



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

# Bienvenue au CI 2 – AFP – art. 32

René Baum et Maud Bellino

## 2 Programme

Heure	Contenu
09.00 h	<ul style="list-style-type: none"><li>– Rétrospective</li><li>– Caractéristiques d'une entreprise</li><li>– Avoir le sens du service</li></ul>
12.00 h	Pause de midi
12.45 h	<ul style="list-style-type: none"><li>– Gérer un mandat selon <b>IPDRCE</b></li><li>– Protection des données</li><li>– Simulation d'examens – série 0</li><li>– Perspectives</li><li>– Conclusion</li></ul>
14.30 h	Fin



### 3 Programme des CI – Employé-e-s de commerce AFP – Art. 32

#### CI 1 (novembre)

- Procédure de qualification
- Domaine de compétences opérationnelles

#### CI 2 (décembre)

- **Caractéristiques d'une entreprise**
- **Orientation vers les services**
- **Protection des données**
- **Simulation d'examen complète**

#### CI 3 (janvier)

- Méthode IPDRCE
- Appliquer des techniques de travail
- Effectuer des recherches

#### CI 4 (février)

- Communication respectueuse
- Corporate Identity et Corporate Design

#### CI 5 (mars)

- Gestion des contacts clients
- Interfaces dans l'entreprise

#### CI 6 (mai)

- Travailler professionnellement de manière numérique
- Applications numériques
- Plans d'avenir
- Procédure de qualification

UA « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce »

UA « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours »

UA « Développer vos propres techniques de travail »

UA « Communiquer avec respect »

UA « Bien gérer ses contacts avec les clients »

UA « Travailler professionnellement de manière numérique »



## 4 Objectifs

- Être en mesure de définir les principales caractéristiques d'une entreprise. (CI1)
- Apprendre ce que le sens du service implique. (CI1)
- Pratiquer les simulations d'examens



## 5 Informations organisationnelles



Kauffrau/Kaufmann EBA  
Employé-e de commerce AFP  
Impiegata/impiegato di commercio CFP

**Rétrospective**

# 7 Compétences opérationnelles

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles			
<b>a</b>	Gestion du développement professionnel et personnel	<b>a1</b> : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	<b>a2</b> : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien	<b>a3</b> : Gérer les changements dans l'environnement de travail commercial	<b>a4</b> : Intégrer des question sociales et politiques fondamentales dans ses actions
<b>b</b>	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	<b>b1</b> : Accueillir les clients et les fournisseurs	<b>b2</b> : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs	<b>b3</b> : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	
<b>c</b>	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	<b>c1</b> : Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial	<b>c2</b> : Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions	<b>c3</b> : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	
<b>d</b>	Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	<b>d1</b> : Organiser des séances et des événements	<b>d2</b> : Utiliser des applications propres au domaine commercial		
<b>e</b>	Traitement d'informations et de contenus	<b>e1</b> : Rechercher des informations selon le mandat donné	<b>e2</b> : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise	<b>e3</b> : Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise	



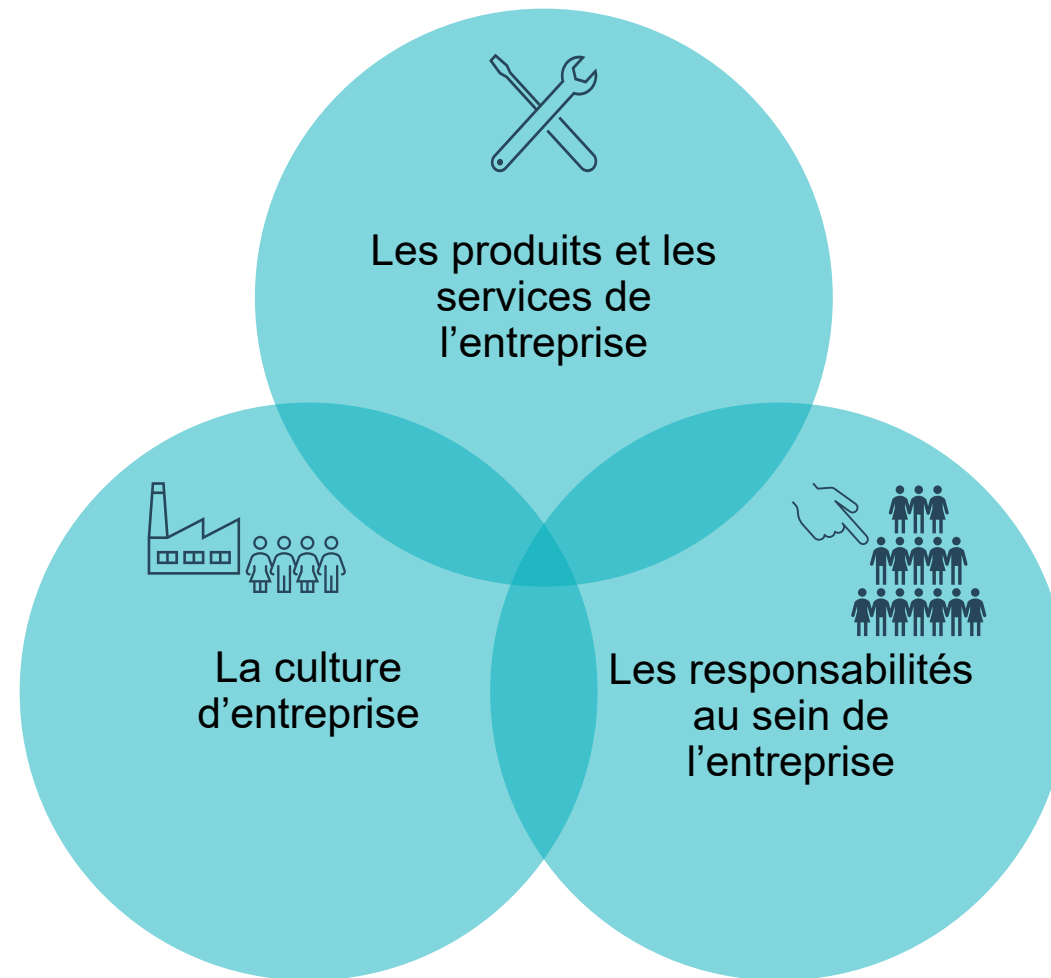
Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

**Mon entreprise**

# 9 Mon entreprise

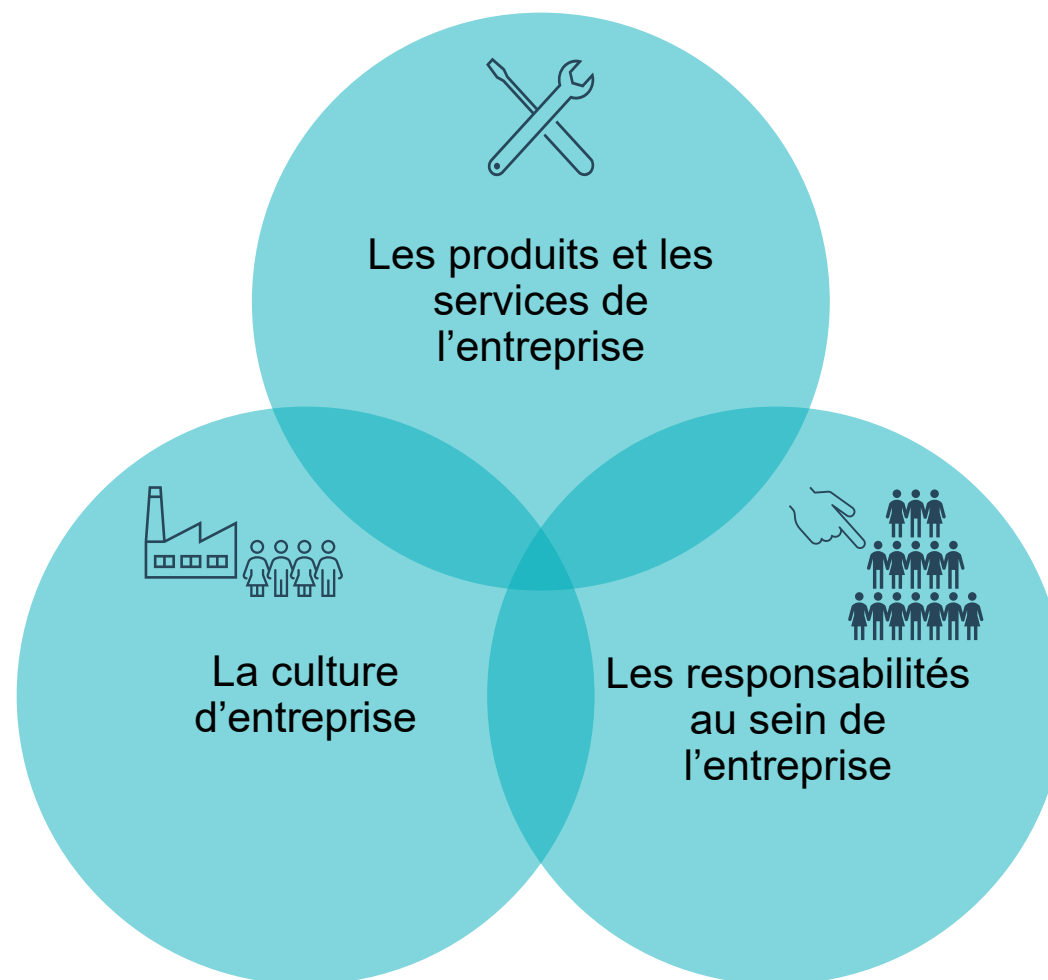


Kauffrau/Kaufmann EBA

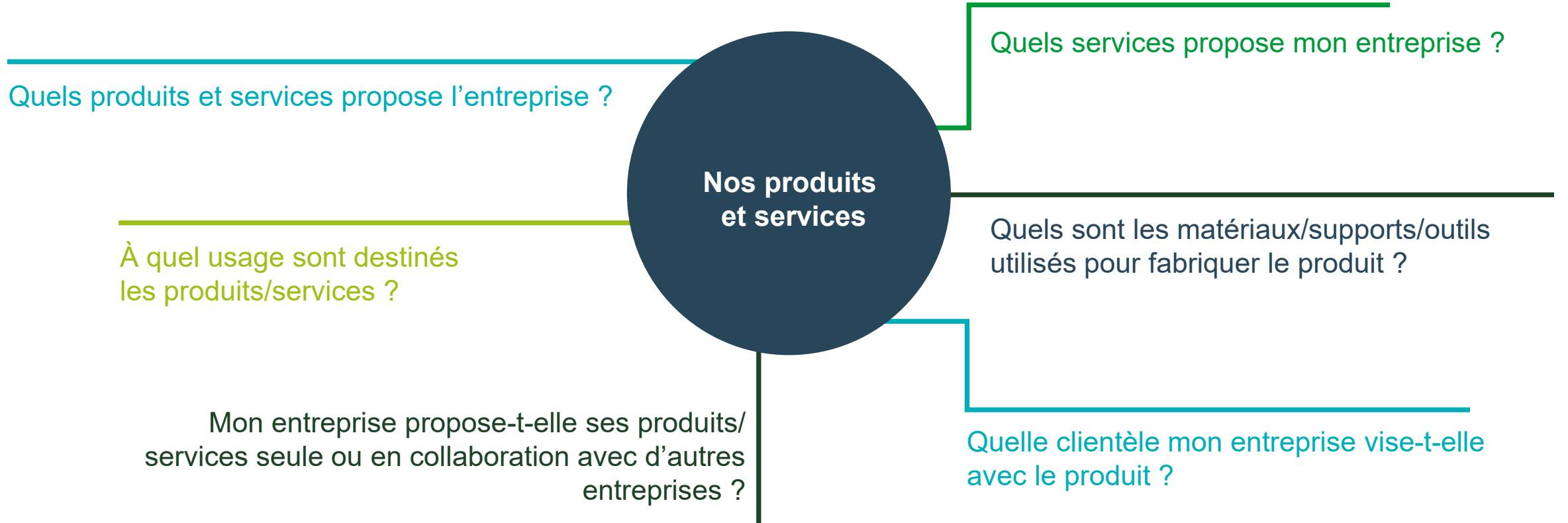
Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

# 10 Mon entreprise (modèle)

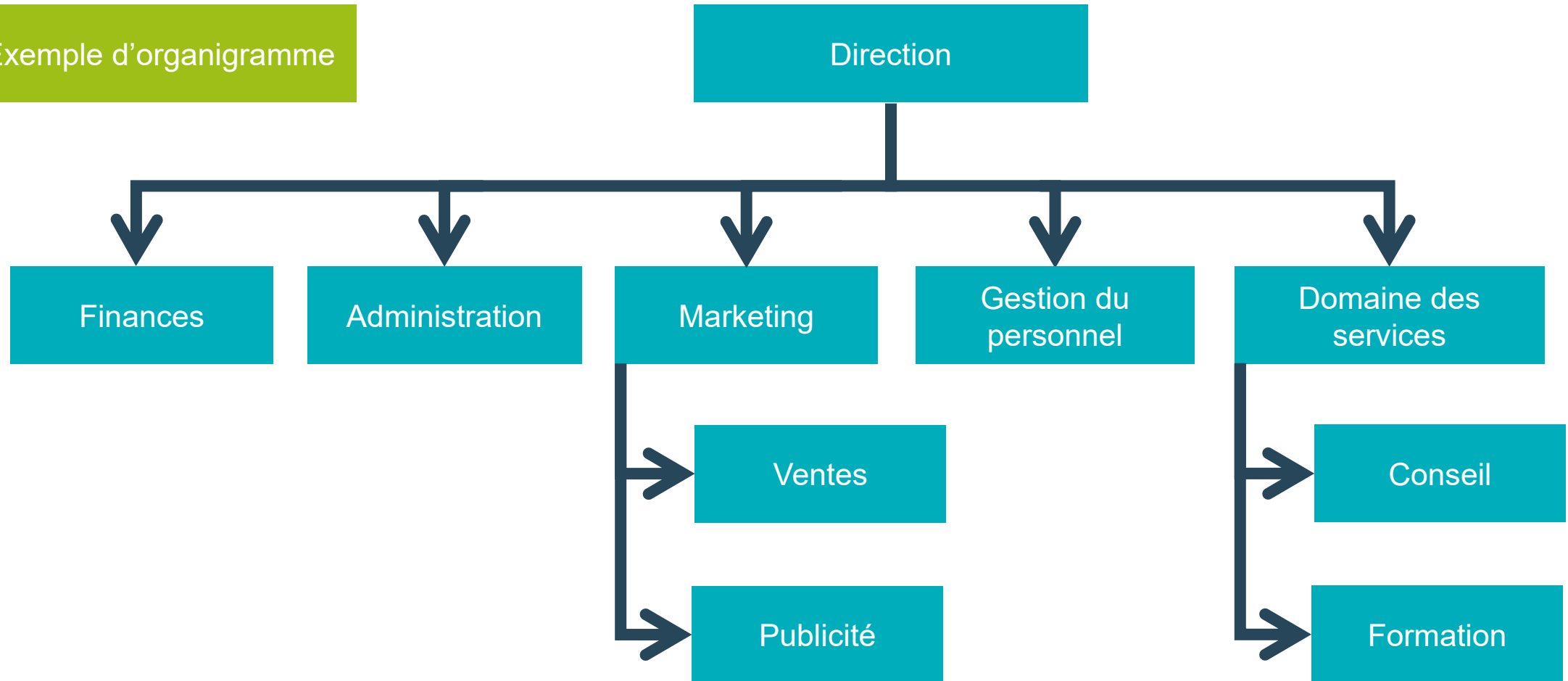


# 11 Produits et services



# 12 Les responsabilités au sein de l'entreprise

Exemple d'organigramme



**Ces éléments  
rendent  
une entreprise  
unique :**

### **Produits et services dans l'entreprise**

- Quels produits et services propose l'entreprise ?
- Quels sont les matériaux/supports/outils utilisés pour fabriquer les produits ?
- Quelle est la clientèle ?
- etc.

### **Les responsabilités au sein de l'entreprise**

- Consultez un organigramme.
- Vous devriez savoir de quoi il s'agit.

### **La culture d'entreprise**

- La culture d'entreprise et la culture d'équipe vous montrent la façon de travailler dans une entreprise.
- Elle illustre aussi les normes et les règles en vigueur.



**Avoir le sens du service**

# 15 La carte de visite de l'entreprise

## Carte de visite

Un-e employé-e de commerce AFP :

- a l'esprit d'équipe
- est honnête
- fait preuve d'assiduité
- est fiable
- fait preuve de compréhension
- est facilement joignable (p. ex. par téléphone ou par e-mail)
- s'habille selon le code vestimentaire de la branche



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

16 **Cela fait partie du sens du service → Model type CIFC :**



## 17 Vouloir le meilleur pour la personne

- Identifier les besoins et les satisfaire
- Prendre le temps de répondre aux demandes
- Ne pas ménager ses efforts
- Ne pas mettre ses propres intérêts au premier plan
- Proposer différentes solutions au problème
- Apporter son soutien dans la prise de décision
- Faire preuve de bienveillance
- Transmettre la demande en interne si vous ne pouvez pas y répondre



## 18 Se montrer compétent-e

- Se renseigner sur l'entreprise, les produits, le marché et la branche
- Disposer de connaissances spécialisées
- Savoir ce qu'il se passe dans l'entreprise et qui est responsable de quoi
- Respecter les lois sur la protection des données et les règles internes
- Respecter les codes vestimentaires



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)  
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)  
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

## 19 Être fiable

- Gérer régulièrement les agendas et les plannings
- Respecter les délais
- Signaler à temps les reports de rendez-vous
- Poser des questions si des informations importantes font défaut
- Prendre des notes sur le mandat
- Respecter ce qui a été convenu



## 20 Communiquer de manière professionnelle

- Choisir le canal de communication approprié (p. ex. e-mail ou téléphone)
- Communiquer avec bienveillance
- Écouter la personne en face
- Dire la vérité
- Faire du small talk
- Répondre aux demandes des client-e-s dans les meilleurs délais (p. ex. e-mails en attente d'une réponse ou appels manqués)
- Dévier les appels ou enclencher le répondeur automatique quand vous n'êtes pas joignable



## 21 Exemples : à faire ou à ne pas faire ?

### Exemple 1

Vous revenez de votre pause de midi et constatez que vous avez manqué un appel de votre collègue. Une fois installé-e à votre poste de travail, vous la rappelez pour lui demander la raison de son appel.

### Exemple 2

Un client téléphone pour avoir des informations sur un produit. N'étant pas en mesure de répondre à ses questions, vous lui souhaitez une bonne journée et raccrochez.



## Être la carte de visite de l'entreprise

Un-e employé-e de commerce AFP:

- a l'esprit d'équipe
- est honnête
- fait preuve d'assiduité
- est fiable
- fait preuve de compréhension
- est facilement joignable (p. ex. par téléphone ou par e-mail)
- s'habille selon le code vestimentaire de la branche

**J'ai le sens  
du service**

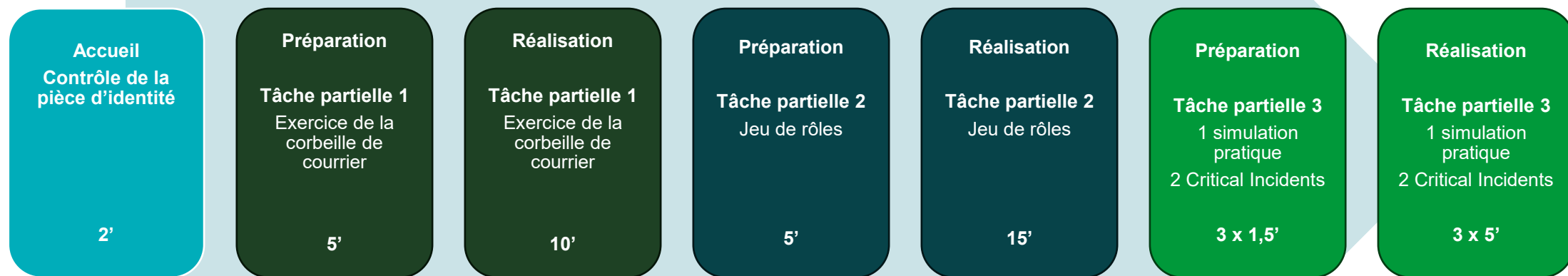
**Avoir le sens du service,  
c'est :**

- Vouloir le meilleur pour la personne
- Se montrer compétent-e
- Être fiable
- Communiquer de manière professionnelle



# La procédure de qualification – partie entreprise

## 24 Déroulement du point de vue de la personne en formation



**L'examen est évalué par deux expert-e-s aux examens.**

- L'expert-e aux examens 1 dirige l'examen.
- L'expert-e aux examens 2 établit le compte-rendu.

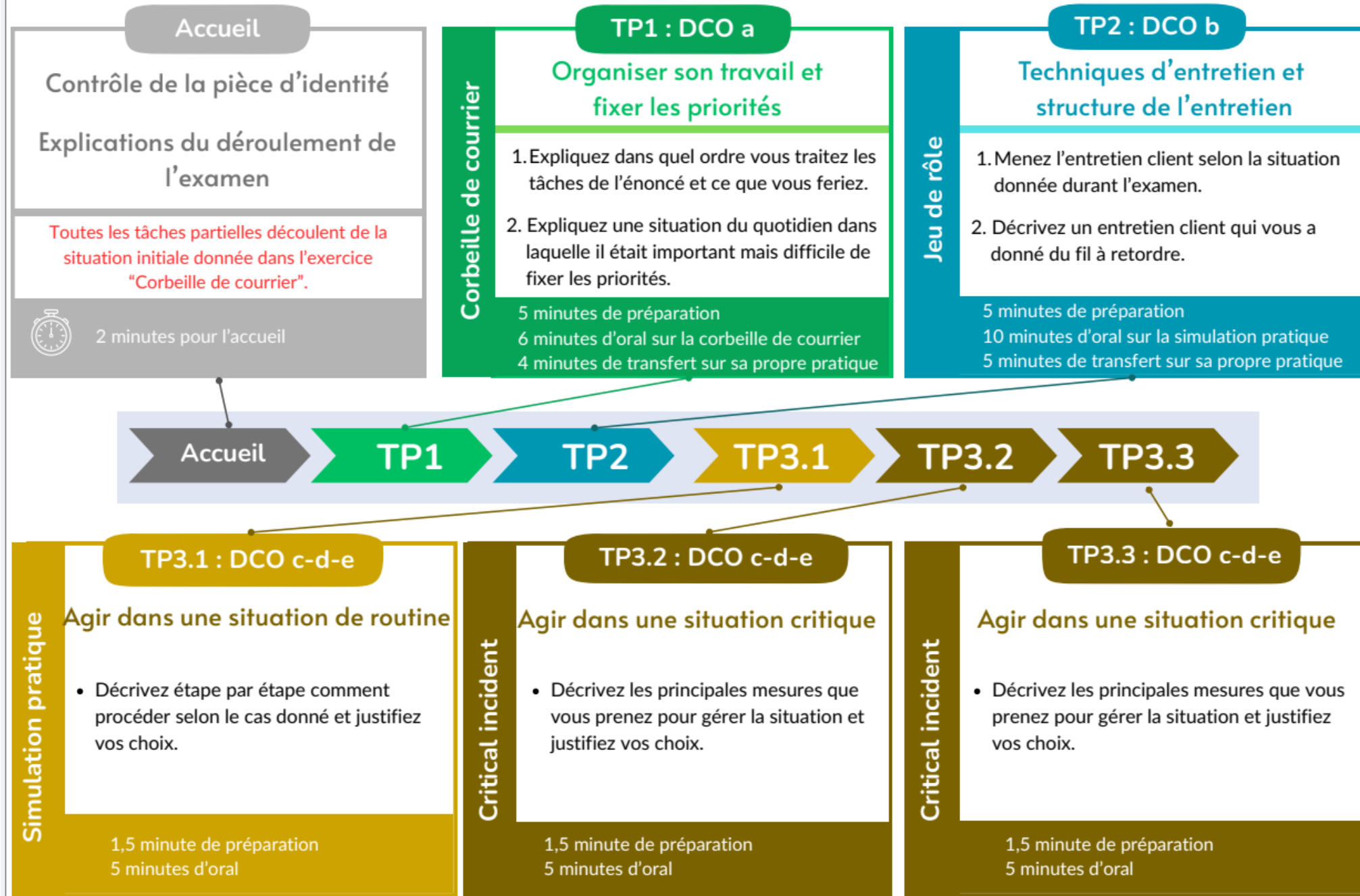


Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

# Mindmap des tâches pratiques de l'examen AFP - partie entreprise



# Conclusion

## 27 **Au cours de cette journée en présentiel, vous...**

- avez présenté votre entreprise (modèle) à travers ses caractéristiques essentielles (produits et services, culture d'entreprise, responsabilité au sein de l'entreprise).
- avez partagé des expériences concrètes illustrant votre sens du service et les bonnes pratiques associées.
- vous êtes entraînés aux conditions d'examen grâce à des simulations réalisées à partir de la Série 0.



# Feedback

Feedback des participant-e-s -  
CIFC Genève



Kauffrau/Kaufmann EBA  
Employé-e de commerce AFP  
Impiegata/impiegato di commercio CFP

Merci de votre attention



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP