

**A**  
Gestion du développement professionnel et personnel

**B**  
Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts

**C**  
Collaboration au sein de processus de travail en entreprise

**D**  
Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications

**E**  
Traitement d'informations et de contenus

# AFP

## Compétences Commerce

### Explication des ouvrages

2026

|          | Code Cataro | ISBN (p)          | ISBN (v)          | Titre                                                                    | Vol. | Nbre pages | Langue étrangère |     |
|----------|-------------|-------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|------|------------|------------------|-----|
|          |             |                   |                   |                                                                          |      |            | De               | Eng |
| <b>A</b> | 26c201      | 978-2-88965-344-7 | 978-2-88965-345-4 | GESTION DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET PERSONNEL                      | 1    | 166        |                  |     |
| <b>A</b> | 26c202      | 978-2-88965-346-1 | 978-2-88965-347-8 | GESTION DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET PERSONNEL                      | 2    | 168        |                  |     |
| <b>A</b> | 26c203      | 978-2-88965-348-5 | 978-2-88965-349-2 | GESTION DU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET PERSONNEL                      | 3    | 146        |                  |     |
| <b>B</b> | 26c204      | 978-2-88965-350-8 | 978-2-88965-351-5 | COMMUNICATION AVEC DES PERSONNES ISSUES DE DIFFÉRENTS GROUPES D'INTÉRÊTS | 1    | 162        | ✓                |     |
| <b>B</b> | 26c205      | 978-2-88965-352-2 | 978-2-88965-353-9 | COMMUNICATION AVEC DES PERSONNES ISSUES DE DIFFÉRENTS GROUPES D'INTÉRÊTS | 2    | 132        | ✓                |     |
| <b>B</b> | 26c210      | 978-2-88965-362-1 | 978-2-88965-363-8 | COMMUNICATION AVEC DES PERSONNES ISSUES DE DIFFÉRENTS GROUPES D'INTÉRÊTS | 1    | 162        |                  | ✓   |
| <b>B</b> | 26c211      | 978-2-88965-364-5 | 978-2-88965-365-2 | COMMUNICATION AVEC DES PERSONNES ISSUES DE DIFFÉRENTS GROUPES D'INTÉRÊTS | 2    | 136        |                  | ✓   |
| <b>C</b> | 26c206      | 978-2-88965-354-6 | 978-2-88965-355-3 | COLLABORATION AU SEIN DE PROCESSUS DE TRAVAIL EN ENTREPRISE              | 1    | 134        | ✓                |     |
| <b>C</b> | 26c207      | 978-2-88965-356-0 | 978-2-88965-357-7 | COLLABORATION AU SEIN DE PROCESSUS DE TRAVAIL EN ENTREPRISE              | 2    | 68         |                  |     |
| <b>C</b> | 26c212      | 978-2-88965-366-9 | 978-2-88965-367-6 | COLLABORATION AU SEIN DE PROCESSUS DE TRAVAIL EN ENTREPRISE              | 1    | 134        |                  | ✓   |
| <b>D</b> | 26c208      | 978-2-88965-358-4 | 978-2-88965-359-1 | GESTION D'INFRASTRUCTURES ET UTILISATION D'APPLICATIONS                  | 1    | 116        |                  |     |
| <b>E</b> | 26c209      | 978-2-88965-360-7 | 978-2-88965-361-4 | TRAITEMENT D'INFORMATIONS ET DE CONTENUS                                 | 1    | 124        |                  |     |

|          |                                                                          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>A</b> | Gestion du développement professionnel et personnel                      |
| <b>B</b> | Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts |
| <b>C</b> | Collaboration au sein de processus de travail en entreprise              |
| <b>D</b> | Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications                  |
| <b>E</b> | Traitement d'informations et de contenus                                 |



No Cataro  
**26c201**

|              |                                                                           |                                                     |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|              |                                                                           | Sommaire                                            |
| Compétence   | <b>A</b>                                                                  | Gestion du développement professionnel et personnel |
|              |                                                                           | Volume 1                                            |
| Chapitre 1:  | Comprendre mon environnement professionnel .....                          | 8                                                   |
| Chapitre 2:  | Me situer dans l'organisation.....                                        | 26                                                  |
| Chapitre 3:  | Comprendre le contrat d'apprentissage .....                               | 40                                                  |
| Chapitre 4:  | Regarder vers l'avenir et avancer dans ma carrière.....                   | 50                                                  |
| Chapitre 5:  | Comprendre les éléments constitutifs de mon salaire.....                  | 64                                                  |
| Chapitre 6:  | Éviter le surendettement.....                                             | 72                                                  |
| Chapitre 7:  | Établir un budget.....                                                    | 86                                                  |
| Chapitre 8:  | Découvrir quelques fonctions de l'art.....                                | 100                                                 |
| Chapitre 9:  | Reconnaître et mesurer les effets de l'art .....                          | 112                                                 |
| Chapitre 10: | Découvrir les différents réseaux professionnels.....                      | 134                                                 |
| Chapitre 11: | Établir une stratégie personnelle d'utilisation des réseaux sociaux ..... | 144                                                 |
| Chapitre 12: | Mesurer mon avancement .....                                              | 154                                                 |

|          |                                                                          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>A</b> | Gestion du développement professionnel et personnel                      |
| <b>B</b> | Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts |
| <b>C</b> | Collaboration au sein de processus de travail en entreprise              |
| <b>D</b> | Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications                  |
| <b>E</b> | Traitement d'informations et de contenus                                 |



No Cataro  
26c202

|                                                                   |                                                            |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|                                                                   |                                                            |
| Sommaire                                                          |                                                            |
| Compétence                                                        | Volume 2                                                   |
| <b>A</b>                                                          | <b>Gestion du développement professionnel et personnel</b> |
| Chapitre 13: Postuler efficacement .....                          | 8                                                          |
| Chapitre 14: Vivre en société .....                               | 26                                                         |
| Chapitre 15: S'assurer efficacement .....                         | 60                                                         |
| Chapitre 16: Comprendre le système politique de la Suisse .....   | 88                                                         |
| Chapitre 17: Faire face à des changements dans l'entreprise ..... | 126                                                        |
| Chapitre 18: Se former tout au long de la vie .....               | 150                                                        |
| Chapitre 19: Postuler efficacement: rappel .....                  | 158                                                        |



No Cataro  
26c203

| Sommaire                                                                                      |                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Compétence                                                                                    | Volume 3                                                   |
| <b>A</b>                                                                                      | <b>Gestion du développement professionnel et personnel</b> |
| Chapitre 20: Éviter le chômage.....                                                           | 8                                                          |
| Chapitre 21: Se loger .....                                                                   | 18                                                         |
| Chapitre 22: Comprendre et remplir sa déclaration d'impôts.....                               | 34                                                         |
| Chapitre 23: Se représenter notre démocratie et ses enjeux.....                               | 48                                                         |
| Chapitre 24: Reconnaître l'importance des médias dans diverses structures politiques.....     | 62                                                         |
| Chapitre 25: Comprendre les causes et conséquences du changement climatique (choix 1).....    | 76                                                         |
| Chapitre 26: Comprendre la société et le marché à l'ère de la crise climatique (choix 2)..... | 84                                                         |
| Chapitre 27: Comprendre les enjeux de la mondialisation.....                                  | 100                                                        |
| Chapitre 28: Comprendre la mobilité en Suisse et à l'étranger .....                           | 110                                                        |
| Chapitre 29: Comprendre les flux migratoires.....                                             | 136                                                        |

|          |                                                                          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>A</b> | Gestion du développement professionnel et personnel                      |
| <b>B</b> | Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts |
| <b>C</b> | Collaboration au sein de processus de travail en entreprise              |
| <b>D</b> | Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications                  |
| <b>E</b> | Traitement d'informations et de contenus                                 |



DCO B

Volume 1

Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts

B

AFP
Compétences Commerce

No Cataro  
26c204



Sommaire

|                                                                                                            |            |                                                                          |                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Compétence                                                                                                 | <b>B</b>   | Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts |  Volume 1 |
| Chapitre 1: Organiser et concevoir la relation avec les clients et les fournisseurs ..... 8                |            |                                                                          |                                                                                                |
| Chapitre 2: Connaître les autres contrats courants ..... 24                                                |            |                                                                          |                                                                                                |
| Chapitre 3: Analyser les besoins des clients ..... 38                                                      |            |                                                                          |                                                                                                |
|                         | Kapitel 4: | Kundenbedürfnisse erfassen ..... 52                                      |                                                                                                |
| Chapitre 5: Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs ..... 66 |            |                                                                          |                                                                                                |
|                         | Kapitel 6: | Informations- und Beratungsgespräche führen ..... 88                     |                                                                                                |
| Chapitre 7: Exprimer mes souhaits et mes besoins ..... 98                                                  |            |                                                                          |                                                                                                |
| Chapitre 8: Parler de l'avenir ..... 114                                                                   |            |                                                                          |                                                                                                |
| Chapitre 9: Préparer une lettre commerciale ..... 124                                                      |            |                                                                          |                                                                                                |
| Chapitre 10: Rédiger une lettre commerciale ..... 138                                                      |            |                                                                          |                                                                                                |

5

**A**  
Gestion du développement professionnel et personnel

**B**  
Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts

**C**  
Collaboration au sein de processus de travail en entreprise

**D**  
Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications

**E**  
Traitement d'informations et de contenus



No Cataro  
26c205

Sommaire

Compétence

# **B** Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts



Volume 2

|                                                                                                            |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Chapitre 11: S'exprimer précisément à l'écrit .....                                                        | 8   |
| Kapitel 12: Sich vorstellen und sich mit Teammitgliedern unterhalten .....                                 | 24  |
| Kapitel 13: Eine Notiz schreiben .....                                                                     | 42  |
| Kapitel 14: Einen informellen Text schreiben .....                                                         | 56  |
| Kapitel 15: Informell und formell kommunizieren .....                                                      | 78  |
| Chapitre 16: Comprendre les bases juridiques et identifier les droits et les obligations des parties ..... | 96  |
| Chapitre 17: Mener des entretiens de vente et de négociation .....                                         | 106 |
| Chapitre 18: Convaincre les clients .....                                                                  | 120 |

**A**  
Gestion du développement professionnel et personnel

**B**  
Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts

**C**  
Collaboration au sein de processus de travail en entreprise

**D**  
Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications

**E**  
Traitement d'informations et de contenus



No Cataro  
**26c210**

Sommaire

Compétence

# **B** Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts



Volume 1

|                                                                                                         |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Chapitre 1: Organiser et concevoir la relation avec les clients et les fournisseurs.....                | 8   |
| Chapitre 2: Connaître les autres contrats courants .....                                                | 24  |
| Chapitre 3: Analyser les besoins des clients.....                                                       | 38  |
| Chapitre 4: Capturing a client's needs.....                                                             | 52  |
| Chapitre 5: Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs ..... | 66  |
| Chapitre 6: Conducting informational and counselling interviews with clients.....                       | 88  |
| Chapitre 7: Exprimer mes souhaits et mes besoins .....                                                  | 98  |
| Chapitre 8: Parler de l'avenir .....                                                                    | 114 |
| Chapitre 9: Préparer une lettre commerciale .....                                                       | 124 |
| Chapitre 10: Rédiger une lettre commerciale.....                                                        | 138 |

**A**  
Gestion du développement professionnel et personnel

**B**  
Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts

**C**  
Collaboration au sein de processus de travail en entreprise

**D**  
Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications

**E**  
Traitement d'informations et de contenus



No Cataro  
**26c211**

| Sommaire       |                                                                                              | Volume 2 |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Compétence     |                                                                                              |          |
| <b>B</b>       | <b>Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts</b>              |          |
| Chapitre 11:   | S'exprimer précisément à l'écrit.....                                                        | 8        |
| Chapter 12:    | Introducing myself and talking about my job.....                                             | 24       |
| Chapter 13:    | Talking to my colleagues.....                                                                | 40       |
| Chapter 14:    | Understanding and describing past developments.....                                          | 54       |
| Chapter 15:    | Talking about a past event at work.....                                                      | 70       |
| Chapter 15bis: | Making plans and taking decisions.....                                                       | 84       |
| Chapitre 16:   | Comprendre les bases juridiques et identifier les droits et les obligations des parties..... | 100      |
| Chapitre 17:   | Mener des entretiens de vente et de négociation.....                                         | 110      |
| Chapitre 18:   | Convaincre les clients.....                                                                  | 124      |

|          |                                                                          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>A</b> | Gestion du développement professionnel et personnel                      |
| <b>B</b> | Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts |
| <b>C</b> | Collaboration au sein de processus de travail en entreprise              |
| <b>D</b> | Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications                  |
| <b>E</b> | Traitement d'informations et de contenus                                 |



DCO C

Volume 1

Collaboration au sein de processus de travail en entreprise

C

AFP
Compétences Commerce

No Cataro  
26c206

Sommaire

Compétence

C

Collaboration au sein de processus de travail en entreprise



Volume 1

|                                                                                                                               |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Chapitre 1: Communiquer poliment .....                                                                                        | 8   |
| Chapitre 2: Réussir un appel téléphonique.....                                                                                | 18  |
|  Kapitel 3: Telefonieren im Geschäft ..... | 30  |
| Chapitre 4: Gérer les différences sociales, culturelles et générationnelles.....                                              | 46  |
| Chapitre 5: Appliquer les stratégies de résolutions de conflits .....                                                         | 60  |
| Chapitre 6: Travailler ensemble et gérer des priorités .....                                                                  | 70  |
| Chapitre 7: Comprendre les processus.....                                                                                     | 80  |
| Chapitre 8: Identifier les interfaces et améliorer des processus .....                                                        | 100 |
| Chapitre 9: Effectuer des tâches liées aux processus .....                                                                    | 110 |
| Chapitre 10: Gérer l'identité de l'entreprise.....                                                                            | 118 |
| Chapitre 11: Structurer le classement physique ou numérique.....                                                              | 126 |

3

|          |                                                                          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>A</b> | Gestion du développement professionnel et personnel                      |
| <b>B</b> | Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts |
| <b>C</b> | Collaboration au sein de processus de travail en entreprise              |
| <b>D</b> | Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications                  |
| <b>E</b> | Traitement d'informations et de contenus                                 |



DCO **C**

Volume 2

Collaboration au sein de processus de travail en entreprise

**C**

AFP

Compétences Commerce

No Cataro  
**26c207**



Sommaire

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |                                                             |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------|----------|
| Compétence                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>C</b> | Collaboration au sein de processus de travail en entreprise | Volume 2 |
| <div> <div>Chapitre 12: Expertiser des documents relatifs au personnel .....</div> <div>Chapitre 13: Établir les budgets et les décomptes .....</div> <div>Chapitre 14: Élaborer des documents de facturation et de paiement.....</div> <div>Chapitre 15: Élaborer des documents de communication .....</div> <div>Chapitre 16: Communiquer d'une manière appropriée et ciblée.....</div> </div> <div> <div>8</div> <div>18</div> <div>30</div> <div>46</div> <div>60</div> </div> |          |                                                             |          |

3

|          |                                                                          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>A</b> | Gestion du développement professionnel et personnel                      |
| <b>B</b> | Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts |
| <b>C</b> | Collaboration au sein de processus de travail en entreprise              |
| <b>D</b> | Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications                  |
| <b>E</b> | Traitement d'informations et de contenus                                 |



DCO C



Volume 1

Collaboration au sein de processus de travail en entreprise

C

AFP
Compétences Commerce

No Cataro  
26c212



Sommaire

Compétence

C

Collaboration au sein de processus de travail en entreprise



Volume 1

|                                                                                                 |                                                                      |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----|
| Chapitre 1:                                                                                     | Communiquer poliment .....                                           | 8   |
| Chapitre 2:                                                                                     | Réussir un appel téléphonique.....                                   | 18  |
|  Chapitre 3: | Making business phone calls.....                                     | 30  |
| Chapitre 4:                                                                                     | Gérer les différences sociales, culturelles et générationnelles..... | 46  |
| Chapitre 5:                                                                                     | Appliquer les stratégies de résolutions de conflits .....            | 60  |
| Chapitre 6:                                                                                     | Travailler ensemble et gérer des priorités .....                     | 70  |
| Chapitre 7:                                                                                     | Comprendre les processus.....                                        | 80  |
| Chapitre 8:                                                                                     | Identifier les interfaces et améliorer des processus .....           | 100 |
| Chapitre 9:                                                                                     | Effectuer des tâches liées aux processus .....                       | 110 |
| Chapitre 10:                                                                                    | Gérer l'identité de l'entreprise.....                                | 118 |
| Chapitre 11:                                                                                    | Structurer le classement physique ou numérique.....                  | 126 |

3

|          |                                                                          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>A</b> | Gestion du développement professionnel et personnel                      |
| <b>B</b> | Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts |
| <b>C</b> | Collaboration au sein de processus de travail en entreprise              |
| <b>D</b> | Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications                  |
| <b>E</b> | Traitement d'informations et de contenus                                 |



No Cataro  
**26c208**

|                                                                                           |          |                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | Sommaire                                                |
| Compétence                                                                                | <b>D</b> | Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications |
|                                                                                           |          | Volume 1                                                |
| Chapitre 1: Planifier, prioriser et traiter des tâches et des délais .....                |          | 8                                                       |
| Chapitre 2: Planifier et organiser un événement .....                                     |          | 22                                                      |
| Chapitre 3: Utiliser le numérique pour collaborer .....                                   |          | 40                                                      |
| Chapitre 4: Travailler avec un traitement de texte – Prérequis .....                      |          | 54                                                      |
| Chapitre 5: Travailler avec un traitement de texte .....                                  |          | 66                                                      |
| Chapitre 6: Travailler avec un tableur .....                                              |          | 76                                                      |
| Chapitre 7: Résoudre des problèmes liés au numérique .....                                |          | 92                                                      |
| Chapitre 8: Protéger les données de l'entreprise .....                                    |          | 100                                                     |
| Chapitre 9: Respecter le droit d'auteur et protéger les données dans ses productions..... |          | 108                                                     |
|                                                                                           |          | 3                                                       |

|          |                                                                          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>A</b> | Gestion du développement professionnel et personnel                      |
| <b>B</b> | Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts |
| <b>C</b> | Collaboration au sein de processus de travail en entreprise              |
| <b>D</b> | Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications                  |
| <b>E</b> | Traitement d'informations et de contenus                                 |



DCO **E**

Volume 1

Traitement d'informations et de contenus

**E**

AFP

Compétences Commerce

No Cataro  
**26c209**

|                                                                                                       |          |                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------|
|  <div>Sommaire</div> |          |                                          |
| Compétence                                                                                            | <b>E</b> | Traitement d'informations et de contenus |
|                                                                                                       |          | Volume 1                                 |
| Chapitre 1: Utiliser un logiciel de présentation assistée par ordinateur.....                         |          | 8                                        |
| Chapitre 2: Rechercher toute information pertinente de manière efficiente .....                       |          | 16                                       |
| Chapitre 3: Créer une conception visuelle du point de vue de l'image.....                             |          | 30                                       |
| Chapitre 4: Traiter une conception visuelle du point de vue du son.....                               |          | 54                                       |
| Chapitre 5: Monter un film.....                                                                       |          | 64                                       |
| Chapitre 6: Créer un projet de conception multimédia.....                                             |          | 82                                       |
| Chapitre 7: Préparer l'analyse de données et de statistiques.....                                     |          | 90                                       |
| Chapitre 8: Analyser des données et des statistiques.....                                             |          | 104                                      |
| Chapitre 9: Préparer les résultats d'analyses de données et de statistiques pour les présenter .....  |          | 116                                      |
|                                                                                                       |          | 3                                        |