chartes alimentaires en matière d'hygiène et de sécurité.

Règles de sécurité des biens et des personnes : Respecter les usages et les chartes en matière de sécurité des biens (objets) et des personnes.

Règles et consignes de sécurité : Respecter les usages et les chartes en matière de sécurité (biens, personnes, lieux).

Reporting d'activité : Assurer la réalisation, publication et la diffusion de rapports d'activité selon un format prédéterminé. Essentiellement destiné à faciliter la communication de résultats chiffrés ou d'un suivi d'avancement.

Réalisation de bons de commande : Rédaction du document adressé par l'acheteur à un fournisseur pour matérialiser une commande. Le bon de commande constitue un engagement juridique et financier pour l'établissement.

Règlementation des douanes : Connaissance des règles juridiques concernant les taxes imposées sur des marchandises à l'entrée et à la sortie d'un pays.

Règlementation du transport de marchandises : Connaissance des règles juridiques concernant le transport des marchandises.

Règlementation bancaire : Connaissance des règles juridiques applicables aux établissement de crédit (banques, sociétés financières).

Règles d'élaboration d'un cahier des charges : Maîtrise des pratiques à appliquer pour la bonne rédaction du document recensant les normes à respecté lors de la réalisation d'un projet.

Relation Fournisseurs / Prestataires : Connaissance des principes régissant les relations commerciales.

Rédaction de documents : Savoir rédiger de manuscrite ou via des outils informatiques (Pack Office ..)

Règles de diffusion et de communication de l'information : Maîtrise des chartes et consignes de propagation des nouvelles.

Règles et procédures de préparation des commandes : Maîtrise des chartes et consignes à respecter lors de la réalisation des commandes.

Règles commerciales de SAV : Maîtrise des consignes commerciales à respecter pour le bon fonctionnement du service après vente.

Rapprochement comptable : Principe fondamental en comptabilité, il permet d'obtenir une certaine cohérence entre les comptes. En effet, la comptabilisation des charges que ce soit en avance ou en retard peut fausser complètement les états financiers.

Règles de conversion monétaires : Connaissance des techniques pour la conversion des monnaies.
Ex: $ -> € ou € -> £

S

S'intégrer dans une chaîne de production : Savoir s'insérer sans difficulté dans la chaîne des opérations de fabrication.

Stratégie commerciale : Maîtrise des différentes techniques commerciales.

Sens du service : Développer votre serviabilité auprès des clients.

Sens du contact : Savoir facilement établir une relation avec différents interlocuteurs.

Saisie de commandes sur informatique : Savoir enregistrer le prise d'une commande via des outils informatiques.

Service à l'assiette : Connaissance des différentes techniques de service des plats.

Savoir travailler seul la nuit : Une certaine autonomie est requise pour pouvoir exercer seul et efficacement une profession de nuit.

Savoir argumenter : Maîtrise des techniques de discussion, destinées à provoquer l'adhésion de notre interlocuteur à nos arguments de ventes.

Suivi client : Réaliser une analyse précise de chacun des clients afin de les connaitre parfaitement.
Ex: Besoins, Comportements, Budget, Futurs Achats …

Saisie avec dictaphone : Maîtrise de la rédaction accompagné d' un outil d'enregistrement, le dictaphone.

Spécificité des fluides frigorigènes : Connaissance des caractéristiques des fluides frigorigènes. Ces fluides sont utilisés dans les systèmes de production de froid (climatisation, congélateur, réfrigérateur).

Saisie d'écritures comptables : Savoir enregistrer des données comptables.

Spécificité de l'assurance automobile : Connaissance des caractéristiques propres à l'assurance automobile.

Spécificité de l'assurance habitation : Connaissance des caractéristiques propres à l'assurance habitation.

Spécificité de l'assurance IARD : Connaissance des caractéristiques propres à l'assurance IARD (Incendies, Accidents, Risques Divers).

T

Techniques d'animation d'équipe : Maîtrise des connaissances spécifiques touchant à la gestion, la coordination d'une équipe.

Techniques de production culinaire : Maîtrise des différentes pratiques de préparations de plats.

Techniques de YIELD Management : Maîtrise d'un système de gestion tarifaire des capacités disponibles et qui pour objectif l'optimisation du remplissage et du chiffre d'affaires.

Techniques de port de Plateaux / Plats : Maîtrise des différentes pratiques de portage de plateaux ou de plats lors de la réalisation du service.

Techniques de dressage de table : Maîtrise des méthodes de présentation d'une table de restauration.
Ex: Placement des couverts, types de verres à utiliser …

Techniques de confection des plats : Méthode des différentes pratiques de présentation d'un plat. La présentation se doit d'être réussie et alléchante pour donner envie à la clientèle.

Techniques de repassage : Maîtrise des différentes méthodes existantes pour parfaitement retirer les plis et mettre en forme le tissu (vêtements, linge de lit, linge de maison).

Techniques de lavage de vitrines : Maîtrise des différentes méthodes existantes pour nettoyer parfaitement les différents types de vitrages dans laisser ni marques, ni faux reflets.

Techniques de Management : Connaissance et maîtrise des différentes méthodes existantes du pilotage de l'action collective au sein d'une organisation.

Techniques de recrutement : Connaissance des actions pouvant être mises en oeuvre pour trouver le candidat correspondant le mieux aux besoins et compétences d'un poste donné.

Techniques de vente : Maîtrise des différentes méthodes pouvant être mise en oeuvre pour aboutir à la vente d'un produit/service, avec les meilleures conditions possibles.

Technique de mise en rayon : Connaissance des différentes pratiques de placement des produits en magasin.

Techniques d'écoute et de la relation à la personne : Maîtrise des différentes méthodes permettant d'optimiser l'interaction avec divers interlocuteurs, ou avec la clientèle.

Techniques de prospection commerciale : Maîtrise des différentes méthodes existantes pour aller à la découverte de nouveaux futurs clients / partenaires commerciaux.

Techniques de négociation commerciale : Maîtrise des différentes pratiques pour mener à bien des discutions d'affaires et en vue d'obtenir le meilleur accord possible.

Techniques commerciales : Maîtrise des différentes méthodes pouvant être mise en oeuvre pour aboutir à de bonnes pratiques commerciales. Ex: Achat, Vente

Techniques de communication : Maîtrise des différentes méthodes pouvant être mise en oeuvre pour faire passer, transmettre le bon message.

Techniques d'achats : Maîtrise des différentes méthodes pouvant être mise en oeuvre pour aboutir à l'achat d'un produit / service, avec les meilleures conditions possibles.

Techniques d'Audit : Maîtrise des procédures permettant de s'assurer du caractère complet, sincère et régulier des comptes d'une entreprise. Ces procédures permettent également de porter un jugement sur la qualité et la rigueur de la gestion de ces comptes.

Techniques de conduite d'entretien : Connaissance des différentes techniques envisageable.

Techniques de recrutement : Maîtrise des différentes méthodes pouvant être utilisées pour trouver le candidat correspondant le plus possible aux besoins et compétences requises pour l'exercice d'un poste donné.

Techniques du dialogue social : Maîtrise des pratiques pouvant être mise en oeuvre pour la tenue d'une conversation simple entre différents interlocuteurs.

Techniques d'écriture rapide : Maîtrise des différentes méthodes pouvant être utilisées pour accélérer la rédaction.

Techniques de prise de note : Maîtrise des différentes méthodes pouvant être utilisées pour rendre la prise de note la plus efficace possible. Ex: Abréviations ..

Techniques de secrétariat : Maîtrise des différentes méthodes pouvant être utilisées par le/la secrétaire pour améliorer son efficacité dans la réalisation de ses missions.

Techniques de rédaction de compte-rendu : Maîtrise des différentes méthodes pouvant être utilisées pour résumer des réunions professionnelles.

Techniques d'emballage et de conditionnement : Maîtrise des différentes méthodes pouvant être utilisées pour procéder à l'emballage d'un produit. Ce conditionnement permet au produit d'être transporter, ainsi que d'être protéger contre toute dégradation.

Techniques d'inventaire : Maîtrise des différentes méthodes pouvant être utilisées pour procéder à un recensement, à une revue détaillée et minutieuse des stocks.

Techniques de dessoudage : Maîtrise des différentes méthodes utilisées pour séparer des éléments qui étaient précédemment soudés ensemble.

Techniques de soudure : Maîtrise de l'opération consistant à réunir deux ou plusieurs éléments constitutif d'un assemblage.

Techniques de prévention et de gestion des conflits : Connaissance des pratiques pouvant être mise en ouvre pour prévenir et éviter des heurts.

Techniques de gestion administrative : Maîtrise des différentes méthodes pouvant être utilisées pour réaliser efficacement de nombreuses tâches administratives pour votre entreprise.

Tenue de livre de comptes : Maîtrise des différentes méthodes utilisées pour rédiger et mettre à jour un livre de commerce où sont répertoriés les dépenses, les recettes. La tenue d'un livre de compte fait partie des missions de gestion de la comptabilité.

Typologie des clients : Connaissance des différents comportements adoptés par la clientèle. En connaissant bien les attitudes de ses clients, vous comprenez mieux les attentes de ces derniers. Permet également de réaliser de bons choix stratégiques pour l'entreprise.

Types d'alcool : Connaissance des différentes catégories de boissons alcoolisés. Chaque alcool possède son propre processus de fabrication, la

proportion d'éthanol varie selon les types d'alcools, il est donc nécessaire de connaître le « verre standard » pour contrôler au mieux la consommation de la clientèle.

Types de cocktails : Connaissance des différents ingrédients utilisés pour la composition de divers cocktails.

Types de régimes alimentaires : Connaissance des différentes catégories de comportements alimentaires.
Ex: Végétarien, Carnivore, Végétalien etc…

Types de produits d'entretien : Connaissance des différentes catégories de produits de nettoyage ainsi que leurs utilisations respective.
Ex: Détergent, Désinfectant, Abrasif, Détartrants etc…

Tableau de bord : Rédaction de divers documents permettant de suivre l'évolution et les performances de l'entreprise.

Terminologie médicale : Connaissance du vocabulaire spécifique utilisé en médecine pour décrire exactement le corps humain.

Typologie des devises : Connaissance du classement de l'ensemble des unités monétaires acceptées par un pays.

Typologie des dommages : Connaissance du classement de l'ensemble des préjudices éventuels. (Dommage).

Typologie des risques : Connaissance du classement de l'ensemble des préjudices éventuels. (Risques)

U

Utilisation du logiciel de facturation hôtelière : Savoir se servir du logiciel gérant les facturations de l'établissement hôtelier.

Utilisation du logiciel de réservation : Savoir se servir du programme informatisé gérant les réservations de la structure.

Utilisation du logiciel de gestion des stocks : Savoir se servir du programme informatisé ayant la responsabilité de la gestion des stocks.

Utilisation de four à commandes numériques : Savoir se servir d'un four de cuisson à commandes numériques.

Utilisation de machine de long automatisée : Savoir se servir d'une machine de nettoyage/vaisselle industriel.

Utilisation d'outils bureautiques : Savoir se servir de l'ensemble des logiciels informatiques destinés aux tâches de bureau.

Utilisation de standard téléphonique : Connaissance et maîtrise des règles de conversations pratiquées lors d'un échange téléphonique.

Utilisation de système d'information et de communication : Savoir se servir des différentes techniques de prise d'informations et des pratiques

communicationnelles au cours d'une simple discussion ou d'une conversation plus commerciale.

Utilisation de matériels de Bar : Savoir se servir des divers objets permettant le service au bar.
Ex: Shakers, Doseurs électriques, Mixeurs, Machine à café, Pompe à bière….

Utilisation d'outils tranchants : Savoir se servir, en accord avec les règles de sécurité, d'objets tranchants pour une production culinaire.
Ex: Couteaux, Hachoirs

Utilisation d'ustensiles de cuisine : Savoir se servir d'outils pour réaliser des préparations culinaires.
Ex: Fouet, Éplucheur, Ouvre-Boites…

Utilisation d'appareils électro-ménagers : Savoir se servir d'outils utilisant l'électricité et destinés à assurer des besoins domestiques.
Ex: Aspirateur, Batteur, Micro-Ondes …

Utilisation de lecteurs de code-barres : Savoir se servir de lecteur de code-barres. Ces appareils électroniques servent à lire des informations stockés sous la forme d'un code-barre.
Ex: Prix, et Nom d'une marchandise.

Utilisation de logiciels de gestion d'appels téléphoniques : Savoir se servir du programme informatisé ayant la responsabilité de la gestion des différents appels téléphoniques.

Utilisation de logiciels de paie : Savoir se servir du programme informatisé permettant la réalisation des fiches de paie d'une structure.

Utilisation de caisse enregistreuse : Savoir se servir d'un appareil permettant d'enregistrer les achats d'un client. La caisse enregistreuse est composée d'un clavier, d'une machine à calculer, d'une imprimante, et d'un tiroir caisse. Selon les établissements, elles peuvent être plus ou moins évoluées.

Utilisation de caisse informatisée : Savoir se servir d'un logiciel informatique permettant d'enregistrer les achats d'un client.

Utilisation d'engins de manutention non motorisés : Savoir se servir, dans le respect des règles de sécurité, des différents engins facilitant le déplacement de marchandises.
Ex: Transpalette, Diable…

Utilisation de logiciels de gestion de stocks : Savoir se servir d'un programme informatisé permettant de faciliter la gestion des stocks.

Utilisation de progiciels spécifiques à la logistique : Savoir se servir d'un programme informatisé permettant de réaliser la gestion de toute la partie logistique d'une structure.

Utilisation d'appareils de mesure électrique : Savoir se servir d'outils permettant de mesurer une tension électrique.
Ex: Voltmètre

Utilisation d'outils informatiques : Savoir se servir de logiciels permettant d'effectuer des tâches sur ordinateur.

Utilisation de logiciel de gestion de la clientèle : Savoir se servir du programme informatisé permettant de gérer toute la base de données de la clientèle.
Ex: Retrouver les coordonnées d'un client …

Utilisation de logiciels de gestion comptable : Savoir se servir du programme informatisée permettant de réaliser des tâches comptables.

Utilisation de machine à affranchir : Savoir se servir d'une machine à affranchir, cet outil de bureau permettant l'impression de marque postale ayant valeur d'affranchissement.