



Cours interentreprises n°1

« Services et administration »

- Travail préparatoire sur Konvink envoyé dans la convocation
- Input de cours
- Exercices
- Travail de suivi :
 - o Méthode IPDRCE



Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Découvrir l'environnement d'apprentissage Konvink

Directive de travail « Travail préparatoire pour la journée de CI 1 »

Situation initiale

Pendant votre formation, vous travaillerez beaucoup avec l'environnement d'apprentissage numérique Konvink, que vous avez probablement déjà découvert à l'école professionnelle. Afin que le CI puisse démarrer sans délai, vous devez au préalable vous assurer d'avoir accès à cet environnement d'apprentissage.

Définition de la tâche

Étape 1 Connectez-vous sur Konvink (<https://www.konvink.ch/login/>) avec votre login personnel.

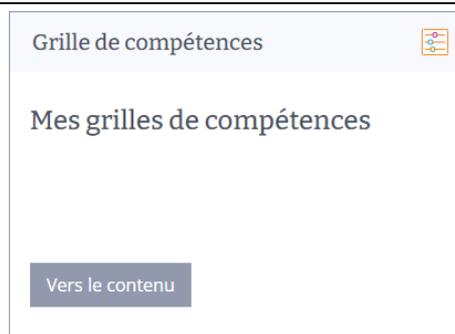
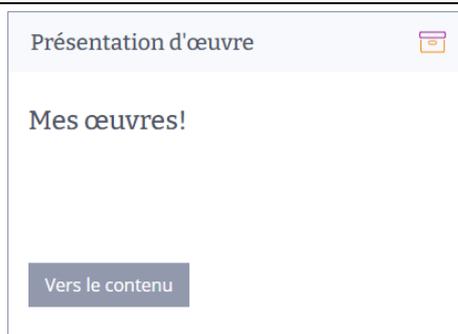
Étape 2 Complétez votre profil personnel (« Mon profil ») si vous ne l'avez pas encore fait à l'école professionnelle :

- vérifiez vos données personnelles ;
- ajoutez les informations manquantes qui vous paraissent importantes ;
- téléchargez une photo de vous.

Étape 3 Rendez-vous sur le Dashboard. Regardez le Screencast « Naviguez comme des Konvinkeurs expérimentés ».



Étape 4 Rendez-vous dans votre Portfolio personnel. Regardez les Screencasts « Mes œuvres ! » et « Mes grilles de compétences ».



Étape 5 Épinglez les thèmes suivants au moyen de Stickies :

- Unités d'apprentissage et E-Tests
- Mes mandats pratiques
- Présentation d'œuvre

Étape 6 Parcourez les différentes box sur Konvink afin d'obtenir une vue d'ensemble. Organisez les box en fonction de leur utilité pour vous.

- Que trouve-t-on dans quelle box ?
- Quelle box est adaptée à quel usage ?

Étape 7 Notez vos questions et les points à éclaircir en lien avec Konvink et apportez-les au CI.

Attentes

- Savoir se connecter à Konvink sans aide.
- Se familiariser avec Konvink.
- Compléter son profil personnel si cela n'a pas encore été fait à l'école professionnelle.
- Noter les questions et les points en suspens.

Organisation

Durée : 30 minutes

Méthode de travail : travail individuel ; avant la première journée de CI

Outils : accès Internet, ordinateur portable/PC, imprimante



Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Programme du jour

Introduction

Objectifs/pertinence/déroulement	Input	08h30
Présentations	Bingo des présentations	
Mes tâches dans l'entreprise	Échange d'expériences	

Bloc 1 : Tout sur la formation « Employé-e de commerce CFC SA »

Organisation de la formation et informations spécifiques sur les CI	Input	
Traiter des informations	MindMap	
Travailler intelligemment avec Konvink	Tâche d'apprentissage	
	Pause	

Bloc 2 : Gestion des interfaces

Explication de la notion de « gestion des interfaces »	Input	
Identifier les interfaces	Tâche d'apprentissage	
	Pause de midi	

Bloc 3 : Méthode IPDRCE

IPDRCE : informer, planifier, décider, réaliser, contrôler et évaluer	Input	
Utiliser la méthode IPDRCE	Tâche d'apprentissage	

Bloc 4 : Les bases de la gestion de mandats

Assimiler les bases de la gestion de mandats	Puzzle	
Réviser et intégrer les connaissances	Placemat	
	Pause	

Bloc 5 : Avoir le sens du service

Explication de la notion « avoir le sens du service » et de ses éléments	Input	
---	-------	--



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)

Tester son sens du service

Jeu de rôle

Conclusion/Perspectives

Fin de la journée

La méthode des trois mots

Prochaines étapes

Input

Fin

16h30



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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)

Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Mon rôle et mes tâches en tant qu'employé-e de commerce CFC Services et administration (CFC)

Introduction

Version 2023

1

Thèmes du jour

1. À propos de la formation « Employé-e de commerce CFC »
2. Travailler avec Konvink
3. Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise
4. Gestion des interfaces
5. Avoir le sens du service
6. Méthode IPDRCE



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)

2

Objectifs

- Avoir une idée de qui fréquente le CI avec vous.
- Être en mesure de définir les principales caractéristiques de la formation « Employé-e de commerce CFC SA » avec vos propres mots.
- Se familiariser avec les tâches qui incombent à un-e employé-e de commerce CFC SA.
- Être capable de travailler avec Konvink.
- Avoir le sens du service dans l'entreprise.
- Être capable de gérer les mandats de manière structurée.
- Se tenir au courant des thèmes qui seront abordés lors de la prochaine journée dédiée aux CI et des tâches à accomplir d'ici là.



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)

3

Pourquoi est-ce important ?

- La formation « Employé-e de commerce CFC » est très variée et diversifiée.
- En signant le contrat d'apprentissage, vous devenez un-e professionnel-le avec des droits et des devoirs.
- Pour pouvoir travailler de manière professionnelle, une gestion structurée des mandats est essentielle.
- Konvink vous accompagne tout au long de votre formation.



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)

4

Déroulement

Introduction	8h30
Bloc 1 : Tout sur la formation « Employé-e de commerce CFC SA »	
Pause	10h05
Bloc 2 : Gestion des interfaces	
Pause de midi	12h00
Bloc 3 : Méthode IPDRCE	
Bloc 4 : Les bases de la gestion de mandats	
Pause	15h10
Bloc 5 : Avoir le sens du service	
Fin	16h30



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)



Cours interentreprises – Jours en présentiel 1

Présentations

Directive de travail « Bingo des présentations »

Situation initiale

Vous êtes-vous déjà demandé qui étaient les autres personnes en formation autour de vous ? Ou dans quelle entreprise elles travaillaient ? Ou à quoi ressemblait leur quotidien ? Vous allez maintenant avoir les réponses à ces questions. Nous allons jouer au bingo des présentations. Voici les règles du jeu :

Définition de la tâche

- | | |
|----------------|--|
| Étape 1 | Reportez-vous à la grille de bingo à la deuxième page de cette directive de travail. |
| Étape 2 | Prenez un crayon et votre grille et circulez librement dans la pièce. Posez les questions indiquées aux autres participant-e-s du CI et complétez la grille. Notez les noms dans les cases appropriées. |
| Étape 3 | Procédez ainsi jusqu'à ce que vous ayez une ligne entière de cases complétées. La ligne peut être horizontale ou verticale. Un nom ne peut pas figurer plus d'une fois dans une même ligne. Dès que vous avez une ligne complète, criez « Bingo ! ». |

Attentes

- Apprendre à connaître les autres participant-e-s du CI.
- Compléter la grille de bingo en inscrivant le nom des autres participant-e-s du CI.

Organisation

Durée : 20 minutes

Méthode de travail : séance plénière

Outils : crayon



A plus d'une heure de trajet pour se rendre au travail.	Travaille dans une entreprise de moins de 50 employé-e-s.	Travaille dans une entreprise où les portes des bureaux sont fermées.	Travaille dans une entreprise qui ne fabrique pas de produits physiques.
Travaille dans un bureau paysager (open space).	Travaille dans une entreprise où l'équipe dîne ensemble.	A moins de 10 minutes de trajet pour se rendre au travail.	Travaille dans une entreprise située en ville.
Travaille dans une entreprise dont le slogan est connu.	Travaille dans une entreprise où les portes des bureaux restent ouvertes.	Travaille dans une entreprise de plus de 300 employé-e-s.	Aime le café.
Travaille dans une entreprise qui a plusieurs sites.	Travaille dans une entreprise dont le code vestimentaire est <i>business casual</i> .	Travaille dans une entreprise située à la campagne.	Travaille dans une entreprise qui fabrique des produits physiques.



Cours interentreprises – Jours en présentiel 1

Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise

Directive de travail « Échanges d'expériences »

Situation initiale

Vous travaillez depuis quelques semaines dans votre entreprise, et vous avez certainement déjà pu recueillir de nombreuses impressions et exécuter différentes tâches.

Définition de la tâche

Étape 1	Réfléchissez aux tâches que vous avez déjà assumées dans l'entreprise.
Étape 2	Choisissez les deux à trois tâches qui vous semblent les plus importantes. Notez-les sur les fiches sous forme de mots clés. Remarque : veuillez noter une tâche par fiche.
Étape 3	En séance plénière, expliquez en deux ou trois phrases en quoi consistait la tâche.
Étape 4	Regroupez toutes les fiches sur le flipchart ou au tableau.

Attentes

- Choisir deux à trois tâches que vous avez assumées dans l'entreprise et les noter sur les fiches.
- Décrire vos tâches aux autres participant-e-s.

Organisation

Durée : 10 minutes

Méthode de travail : travail individuel, séance plénière

Outils : fiches, crayon



Activités en entreprise	Interactions	Interfaces informatiques
1.		
2.		
3.		



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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)

Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Tout sur la formation « Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA) »

L'organisation et méthode de travail dans les CI

Version 2023

1

Structure de la présentation

1. Organisation de la formation
2. Méthode de travail dans les CI



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)

2

L'essentiel en bref

- Vous êtes maintenant une professionnelle ou un professionnel avec des droits et des devoirs.
- Les trois lieux de formation (entreprise, école professionnelle et CI) sont coordonnés.
- Les CI visent à transmettre des connaissances et des aptitudes spécifiques à la branche.
- Les CI vous offrent la possibilité d'échanger avec des personnes de la même branche.
- La formation suit un déroulement bien défini.
- Dans les CI, nous travaillons avec Konvink, le portfolio personnel et des groupes d'apprentissage.
- Vos prestations sont évaluées à l'aide de deux contrôles des compétences et six tests de certification.



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)

3

Organisation de la formation

4

5 Les trois lieux de formation



Illustration : Coopération entre les lieux de formation, source : Konvink.



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)

5

CIFC

- Qu'est-ce que la CIFC ?
- Quelle est sa raison d'être ?
- Comment est-elle organisée ?

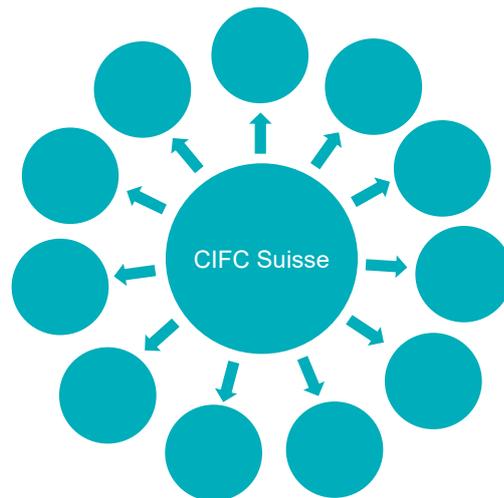


Illustration : Organisation de la CIFC, source : illustration propre.



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)

6

L'école professionnelle et les CI

	Jours à l'école professionnelle (par semaine)	Jours de CI (par année de formation)
1 ^{re} année de formation	2	4
2 ^e année de formation	2	4
3 ^e année de formation	1	2



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)

7

L'école professionnelle et les CI

Au cours de la 1^{re} et de la 2^e année d'apprentissage, **vous choisissez** le domaine à choix à l'école professionnelle :

Domaine à choix 1	Domaine à choix 2
Deuxième langue étrangère	Réalisation de projet individuelle

Au cours de la 3^e année, **votre entreprise** choisit l'une des options suivantes :

- « Finances »
- « Communication dans la langue nationale »
- « Communication dans la langue étrangère »
- « Technologie » (deux options possibles)



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)

8

Le profil de qualification

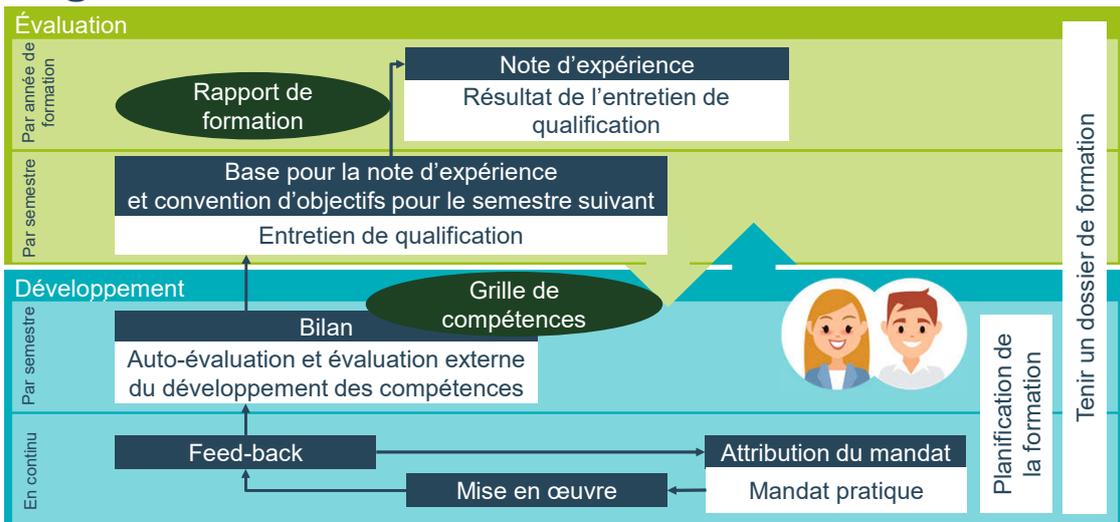
↓ Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles →					
a Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	a1 : Examiner et développer des compétences commerciales	a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial	a4 : Agir de manière responsable dans la société	a5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	
b Interaction dans un milieu de travail interconnecté	b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise	b3 : Participer aux discussions économiques	b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels	b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	
c Coordination des processus de travail en entreprise	c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial	c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise	c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	c6 : Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)
d Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	d5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)	d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)
e Utilisation des technologies numériques du monde du travail	e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial	e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise	e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimedias	e5 : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie »)	e6 : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)

Illustration : Profil de qualification Employé-e de commerce CFC SA, source : Plan de formation.



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)

Organisation des outils d'évaluation



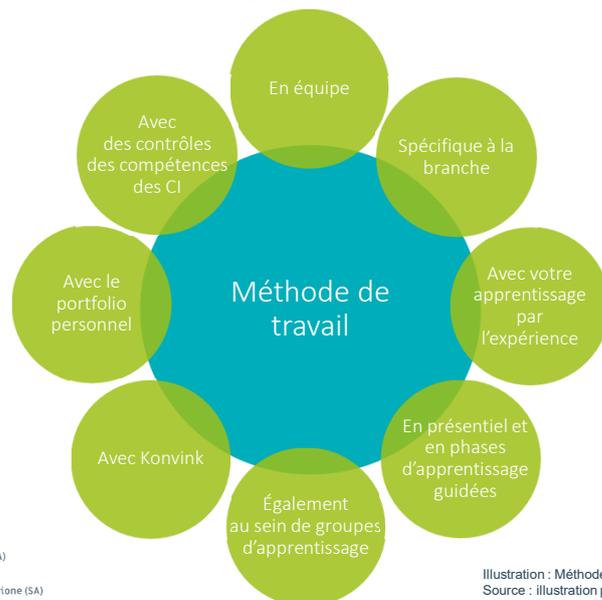
Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
 Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
 Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Illustration : Organisation de la formation, source : Konvink.

Méthode de travail dans les CI

11

Notre méthode de travail dans les CI



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)

Illustration : Méthode de travail dans les CI
Source : illustration propre.

12

Format d'une unité d'apprentissage : un exemple

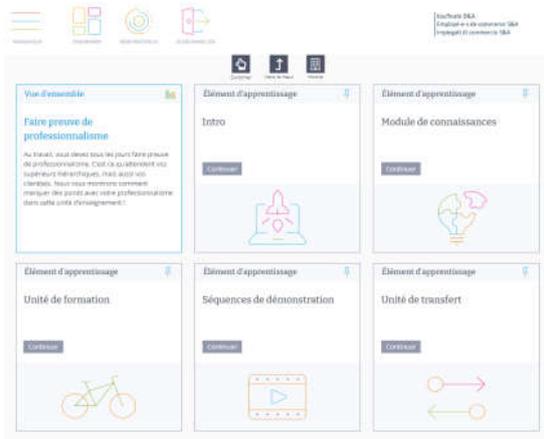


Illustration : Structure d'une unité d'apprentissage, source : Konvink.



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)

13

Le portfolio personnel

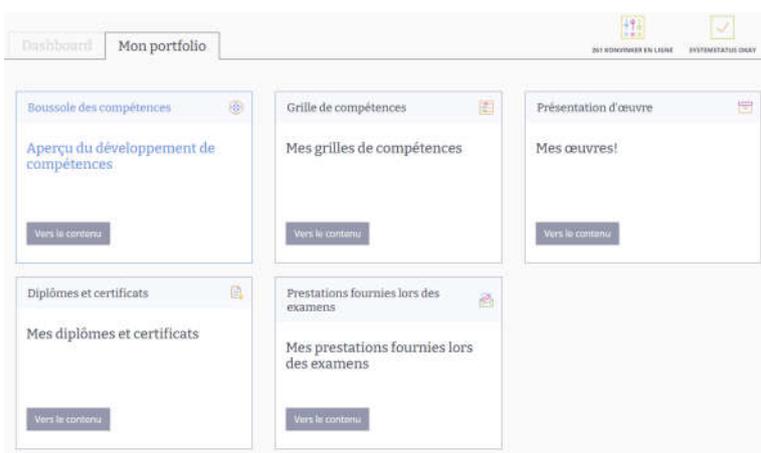


Illustration : Le portfolio personnel, source : Konvink.



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)

14

Résumé

Tout sur la formation
« Employé-e de commerce CFC SA »

Organisation de la formation

- Les trois lieux de formation fonctionnent ensemble.
- Vous passez un certain nombre de jours à l'école professionnelle et aux CI.
- Vous individualisez votre formation grâce aux options et aux domaines à choix.
- Vos prestations au CI sont évaluées grâce à divers contrôles des compétences.



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)

Méthode de travail dans les CI

- En équipe
- Avec un savoir-faire propre à la branche et un apprentissage par l'expérience
- En présentiel et en phases d'autoapprentissage guidées
- Avec des partenariats éducatifs
- Avec Konvink et le portfolio personnel
- Avec des contrôles des compétences



Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Tout sur la formation « Employé-e de commerce CFC SA »

Directive de travail « MindMap »

Situation initiale

Dans cette unité de cours, vous avez décortiqué votre formation. Il s'agit maintenant de consigner, d'analyser et de partager vos connaissances sur le thème « Tout sur la formation » à l'aide d'une MindMap.

Définition de la tâche

- | | |
|----------------|---|
| Étape 1 | Placez une feuille de papier en travers de la table. Au centre, écrivez « Formation Employé-e de commerce CFC SA ». Complétez la MindMap en ajoutant les sous-thèmes suivants : <ul style="list-style-type: none">– Organisation de la formation– Méthode de travail dans les CI |
| Étape 2 | Complétez la MindMap en ajoutant des mots clés pertinents à côté de chaque sous-thème. Réfléchissez à ce que vous venez d'entendre et d'apprendre sur ce sous-thème. |
| Étape 3 | Formez des groupes de deux. Présentez-vous mutuellement vos MindMaps. Notez les questions en suspens et les points à éclaircir. |

Remarque : Vous pouvez utiliser la MindMap comme résumé et la compléter au fil des jours de CI. Déposez-la dans la boussole des compétences et dans votre portfolio personnel sur Konvink.

Attentes

- Passer les contenus en revue mentalement, discuter de votre MindMap et noter les questions en suspens.
- Avoir une vue d'ensemble des principaux aspects du thème.

Organisation

Durée : 20 minutes

Méthode de travail : travail individuel, groupe de deux

Outils : feuille de papier, crayon



Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Travailler intelligemment avec Konvink

Directive de travail « Tâche d'apprentissage »

Situation initiale

Pendant votre formation, vous travaillerez avec l'environnement d'apprentissage numérique Konvink. Dans cet environnement d'apprentissage, vous trouverez de précieuses informations sur la formation, des contenus d'apprentissage pertinents, votre portfolio personnel et bien plus encore. Familiarisez-vous encore davantage avec Konvink.

Définition de la tâche

- | | |
|----------------|---|
| Étape 1 | Formez des groupes de deux. Connectez-vous sur Konvink avec votre login personnel. |
| Étape 2 | Effectuez les tâches ci-après ensemble : <ul style="list-style-type: none">– Notez la structure du portfolio personnel.– Cherchez votre grille de compétences et notez l'endroit où elle se trouve.– Comptez le nombre d'unités d'apprentissage à votre disposition. Notez ce chiffre.– Recherchez l'unité d'apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise ». Notez l'endroit où elle se trouve.– Comptez le nombre d'outils que compte l'unité d'apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise ». Notez ce chiffre.– Recherchez la box « Konvink veille sur tes données ! ». Notez l'endroit où elle se trouve. |
| Étape 3 | Présentez vos réponses en séance plénière. |
-

Attentes

Traiter toutes les tâches ensemble et noter la solution.

Organisation

Durée : 25 minutes

Méthode de travail : groupe de deux, séance plénière

Outils : accès Internet, ordinateur portable



Travailler intelligemment avec Konvink

Solution type

Tâche

Solution

Notez la structure du portfolio personnel.

Le portfolio personnel comprend les éléments suivants :

- Présentation d'œuvre
- Grille de compétences
- Vérification de la disposition
- Instantané des compétences
- Boussole des compétences

Cherchez votre grille de compétences et notez l'endroit où elle se trouve.

La grille de compétences se trouve dans le portfolio personnel.

Comptez le nombre d'unités d'apprentissage à votre disposition. Notez ce chiffre.

Pour l'ensemble des CI, les personnes en formation ont **cinq** unités d'apprentissage à leur disposition.

(« Gérer habilement les interfaces en entreprise », « Utiliser des infrastructures numériques », « Garantir la gestion des données », « Créer des contenus numériques » et « Rédiger des textes compréhensibles »)

En fonction du nombre d'unités d'apprentissage activées à ce moment, le nombre peut différer de celui dans la solution type.

Recherchez l'unité d'apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise ». Notez l'endroit où elle se trouve.

-

Comptez le nombre d'outils que compte l'unité d'apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise ». Notez ce chiffre.

Il y en a **six**.

Recherchez la box « Konvink veille sur tes données ! ». Notez l'endroit où elle se trouve.

La box se trouve dans le portfolio personnel.



kaufmännische Grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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)

Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Gestion des interfaces

Input

Version 2023

1

La gestion des interfaces, de quoi s'agit-il ?



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)

2

L'essentiel en bref

- Des interfaces se créent lorsque deux ou plusieurs personnes entrent en contact. Il peut s'agir de personnes internes ou externes.
- Dans votre fonction, vous travaillez souvent en interfaces.
- Lorsque vous exécutez des tâches d'interface, vous devenez une ou un gestionnaire d'interfaces.
- Pour une bonne gestion des interfaces, il faut :
 - une attitude axée sur le service ;
 - une transmission d'informations active et exhaustive ;
 - un contrôle qualité complet.



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)

3

Exemple : interface

Employé de commerce
CFC SA

La tâche doit être
réalisée pour
mardi prochain

Département marketing



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)

4

Intro : « Gérer habilement les interfaces en entreprise »



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)



Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Identifier les interfaces

Directive de travail « Tâche d'apprentissage »

Situation initiale

Des interfaces se créent lorsque deux ou plusieurs personnes entrent en contact. Il peut s'agir de personnes internes ou externes. Parfois, identifier directement les interfaces n'est pas aussi simple.

Définition de la tâche

- | | |
|----------------|---|
| Étape 1 | Pensez aux tâches que vous avez notées sur les fiches au début du CI. Demandez-vous si ces tâches contiennent des interfaces. |
| Étape 2 | Dans l'affirmative : notez les personnes ou les départements avec lesquels vous entrez en contact.

Dans la négative : lisez les fiches des autres participantes et participants et recherchez une tâche dans laquelle vous identifiez des interfaces. Notez les personnes ou les départements avec lesquels un contact est établi. |
| Étape 3 | En séance plénière, expliquez quelles interfaces vous avez identifiées dans quelles tâches. |

Attentes

Identifier des interfaces en entreprise.

Organisation

Durée : 20 minutes

Méthode de travail : travail individuel, séance plénière

Outils : fiches avec les descriptions de tâches.



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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)

Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

IPDRCE : Informer, planifier, décider, réaliser, contrôler et évaluer

Input

Version 2023

1

L'essentiel en bref

- IPDRCE (ou la méthode en six étapes) est une méthode pour traiter des mandats de manière structurée.
- Elle peut être utilisée dans de nombreuses situations dans votre quotidien professionnel.



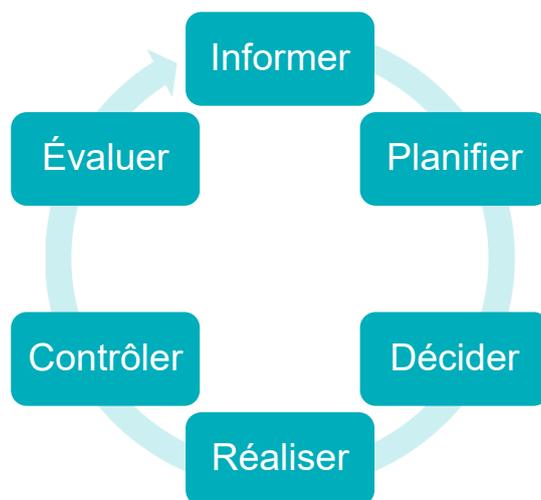
Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

2

IPDRCE

3

IPDRCE



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)

4



Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Utiliser la méthode IPDRCE

Directive de travail « Tâche d'apprentissage »

Situation initiale

Vous venez de découvrir la méthode IPDRCE. Dans cet exercice, vous la mettez en application à l'aide d'un exemple.

Définition de la tâche

Étape 1	Choisissez une tâche sur vos fiches.
Étape 2	Réfléchissez à la façon d'utiliser la méthode IPDRCE pour cette tâche. Notez vos réflexions dans le tableau à la page suivante.
Étape 3	Cherchez une ou un partenaire de discussion et discutez de vos réflexions. Faites-vous mutuellement des suggestions d'amélioration sur la mise en œuvre de la méthode IPDRCE. Notez les questions en suspens.
Tâche supplémentaire	Réfléchissez aux situations dans lesquelles la méthode IPDRCE pourrait encore être utilisée.

Attentes

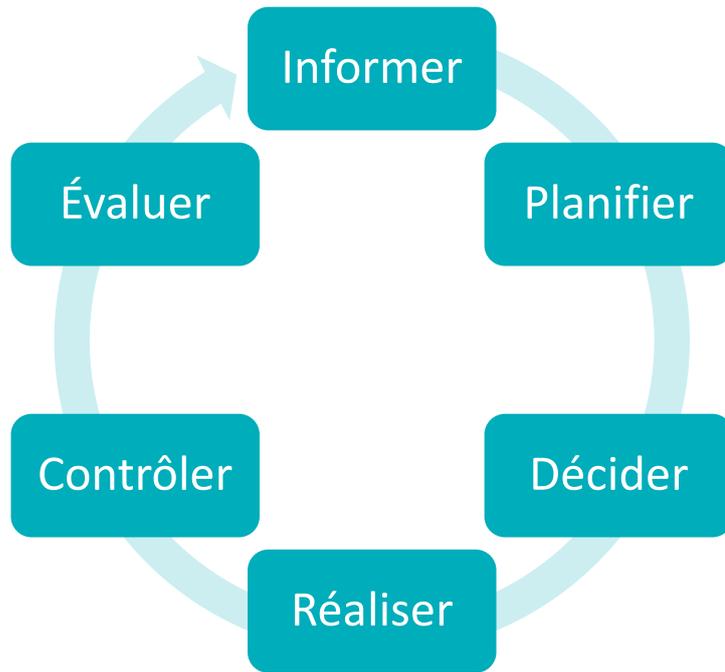
- Utiliser la méthode IPDRCE pour exécuter au moins une tâche concrète de votre quotidien professionnel.

Organisation

Durée : 20 minutes

Méthode de travail : travail individuel, groupe de deux

Outils : fiches avec les descriptions de tâches.



Tâche : _____

Services gratuits

Réflexions

Informer

Planifier

Décider

Réaliser

Contrôler

Évaluer



Les bases de la gestion de mandats

Directive de travail « Puzzle »

Situation initiale

Dans votre fonction, des mandats vous sont attribués. Pour que tout se passe bien, une gestion professionnelle de ces mandats est essentielle.

Dans ce puzzle, vous devenez spécialiste d'un sous-thème des « Bases de la gestion de mandats » : vous réalisez une présentation en ligne sur ce sous-thème et transmettez vos connaissances aux autres participantes et participants. Les autres spécialistes partagent à leur tour leurs connaissances avec vous.

Définition de la tâche

Pour le puzzle, vous procédez comme suit :

Étape 1 : Groupe de spécialistes

Au sein du groupe de spécialistes, élaborer un bref exposé sur l'un des chapitres suivants de l'unité d'apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise » sur Konvink :

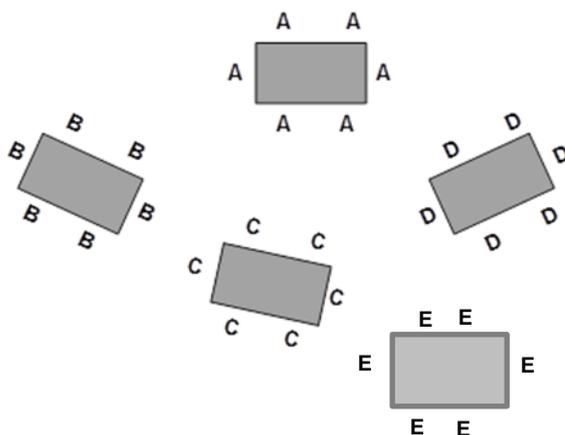
Groupe A : Introduction « Coordonner des mandats internes et externes » : « Étape 1 : prendre un mandat en charge et planifier la coordination »

Groupe B : Introduction « Coordonner des mandats internes et externes » : « Étape 2 : assurer la coordination »

Groupe C : Introduction « Coordonner des mandats internes et externes » : « Étape 3 : achever la coordination »

Groupe D : Introduction « Effectuer le contrôle qualité » : « Travailler selon des critères de qualité »

Groupe E : Introduction « Effectuer le contrôle qualité » : « Mettre en œuvre le contrôle de qualité »





Procédez comme suit :

Formez cinq groupes, de sorte que chaque groupe travaille sur l'un des thèmes ci-dessus. Veillez à ce que les groupes soient plus ou moins de la même taille.

Lisez d'abord individuellement les supports d'information relatifs à votre thème.

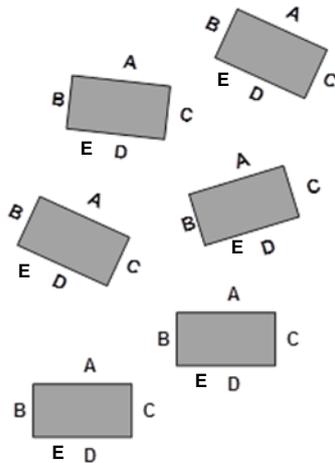
Ensuite, discutez du thème au sein de votre groupe de spécialistes.

Ensemble, préparez un bref exposé sur le thème ensemble au sein du groupe de spécialistes (durée : entre 5 et 10 minutes). Réfléchissez aussi à deux ou trois situations concrètes dans vos entreprises pour lesquelles les informations lues sont pertinentes. Ensuite, donnez des exemples. Élaborez une présentation en ligne (avec exemples) et assurez-vous que tous les membres du groupe ont accès à la présentation.

Étape 2 : Séance de cours

Formez de nouveaux groupes : chaque groupe doit compter au moins une ou un spécialiste pour chaque thème.

À l'aide d'une présentation, transmettez-vous mutuellement les connaissances acquises au sein du groupe de spécialistes.



Attentes

Devenir la ou le spécialiste d'un sous-thème.

Transmettre vos connaissances spécialisées aux autres.

Organisation

Durée : 60 minutes

Méthode de travail : groupe de spécialistes, séance de cours

Outils : unité d'apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise », ordinateurs portables/tablettes.



Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Les bases de la gestion de mandats

Directive de travail « Placemat »

Situation initiale

Vous avez acquis pas mal de connaissances sur le thème « Bases de la gestion de mandats ». Pour que ces acquis ne s'envolent pas aussitôt, nous allons les consolider. Nous utiliserons pour ce faire un Placemat. Voici comment cela fonctionne :

Définition de la tâche

Étape 1	Formez des groupes de quatre personnes.
Étape 2	Prenez l'un des Placemats préparés et installez-vous à une table libre. Chaque personne se place devant l'un des quatre secteurs. Secteur 1 : Prendre des mandats en charge et planifier la coordination Secteur 2 : Assurer la coordination Secteur 3 : Achever la coordination Secteur 4 : Effectuer le contrôle qualité
Étape 3	Lisez la question du secteur central. Dans votre secteur, notez vos réflexions à ce sujet pendant environ 5 minutes.
Étape 4	Ensuite, tournez le Placemat, de sorte que chaque personne se trouve face à un nouveau secteur. Répondez à la question du secteur central par rapport à votre nouveau secteur pendant environ 5 minutes. Cette fois, vous pouvez déjà lire les réponses de la personne précédente.
Étape 5	Tournez le Placemat jusqu'à ce que toutes les personnes aient complété tous les secteurs.
Étape 6	Ensuite, discutez de vos réponses. Notez vos conclusions en tant que groupe.
Étape 7	Présentez les principaux résultats en séance plénière.
Étape 8	Prenez une photo du Placemat et déposez-la dans votre portfolio personnel sur Konvink.



Attentes

- Revoir les principaux contenus d'apprentissage du jour sur le thème « Bases de la gestion de mandats » et échanger en groupe à ce sujet.
- Déposer le Placemat dans votre portfolio personnel sur Konvink.

Organisation

Durée : 35 minutes

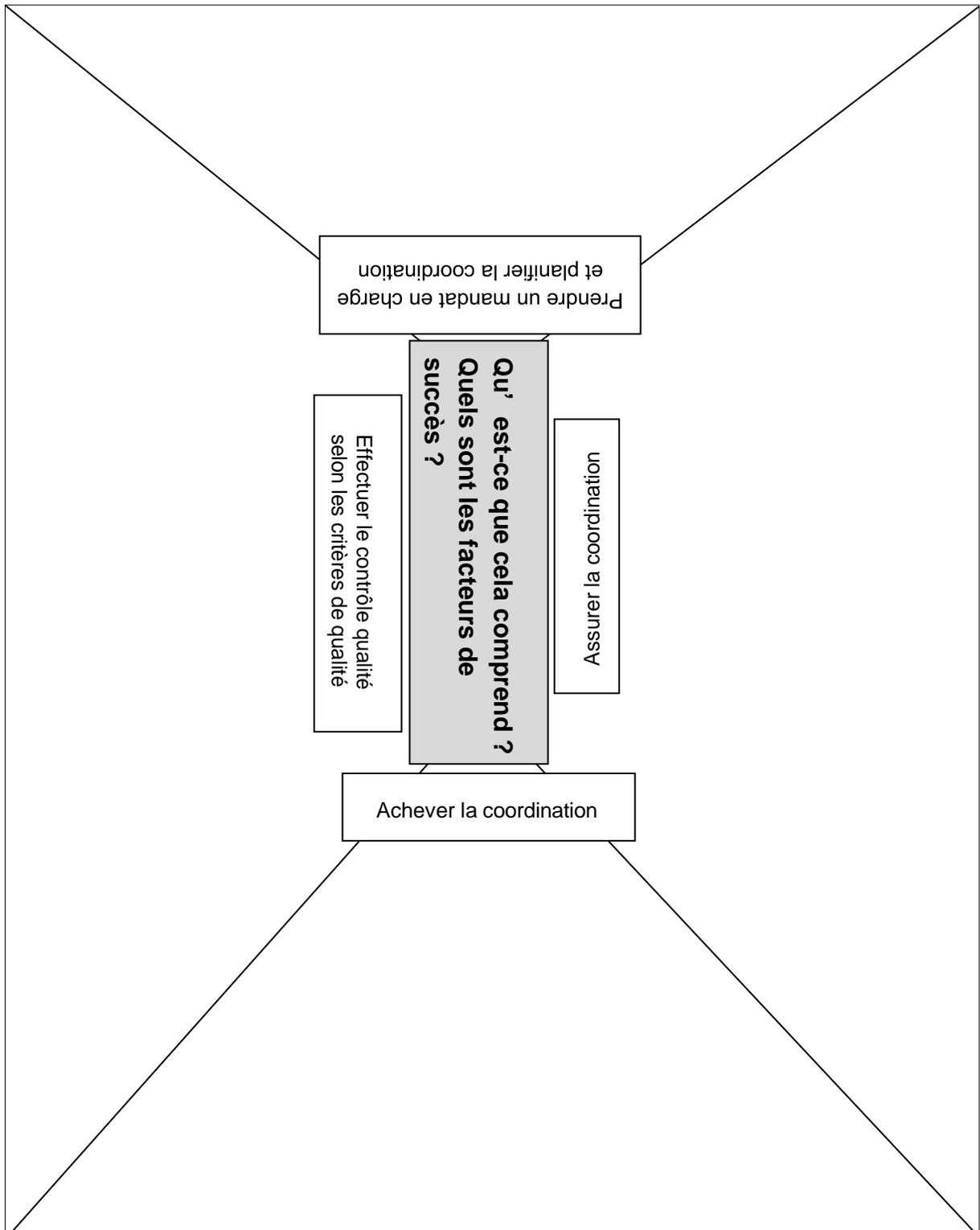
Méthode de travail : travail de groupe, séance plénière

Outils : modèle de Placemat, crayons



Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Placemat





kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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)

Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Avoir le sens du service

Input

Version 2023

1

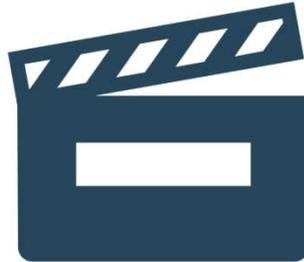
Que vous évoque le terme « sens du service » ?



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)

2

Vidéo : « Avoir le sens du service : comment procéder »



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)

3

Structure de la présentation

1. Que signifie « avoir le sens du service » ?
2. Les éléments qui contribuent au sens du service



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)

4

L'essentiel en bref

- Avoir le sens du service signifie avant tout s'occuper personnellement de la cliente ou du client.
- Le sens du service repose sur neuf piliers.



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)

5

Que signifie « avoir le sens du service » ?

6

Avoir le sens du service

- Avoir le sens du service signifie avant tout répondre aux besoins de la cliente ou du client d'une façon personnalisée.
- Une personne a le sens du service lorsque son principal objectif consiste à combler et à satisfaire les clientes et les clients internes et externes. En tant que gestionnaire d'interfaces, vous poursuivez cet objectif.
- Avoir le sens du service signifie aussi penser en termes de solutions.



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)

7

Les éléments qui contribuent au sens du service

8

9 Les piliers



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)

9

Exemples

À faire : 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.

À ne pas faire : Vous revenez de votre pause de midi et constatez que vous avez manqué un appel de votre collègue. Vous ne rappelez pas et attendez que votre collègue essaie de nouveau de vous joindre. Si vous n'avez pas de ses nouvelles, vous supposez que la question est réglée.



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)

10

Exemples

À faire : Un client téléphone pour avoir des informations sur un produit. N'étant pas en mesure de répondre à ses questions, vous transférez l'appel à la personne compétente.

À ne pas faire : 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.



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)

11

Résumé

Définition

- Répondre aux besoins et souhaits individuels des clientes et des clients externes et internes
- Satisfaire la personne en face
- Penser en termes de solutions

Avoir le sens
du service

Les piliers

- Fiabilité
- Bienveillance
- Crédibilité
- Communication ouverte
- Compétence
- Compréhension
- Disponibilité
- Apparence
- Serviabilité



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)

12



Avoir le sens du service

Directive de travail « Jeu de rôle »

Situation initiale

Avoir le sens du service implique d'adopter certains comportements. Dans ce jeu de rôle, vous avez l'occasion d'expérimenter le sens du service et d'évaluer ensemble ces expériences.

Définition de la tâche

Étape 1 Formez des groupes de trois. Lisez les trois situations initiales des jeux de rôle à la deuxième page de cette directive de travail.

Étape 2 Déterminez qui joue quel rôle dans quel jeu. Après chaque jeu de rôle, alternez les rôles. L'observatrice ou l'observateur analyse le comportement des autres rôles à l'aide de la fiche d'observation à la page 3.

Étape 3 Faites tous les jeux de rôle en procédant comme suit :

1. Jouez le jeu de rôle.
2. Chaque personne rapporte comment elle s'en est sortie dans le rôle (me suis-je senti-e bien traité-e en tant que cliente ou client ? Ai-je eu le sens du service en tant qu'employé-e de commerce CFC SA ?)
3. L'observatrice ou l'observateur explique ce qu'elle/il a observé (outil : fiche d'observation).
4. Chaque personne note deux à trois points clés à améliorer dans son rôle d'employé-e de commerce CFC SA au sein de l'entreprise (« résolutions »).

Attentes

- Tester le sens du service.
- Noter deux à trois mots clés sur les points à améliorer dans des situations similaires du quotidien professionnel.

Organisation

Durée : 30 minutes

Méthode de travail : groupes de trois



Jeux de rôle

Jeux de rôle 1 :

Rôle 1 : cliente/client

Rôle 2 : employé-e de commerce CFC SA

Rôle 3 : observatrice/observateur

Situation initiale :

Une cliente/un client téléphone, énervé-e, et se plaint d'un service fourni par l'entreprise. Elle/il exige un remboursement, mais le contrat ne le prévoit pas.

Jeux de rôle 2 :

Rôle 1 : collaboratrice/collaborateur

Rôle 2 : employé-e de commerce CFC SA

Rôle 3 : observatrice/observateur

Situation initiale :

Une collaboratrice/un collaborateur confie à l'employé-e de commerce CFC SA un mandat à terminer pour le lendemain soir. L'employé-e de commerce CFC SA n'est pas certain-e de réussir à exécuter le mandat dans ce délai.

Jeux de rôle 3 :

Rôle 1 : cliente/client

Rôle 2 : employé-e de commerce CFC SA

Rôle 3 : observatrice/observateur

Situation initiale :

L'employé-e de commerce CFC SA téléphone à une cliente/un client pour fixer un rendez-vous pour une réunion. Trouver une date s'avère compliqué. Aucune des dates proposées ne convient à la cliente/au client.



Fiche d'observation pour le rôle « Observatrice/observateur »

Jeu de rôle 1

**Cliente/client ou collabora-
trice/collaborateur**

**Employé-e de commerce CFC
SA**

Quels éléments contribuant au
sens du service ont été utilisés ?

Qu'est-ce qui s'est bien passé ?

Qu'est-ce qui pourrait être
amélioré ?

Jeu de rôle 2

**Cliente/client ou collabora-
trice/collaborateur**

**Employé-e de commerce CFC
SA**

Quels éléments contribuant au
sens du service ont été utilisés ?

Qu'est-ce qui s'est bien passé ?

Qu'est-ce qui pourrait être
amélioré ?

Jeu de rôle 3

**Cliente/client ou collabora-
trice/collaborateur**

**Employé-e de commerce CFC
SA**

Quels éléments contribuant au
sens du service ont été utilisés ?

Qu'est-ce qui s'est bien passé ?

Qu'est-ce qui pourrait être
amélioré ?



kaufmännische Grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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)

Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Fin de la journée

Méthode des trois mots

Version 2023

1

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

- avez fait la connaissance des autres participantes et participants du CI ;
- avez reçu de nombreuses informations sur la formation ;
- vous êtes familiarisé-e avec l'environnement d'apprentissage numérique « Konvink » et le portfolio personnel ;
- avez exercé votre sens du service ;
- avez appliqué la méthode IPDRCE pour une gestion structurée des mandats.

- Vous avez maintenant la possibilité de passer les contenus en revue et de résumer cette journée en **trois mots**.



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)

2

« En trois mots » : donner du feed-back sur la journée de CI en présentiel 1

Définition de la tâche

Pensez à **trois mots** pour résumer la journée d'aujourd'hui. Partagez-les en séance plénière.

Organisation

Durée : 1-2 minutes

Méthode de travail : travail individuel



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)

3

Perspective

- D'ici au prochain CI, faites les exercices de l'unité d'apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise ».
- Contenus d'apprentissage du jour CI 2 :
- Structure d'une entreprise
- Transmission d'informations active et exhaustive (approfondissement de la gestion des interfaces)
- Introduction au contrôle des compétences du CI 1
- Vous avez un travail préparatoire pour la prochaine journée de CI : utiliser la méthode IPDRCE
- Au prochain CI, nous discuterons du travail préparatoire.



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)

4

Travail de suivi

Exercice sur la méthode IPDRCE



Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Utiliser la méthode IPDRCE en entreprise

Directive de travail « Travail préparatoire »

Situation initiale

Dans le CI d'aujourd'hui, vous avez découvert la méthode IPDRCE. D'ici le prochain CI, vous avez le temps d'utiliser la méthode IPDRCE en entreprise.

Définition de la tâche

Étape 1	Utilisez la méthode IPDRCE pour le prochain mandat qui vous sera confié en entreprise. Pour ce faire, cherchez un mandat que vous pouvez exécuter en une heure. Utilisez la méthode IPDRCE pour gérer ce mandat.
Étape 2	Exécutez le mandat.
Étape 3	Notez les étapes qui se sont bien déroulées et celles que vous auriez dû gérer autrement. Apportez vos notes pour le prochain CI.

Attentes

- Utiliser la méthode IPDRCE en entreprise pour au moins une tâche d'ici le prochain CI.
- Prendre des notes sur votre application de la méthode IPDRCE.

Organisation

Durée : 60 minutes

Méthode de travail : travail individuel ; en entreprise pour le prochain CI