



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Bienvenue au CI 3 – AFP – art. 32

René Baum et Maud Bellino

2 Programme

Heure	Contenu
09.00 h	<ul style="list-style-type: none">– Rétrospective– Méthode IPDRCE– Techniques de travail<ul style="list-style-type: none">• Méthode ALPES• Analyse ABC• Principe d'Eisenhower
12.00 h	Pause de midi
12.45 h	<ul style="list-style-type: none">– Simulation d'examen– Perspectives– Conclusion
14.30 h	Fin



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

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
- Simulation d'examen suite

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

- Exécuter des tâches selon la méthode IPDRCE
- Planifier sa journée de travail selon la méthode ALPES
- Planifier son emploi du temps selon l'analyse ABC
- Prioriser les tâches selon le principe d'Eisenhower



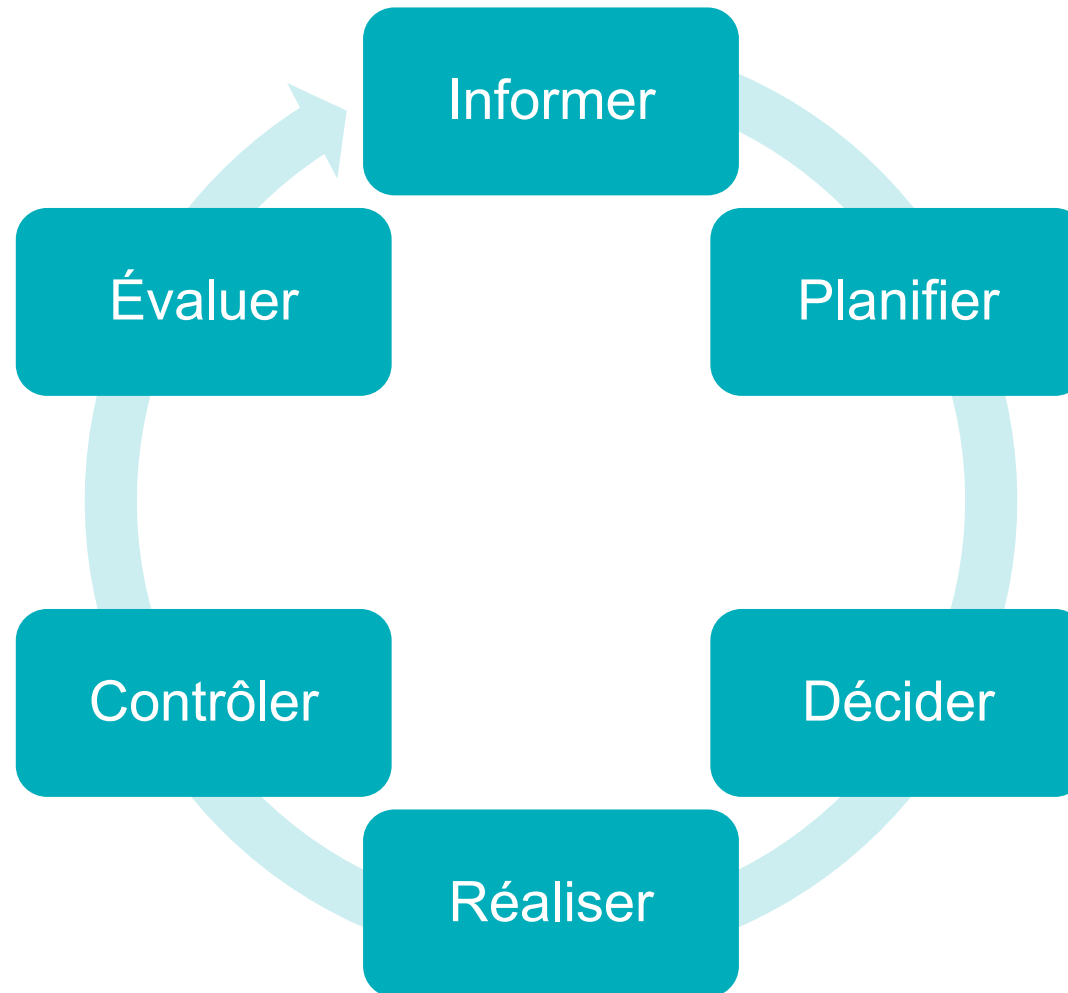
5 Informations organisationnelles



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

Méthode IPDRCE

7 La méthode IPDRCE



Techniques de travail

9 La méthode ALPES

A

Assembler les tâches

Créer une liste de choses à faire avec des tâches, des rendez-vous et des activités

L

Longueur

Estimer le temps nécessaire à chaque tâche.

P

Plages

60 % Temps de travail
40 % Temps de réserve

E

Égrappage

Classer les tâches par ordre de priorité.

S

Suivi

Contrôler ce qui a été atteint et ce qui ne l'a pas été.
Dédire des mesures d'amélioration.

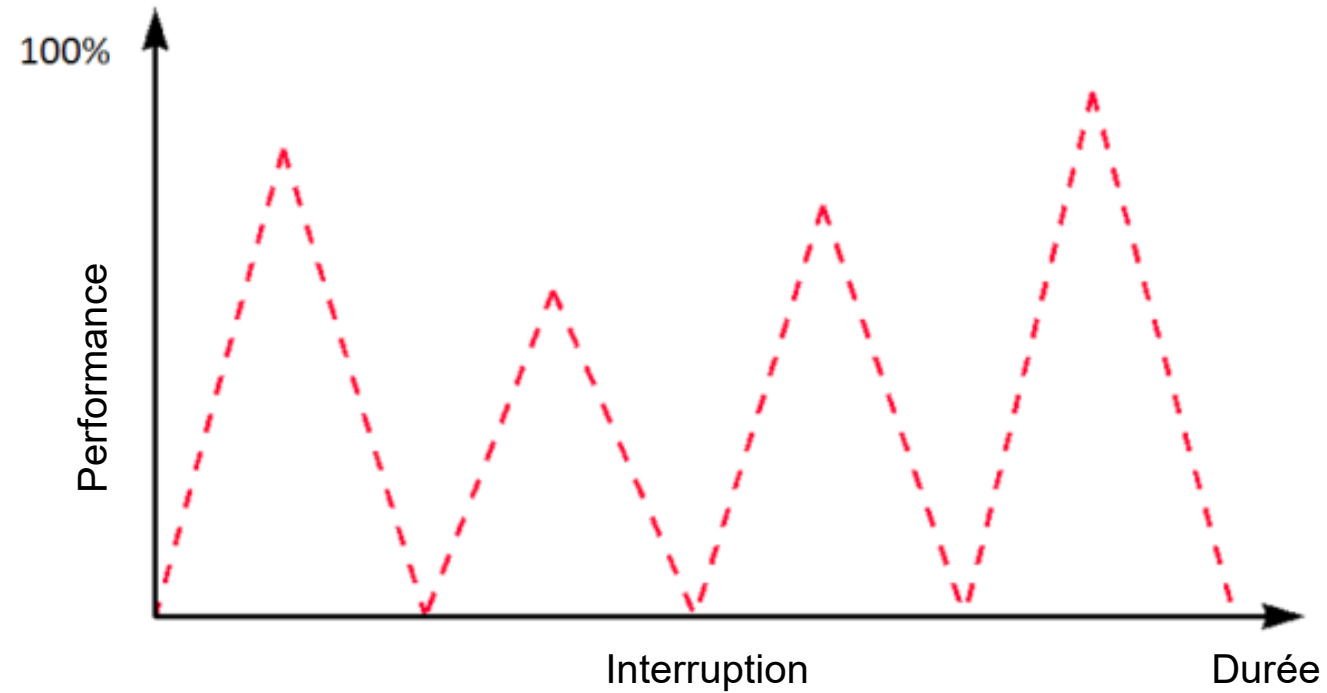


Kauffrau/Kaufmann EBA

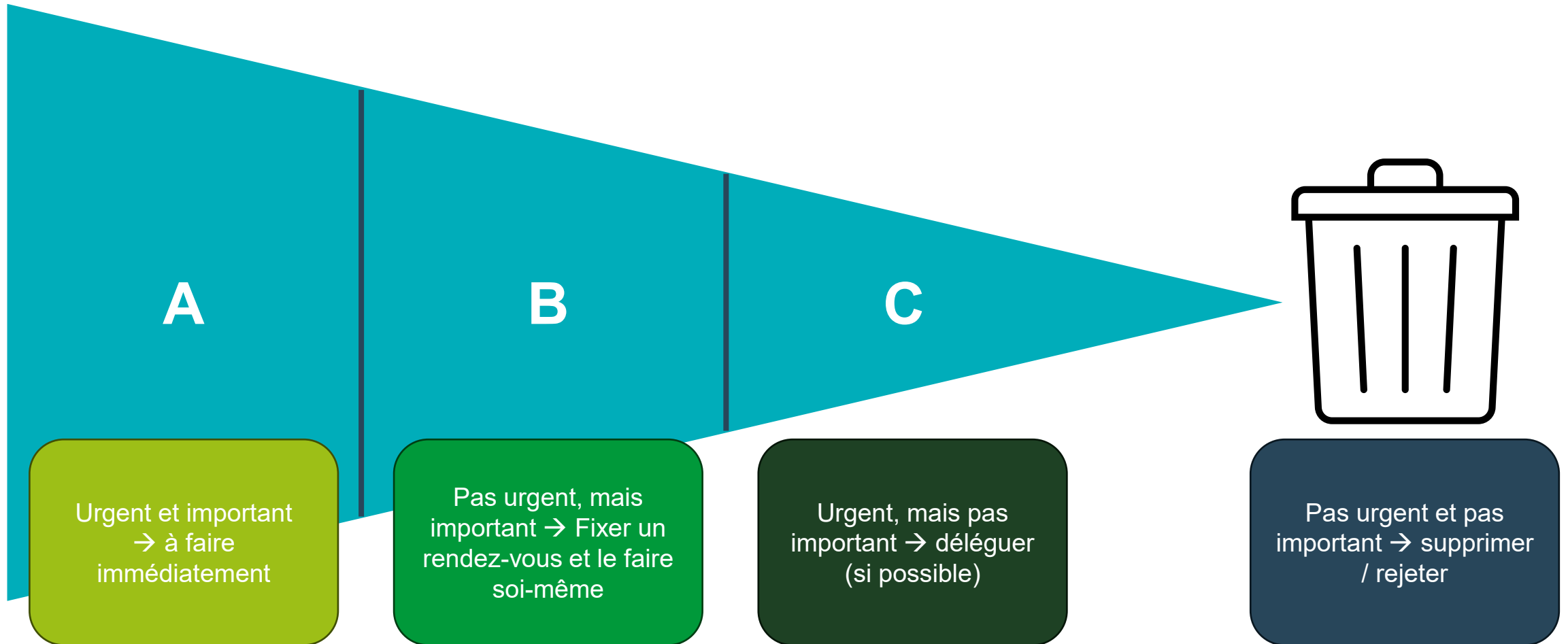
Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

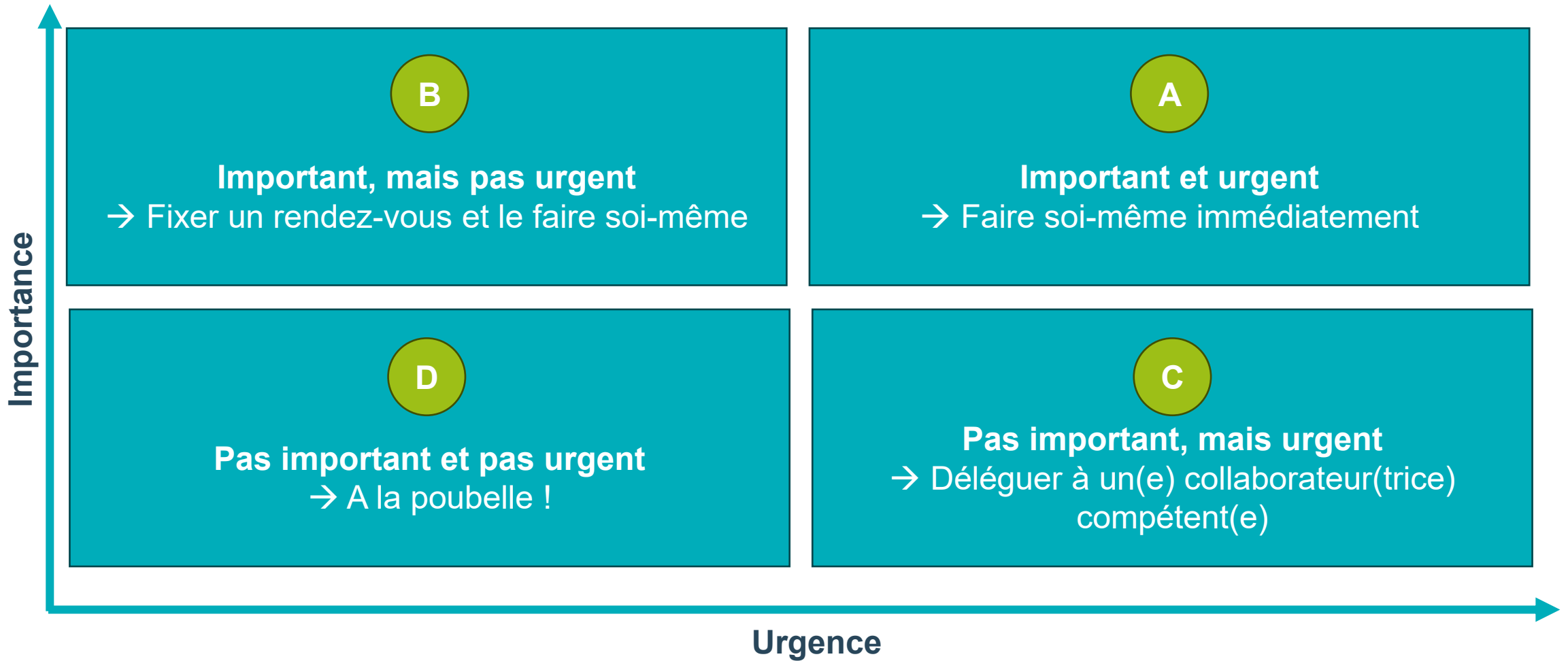
10 L'effet dents de scie



11 L'analyse ABC



12 Le principe d'Eisenhower



13 Mener un mandat à bien

Facteurs de succès	Outils
J'analyse ma courbe de performance personnelle.	J'exécute des tâches importantes le matin, car après le dîner, je subis une baisse de performance.
J'exécute toujours une seule tâche à la fois.	Définir des plages horaires pour les tâches, prévoir des pauses.
Je vérifie régulièrement l'état d'avancement de mon propre travail.	Liste de tâches, planification de la journée.
Je fais en sorte de respecter mon planning.	Liste de tâches, planification de la journée, système de saisie des heures, agenda personnel.



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

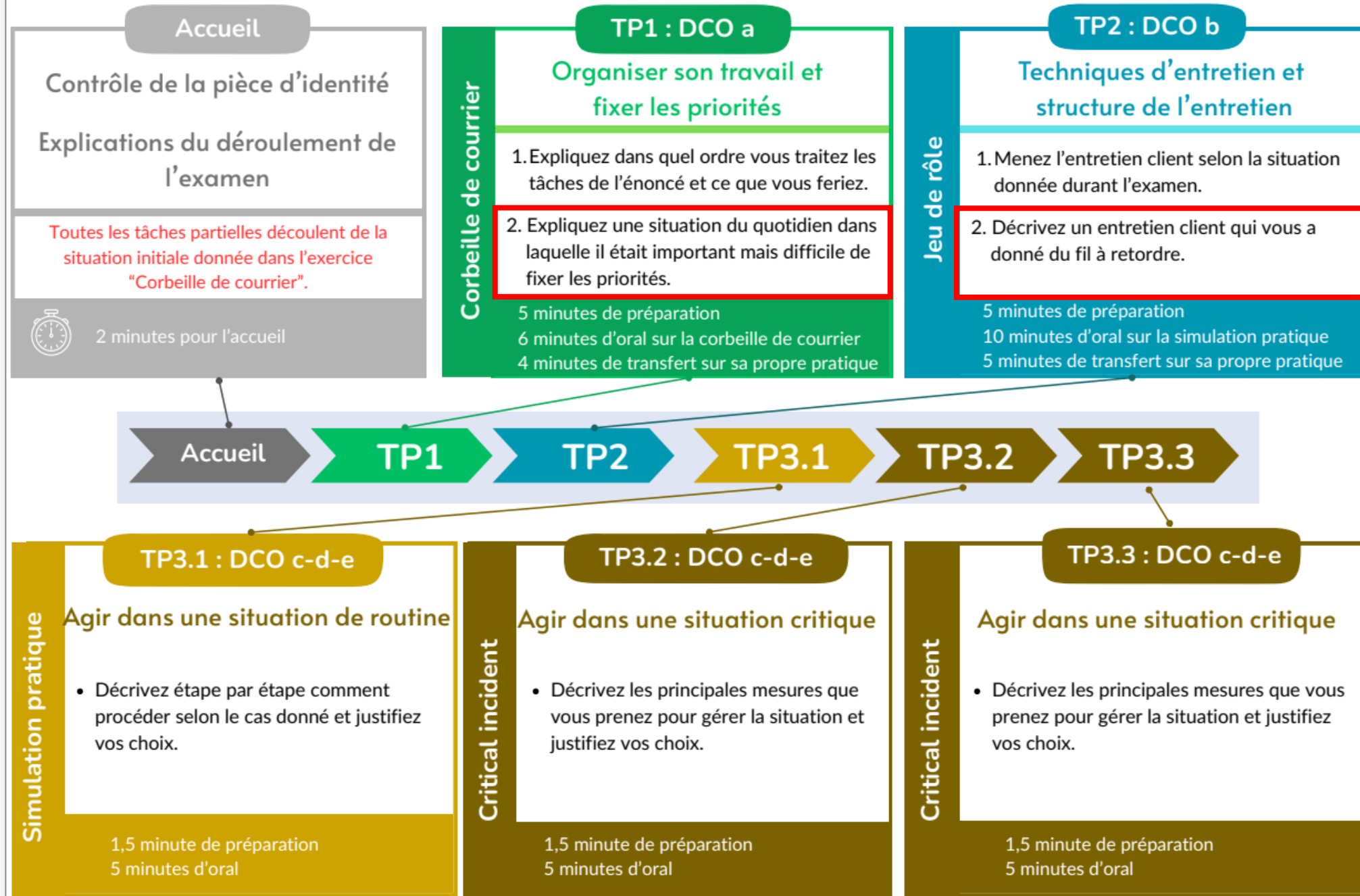
14 Mener un mandat à bien

Facteurs de succès	Outils
Je me fixe des objectifs intermédiaires réalistes.	Planning de projet, agenda personnel.
Je fais régulièrement vérifier mes résultats intermédiaires.	Contrôle par la personne responsable.
Je me concentre sur une tâche et j'évite les distractions.	Dévier le téléphone, choisir un environnement de travail calme.



Exercices - procédure de qualification – partie entreprise

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



TP1 – 2^{ème} partie : transfert sur sa propre pratique

Question à préparer AVANT l'examen

Expliquez une situation du quotidien dans laquelle il était important mais difficile de fixer les priorités.



Vous devrez parler 4 minutes



TP2 – 2^{ème} partie : transfert sur sa propre pratique

Question à préparer AVANT l'examen

Décrivez un entretien client qui vous a donné du fil à retordre.



Vous devrez parler 5 minutes



Conclusion

20 **Au cours de cette journée en présentiel, vous...**

- avez travaillé avec la méthode IPDRCE
- avez planifié vos tâches journalières avec la méthode ALPES
- avez planifié votre agenda selon l'analyse ABC
- avez priorisé certaines tâches selon le principe d'Eisenhower
- vous êtes entraînés aux conditions d'examen grâce à des simulations réalisées à partir de la Série 0.



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

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