



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)

Formation CFC

-

Documents clés

Employé-e de commerce

« Services et administration »

1 Définition des compétences opérationnelles

« Une personne dispose des compétences opérationnelles requises si elle est capable d'exécuter des tâches et des activités professionnelles de manière ciblée, adéquate, autonome et flexible. »

Définition du Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)



1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des employées et employés de commerce CFC

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 multimédia	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 »)



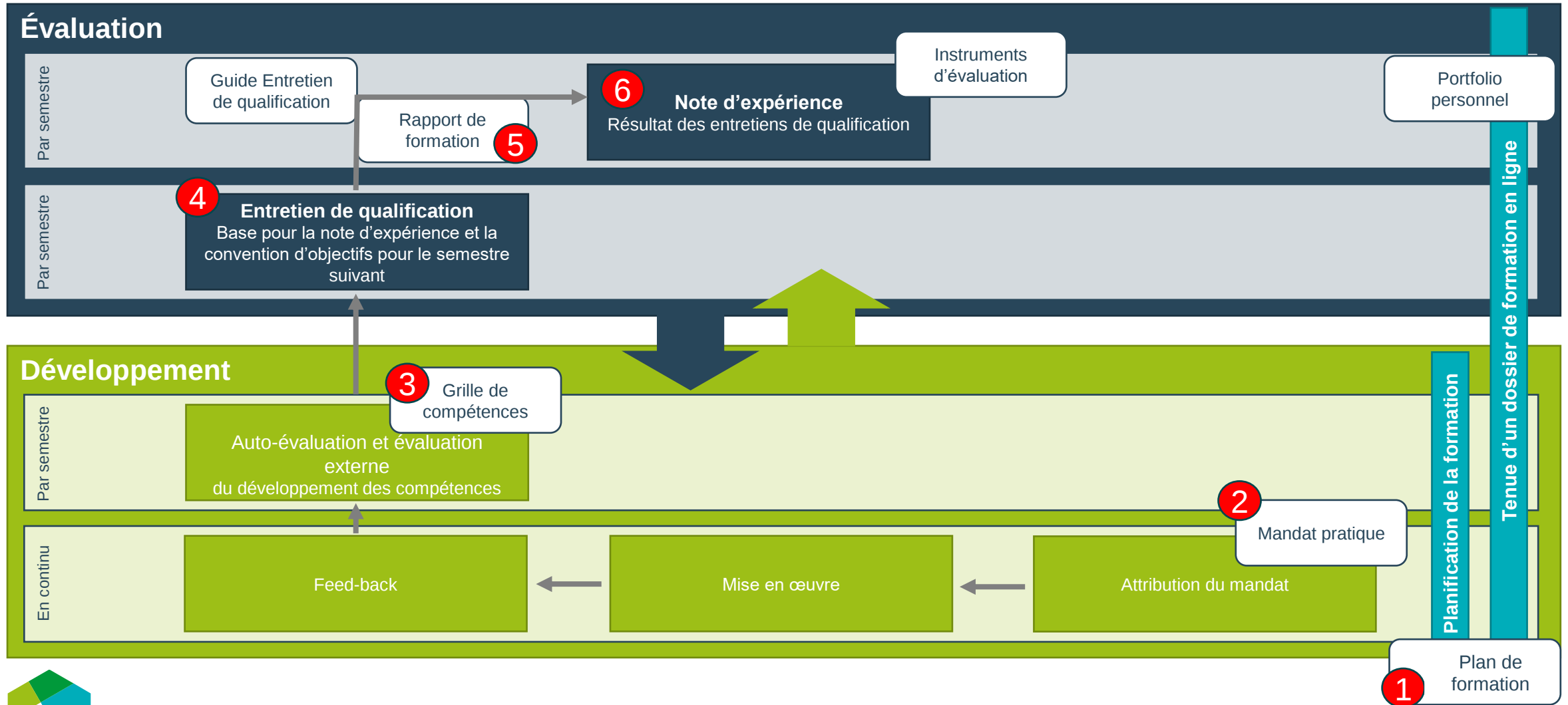


Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Outils pour le lieu de formation :

Entreprise

2 Formation en entreprise



Aperçu de la formation « employé-e de commerce CFC SA »

AAO	Apprentissage auto-organisé : travail avec le dossier de formation en ligne																												
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1	CO a1	CO b3	CO c4	CO d5	CO e5														
	CO a2	CO b4	CO c2	CO d2	CO e2	CO a2	CO b3	CO c4	CO d3	CO e2	CO a2		CO c6	CO d6	CO e6														
	CO a3		CO c5		CO e4	CO a3	CO b4	CO c5	CO d4	CO e3	CO a3																		
	CO a4					CO a4	CO b5			CO e4	CO a4																		
	CO a5					CO a5					CO a5																		
	Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques à l'option choisie																		
CI	Jour 1 et 2		Jour 3 et 4		Jour 5 et 6		Jour 7 et 8		Jour 9 et 10																				
Entreprise	Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation																		
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification CO a2 S'informer sur les réseaux professionnels CO c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches CO c1 Planifier une journée de travail CO c1 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée CO c1 Organiser un événement CO c2 Créer un document de soutien CO c2 Gérer un agenda CO c2 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion CO c2 Organiser l'archivage CO c5 Établir un budget et un décompte CO c5 Tenir le livre de caisse CO c5 Contrôler les paiements entrants CO c5 Établir des ordres de paiement					CO c5 Contrôler les factures reçues CO d1 Prendre en compte les besoins CO d1 Instaurer un contact numérique CO d1 Téléphoner de manière professionnelle CO d1 Traiter ou transférer des demandes CO d2 Transmettre des informations CO d2 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil CO d2 Répondre à des objections CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations CO e1 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données CO e1 Travailler avec des logiciels et des bases de données CO e2 Effectuer une recherche CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise					CO a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures CO a3 Clarifier et exécuter un mandat CO b1 Faire preuve d'esprit d'équipe CO b2 Avoir le sens du service CO b2 Recevoir et transmettre des informations CO b2 Analyser les interfaces en entreprise CO b2 Recueillir et traiter des informations sur les mandats CO b4 Planifier des tâches de gestion de projet CO b4 Gérer des environnements de travail dans des projets CO b4 Évaluer des projets CO b5 Contribuer positivement aux changements CO c3 Documenter des processus CO c3 Optimiser des processus CO c3 Créer et superviser un calendrier					CO c4 Définir les caractéristiques du groupe cible CO c5 Établir une facture CO d3 Préparer et mener un entretien de vente CO d3 Préparer et mener un entretien de négociation CO d4 Instaurer des relations CO d4 Entretenir des relations CO d4 Demander des feed-back sur les prises de contact et en tirer profit CO e1 Résoudre des problèmes techniques CO e3 Recevoir un mandat d'analyse CO e3 Effectuer des évaluations quantitatives CO e3 Effectuer des évaluations qualitatives CO e3 Interpréter des résultats d'évaluations CO e4 Effectuer un mandat de préparation CO e4 Élaborer un modèle CO e4 Vérifier la qualité de contenus multimédias					CO a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles CO a2 Utiliser et entretenir son réseau professionnel CO a2 Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux CO a3 Recevoir des retours CO b3 Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion					CO b3 Participer aux discussions spécialisées CO c4 Créer des contenus de communication et mener à bien des mesures de communication CO c4 Tenir compte de l'évolution multimédia dans les mesures de communication			
1 ^{er} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre		5 ^e semestre		6 ^e semestre																			
1		2		3		4		5		6																			

Légende



Auto-évaluation et évaluation externe : grille de compétences



Note d'expérience en entreprise

CI

Cours
interentreprises

CO

Connaissances fondamentales et aptitudes dans la compétence opérationnelle concernée



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

2. Plan de formation

Modèle de plan de formation Employée/employé de commerce CFC												
Services et administration												
Mandat pratique					1 ^{re} année de formation		2 ^e année de formation		3 ^e année de formation		Délai de remise du mandat pratique	Activité(s) en entreprise qui permettra de développer le mandat
	DCO	CO	EP	Sem.	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 5	Sem. 6		
Participer activement aux entretiens de qualification	A	a1	1-2	1-2	x							
S'informer sur les réseaux professionnels	A	a2	1-2	1-2	x							
Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches	C	c1	1-2	1-2	x							
Planifier une journée de travail	C	c1	1-2	1-2	x							
Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	C	c1	1-2	1-2	x							
Organiser un événement	C	c1	1-2	1-2	x							
Créer des documents de soutien	C	c2	1-2	1-2	x							
Gérer un agenda	C	c2	1-2	1-2	x							
Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	C	c2	1-2	1-2	x							
Organiser l'archivage	C	c2	1-2	1-2	x							
Établir un budget et un décompte	C	c5	1-2	1-2	x							
Tenir un livre de caisse	C	c5	1-2	1-2	x							
Contrôler les factures reçues	C	c5	1-2	1-2	x							
Établir des ordres de paiement	C	c5	1-2	1-2	x							
Contrôler les paiements entrants	C	c5	1-2	1-2		x						
Prendre en compte les besoins	D	d1	1-2	1-2		x						
Instaurer un contact numérique	D	d1	1-2	1-2		x						
Téléphoner de manière professionnelle	D	d1	1-2	1-2		x						
Traiter ou transférer des demandes	D	d1	1-2	1-2		x						
Transmettre des informations	D	d2	1-2	1-2		x						
Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil	D	d2	1-2	1-2		x						
Répondre à des objections	D	d2	1-2	1-2		x						
Traiter des plaintes et des réclamations	D	d2	1-2	1-2		x						
Reconnaître des risques en matière de sécurité des données	E	e1	1-2	1-2		x						
Travailler avec des logiciels et des bases de données	E	e1	1-2	1-2		x						
Effectuer une recherche	E	e2	1-2	1-2		x						
Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	E	e2	1-2	1-2		x						
Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures	A	a1	3-4	3-4			x					
Clarifier et exécuter un mandat	A	a3	3-4	3-4			x					
Faire preuve d'esprit d'équipe	B	b1	1-2	3-4			x					
Avoir le sens du service	B	b2	3-4	3-4			x					
Recevoir et transmettre des informations	B	b2	3-4	3-4			x					
Analyser les interfaces en entreprise	B	b2	3-4	3-4			x					
Recueillir et traiter des informations sur les mandats	B	b2	3-4	3-4			x					
Planifier des tâches de gestion de projet	B	b4	3-4	3-4			x					
Gérer des environnements de travail dans des projets	B	b4	3-4	3-4			x					
Évaluer des projets	B	b4	3-4	3-4			x					
Contribuer positivement aux changements	B	b5	3-4	3-4			x					
Documenter des processus	C	c3	3-4	3-4			x					
Optimiser des processus	C	c3	3-4	3-4			x					
Créer et superviser un calendrier	C	c3	3-4	3-4			x					
Définir les caractéristiques du groupe cible	C	c4	3-4	3-4				x				
Établir une facture	C	c5	3-4	3-4				x				
Préparer et mener un entretien de vente	D	d3	3-4	3-4				x				
Préparer et mener un entretien de négociation	D	d3	3-4	3-4				x				
Instaurer des relations	D	d4	3-4	3-4				x				
Entretenir des relations	D	d4	3-4	3-4				x				
Demander des feed-back sur les prises de contact et en tirer profit	D	d4	3-4	3-4				x				

Résoudre des problèmes techniques	E	e1	3-4	3-4				x				
Recevoir un mandat d'analyse	E	e3	3-4	3-4				x				
Effectuer des évaluations quantitatives	E	e3	3-4	3-4				x				
Effectuer des évaluations qualitatives	E	e3	3-4	3-4				x				
Interpréter des résultats d'évaluations	E	e3	3-4	3-4				x				
Effectuer un mandat de préparation	E	e4	3-4	3-4				x				
Élaborer un modèle	E	e4	3-4	3-4				x				
Vérifier la qualité de contenus multimédias	E	e4	3-4	3-4				x				
Participer à l'établissement des comptes annuels (option « Finances »)	C	c6	5-6	5-6					Option			
Conduire avec succès un entretien de réclamation (option « Communication dans la langue nationale »)	D	d5	5-6	5-6					Option			
Gérer des entretiens de conseil exigeants (option « Communication dans la langue nationale »)	D	d5	5-6	5-6					Option			
Mener des entretiens de vente exigeants (option « Communication dans la langue nationale »)	D	d5	5-6	5-6					Option			
Mener un entretien de réclamation avec succès dans une langue étrangère (option « Communication dans la langue étrangère »)	D	d6	5-6	5-6					Option			
Mener des entretiens de vente stimulants dans une langue étrangère (option « Communication dans la langue étrangère »)	D	d6	5-6	5-6					Option			
Gérer des entretiens de vente exigeants dans la langue étrangère (option « Communication dans la langue étrangère »)	D	d6	5-6	5-6					Option			
Mettre en place et gérer un système de gestion de contenu (option « Technologie »)	E	e5	5-6	5-6					Option			
Nettoyer et préparer de grandes quantités de données (option « Technologie »)	E	e6	5-6	5-6					Option			
Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles	A	a1	5-6	5-6					x			
Utiliser et entretenir son réseau professionnel	A	a2	5-6	5-6					x			
Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux	A	a2	5-6	5-6					x			
Recevoir des retours	A	a3	5-6	5-6					x			
Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion	B	b3	5-6	5-6					x			
Participer aux discussions spécialisées	B	b3	5-6	5-6						x		
communication	C	c4	5-6	5-6						x		
Tenir compte de l'évolution multimédia dans les mesures de communication	C	c4	5-6	5-6						x		

Nombre de mandats pratiques obligatoires

64 14 13 14 15 5 3

Nombre total de mandats pratiques Option *

9

* les parties contractuelles choisissent l'une des quatre options en fonction du profil de qualification au plus tard à la fin de la 2^e année de formation. Dans l'entreprise, les personnes qui sont en dernière année de formation exécutent uniquement les mandats pratiques de l'option choisie.

CO = compétence opérationnelle selon le plan de formation

EP = école professionnelle (semestre)

Sem. = recommandation du semestre au cours duquel réaliser les mandats pratiques

X = choix de mandats pratiques possible

Version: 06.02.2024



2. Exemple d'énoncé de Mandat Pratique

1^{re} année de formation

Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion

Mandat pratique

Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

Situation initiale

T'est-il déjà arrivé après une réunion de ne plus te souvenir exactement de quoi il en retournait ou de qui a dit quoi ? Pour les réunions importantes, on prévoit dès lors souvent des procès-verbaux ou des comptes-rendus de réunion dans lesquels les principales déclarations sont consignées. Il peut par exemple s'agir de réunions d'équipe ou d'un entretien entre toi et ta ou ton responsable.

Ce mandat pratique t'apprendra pas à pas à rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Renseigne-toi pour savoir quelles réunions font systématiquement l'objet d'un procès-verbal ou d'un compte-rendu dans ton entreprise.

Propose à ta ou ton responsable une réunion imminente pour laquelle tu rédigeras le procès-verbal ou le compte-rendu de réunion. Renseigne-toi au préalable sur des aspects comme :

- le type de procès-verbal ou de compte-rendu de réunion ;
- l'outil utilisé pour le procès-verbal ;
- l'existence de modèles de documents.

Tâche partielle 2 Prépare-toi à cette réunion imminente en

- lisant le procès-verbal ou le compte-rendu de la dernière réunion ;
- te renseignant sur les personnes participant à la réunion ;
- étudiant l'ordre du jour ;
- complétant le modèle de document avec un maximum d'informations ;
- te renseignant sur d'éventuelles abréviations ou notions essentielles pour la réunion.

Tâche partielle 3 Rédige le procès-verbal ou le compte-rendu pendant la réunion. N'hésite pas à poser des questions si tu ne comprends pas une intervention.



Tâche partielle 4 Revois le procès-verbal ou le compte-rendu après la réunion. Cela implique par exemple de :

- reformuler des propos ;
- de faire vérifier le procès-verbal ou le compte-rendu de réunion ;
- d'archiver le procès-verbal ou le compte-rendu de manière à ce qu'il soit accessible pour toutes les personnes concernées et l'envoyer.

Tâche partielle 5 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Tu apprendras comment rédiger efficacement des procès-verbaux et des comptes-rendus de réunion dans l'élément opérationnel « Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial ».

Il existe différents types de procès-verbaux et de comptes-rendus de réunion. Selon le type, le niveau de détail des déclarations écrites varie.

N'oublie pas que le procès-verbal ou le compte-rendu de réunion est aussi une carte de visite de ton travail.

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.

5 3. Grille de compétences (1x/semestre)

1

L'apprenti-e complète
son auto-évaluation
sur sa grille de
compétences

2

Le formateur émet une évaluation
externe sur la base du même
formulaire de grille de
compétences (à l'aveugle – il n'a
pas connaissance des résultats de
l'apprenti-e)

3

L'apprenti-e et le
formateur comparent
les résultats et
discutent des points
de différence lors de
l'entretien de
qualification



Exemple de grille de compétences



Terminer



Intro

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

● Sans réponse ● Répondre ● Marqué ● En cours de traitement

CIFC Employés de commerce 2023 : 1re année d'apprentissage CFC

Catégorie: Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial

Est-ce que je parviens à apporter un soutien professionnel lors de l'organisation d'événements ?

☐ Je n'ai pas encore pu mettre en œuvre cette compétence opérationnelle dans ma pratique.

Critères de compétence

Je choisis une tenue adaptée à l'événement.

J'assume le rôle d'hôtesse/d'hôte avec amabilité et fiabilité.

Je gère les défis qui surviennent pendant l'événement en adoptant une attitude orientée solution.

Je veille soigneusement à ce que toutes les personnes invitées se sentent bien.

J'y parviens déjà dans la pratique

Exemples de situations concrètes.

J'ai organisé une formation dans laquelle j'ai fait attention à ma tenue vestimentaire.

Je vois un besoin d'amélioration

J'aurais pu être plus accueillante lors de l'arrivée de mes participants mais j'étais très occupée.

Ma conclusion :



Je peux difficilement mettre cette compétence opérationnelle en pratique.



Je peux mettre en œuvre cette compétence opérationnelle en principe. Je devrais cependant

Marquer la question

Enregistrer et passer à la question suivante





4. Entretien de qualification

Guide de discussion

Entretien de qualification

Phase d'entretien	Contenus
Début de l'entretien	– Accueil et discussion informelle – Objectifs, pertinence et déroulement de l'entretien de qualification – Cadre temporel – Attentes
Rétrospective	– Que s'est-il passé depuis le dernier entretien et comment les personnes en formation évaluent-elles la qualité de leurs performances ? – Laissez les personnes en formation vous présenter leur documentation d'apprentissage (portfolio personnel) de façon compréhensible – Organisez une rétrospective sur les objectifs fixés – Abordez les incidents spécifiques
Niveau du développement des compétences	– Auto-évaluation par les personnes en formation – Évaluation externe par les formateurs et formatrices – Comparaison des deux évaluations – Dédire ensemble les forces et les faiblesses
Besoin de développement	– Sur quelles forces peut-on s'appuyer ? – Quelles faiblesses nécessitent des mesures de soutien supplémentaires ? – Définir des objectifs concrets – Dédire des mesures qui permettent d'atteindre les objectifs – Remplir ensemble le rapport de formation
Conclusion de l'entretien	– Récapituler les principaux points de l'entretien – Perspectives sur les mois à venir et le prochain bilan

5. Rapport de formation

Rapport de formation

Tableau de bord

Informations generales

Évaluation

Évaluation globale des compétences professionnelles

Travailler avec la documentation d'apprentissage

Performances dans l'école professionnelle et en cours interentreprises

Objectifs du semestre précédent

Rétrospective personne en formation et points importants

Aperçu

Objectifs et mesures

Conclusion

Rapport de formation

Informations générales

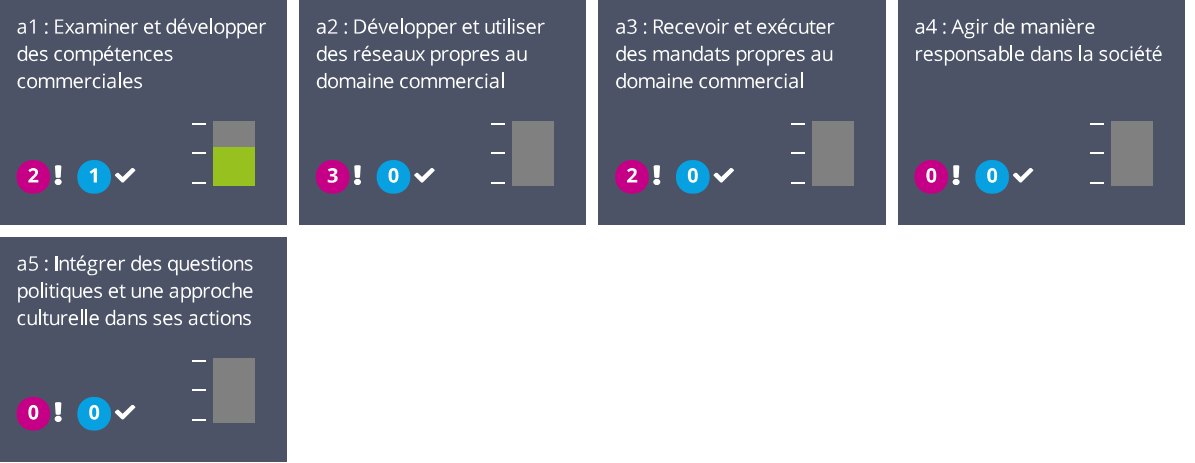
Entreprise formatrice	à remplir
Personne en formation	Mia Modèle
Profession enseignée	Employé-e de commerce CFC SA
Formateurs et formatrices	à remplir
Semestre	1 2 3 4 5 6

Évaluation

Évaluation globale des compétences professionnelles

A : Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques

Évaluation personne en formation



Évaluation des formateurs et formatrices

Compétences spécialisées

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.

-

✓

+

FaibleFort

Remarques

Justifiez l'évaluation de votre apprenti-e en relation avec le DCO A. Vous pouvez justifier notamment la démonstration du DCO A à travers des tâches ou activités réalisées par l'apprenti-e pendant ce semestre.

Exemple : Mia a su identifier les différentes parties prenantes des RH très rapidement. Lors de la réception et réalisation de mandats demandés par le département, elle a été systématique dans ses prises de note, son organisation pour collecter les informations en lien avec les mandats demandés. Mia a conscience des changements politiques qui influencent notre société et les prend en compte. Bravo !

B : Interaction dans un milieu de travail interconnecté

Évaluation personne en formation

b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial

1

!

0

✓

b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise (situation de travail résumée)

4

!

0

✓

b3 : Participer aux discussions économiques (situation de travail résumée)

2

!

0

✓

b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels

3

!

0

✓

b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise

1

!

0

✓

Évaluation des formateurs et formatrices

Compétences spécialisées

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.

-

✓

+

FaibleFort

Remarques

Justifiez l'évaluation de votre apprenti-e en relation avec le DCO B. Vous pouvez justifier notamment la démonstration du DCO B à travers des tâches ou activités réalisées par l'apprenti-e pendant ce semestre.
Exemple : Mia a effectué son premier semestre dans le département des RH dans lequel elle a dû apprendre de nombreuses interfaces qui ont d'ailleurs changé et évolué au cours du semestre. Mia a fait preuve d'adaptation mais j'aimerais qu'elle développe davantage ses capacités de communication écrites et orales car ces compétences sont nécessaires pour ce métier.

C : Coordination des processus de travail en entreprise

Évaluation personne en formation

c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial 4 ! 0 ✓	c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial 4 ! 0 ✓	c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise (situation de travail résumée) 3 ! 0 ✓	c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication 3 ! 0 ✓
c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières 6 ! 0 ✓	c6 : Option « Finances » : Exécuter des travaux de comptabilité financière 1 ! 0 ✓		

Évaluation des formateurs et formatrices

Compétences spécialisées

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.

-

✓

+

Faible

Fort

Remarques

Justifiez l'évaluation de votre apprenti-e en relation avec le DCO C. Vous pouvez justifier notamment la démonstration du DCO C à travers des tâches ou activités réalisées par l'apprenti-e pendant ce semestre.

Exemple : Durant sa période au département RH, Mia a contribué à la refonte du processus du Onboarding des nouveaux collaborateurs. Elle a soutenu le manager RH dans la mise à jour des documents relatifs. Un grand merci à Mia pour son aide.

D : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

Évaluation personne en formation

d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs 4 ! 0 ✓	d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs (situation de travail résumée) 4 ! 0 ✓	d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs 2 ! 0 ✓	d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs 3 ! 0 ✓
d5 : Option « communication dans la langue nationale » : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeante avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale 3 ! 0 ✓	d6 : Option « communication dans la langue étrangère » : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeante avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère 3 ! 0 ✓		

Évaluation des formateurs et formatrices

Compétences spécialisées

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.

-

✓

+

FaibleFort

Remarques

Justifiez l'évaluation de votre apprenti-e en relation avec le DCO D. Vous pouvez justifier notamment la démonstration du DCO D à travers des tâches ou activités réalisées par l'apprenti-e pendant ce semestre.

Exemple : Mia a eu l'occasion à plusieurs reprises de mener des entretiens avec des clients internes (collègues, autres entités de l'entreprise, etc.). Mia doit apprendre à mieux structurer ses entretiens, les préparer en amont et poser des questions stratégiques (questions ouvertes, fermées, alternatives).

E : Utilisation des technologies numériques du monde du travail

Évaluation personne en formation

e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial (situation de travail résumée)

3 ! 0 ✓

e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique (situation de travail résumée)

2 ! 0 ✓

e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise

4 ! 0 ✓

e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias (situation de travail résumée)

3 ! 0 ✓

e5 : Option « technologie » : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial

1 ! 0 ✓

e6 : Option « technologie » : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au ma

1 ! 0 ✓

Évaluation des formateurs et formatrices

Compétences spécialisées

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.

-

✓

+

FaibleFort

Remarques

Justifiez l'évaluation de votre apprenti-e en relation avec le DCO E. Vous pouvez justifier notamment la démonstration du DCO E à travers des tâches ou activités réalisées par l'apprenti-e pendant ce semestre.
Exemple : Mia nous a aidé à préparer des données statistiques en lien avec le recrutement de talents. Elle a su utiliser Excel. Mia peut encore s'améliorer dans la présentation des analyses de données.

Comportement de travail

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.



Faible

Fort

Remarques

*Justifiez votre évaluation. L'apprenti-e doit comprendre les comportements à continuer et ceux à arrêter.
Exemple: Très bon semestre au niveau du comportement. Mia a su s'adapter au monde de l'entreprise en terme de comportement. Elle utilise un vocabulaire ainsi qu'une attitude professionnelle. Mia peut toutefois s'ouvrir davantage à ses collègues et poser ses questions sans avoir peur de déranger.*

Travailler avec la documentation d'apprentissage

Tableau de bord de la personne en formation

1re année d'apprentissage

	À réaliser pour le	Mandat pratique	Œuvre créée
a1 : Participer activement aux entretiens de qualification	Non planifié		
a2 : S'informer sur les réseaux professionnels	Non planifié		
c1 : Planifier une journée de travail	Non planifié		
c1 : Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches	Non planifié		
c1 : Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	Non planifié		
c1 : Organiser un événement	Non planifié		
c2 : Créer un document de soutien	Non planifié		
c2 : Gérer un agenda	Non planifié		
c2 : Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	Non planifié		
c2 : Organiser l'archivage	Non planifié		
c5 : Établir un budget et un décompte	Non planifié		
c5 : Tenir le livre de caisse	Non planifié		
c5 : Contrôler les factures reçues	Non planifié		
c5 : Établir des ordres de paiement	Non planifié		
c5 : Contrôler les paiements entrants	Non planifié		
d1 : Prendre en compte les besoins	Non planifié		
d1 : Instaurer un contact numérique	Non planifié		
d1 : Téléphoner de manière professionnelle	Non planifié		
d1 : Traiter ou transférer des demandes	Non planifié		
d2 : Transmettre des informations	Non planifié		
d2 : Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil	Non planifié		
d2 : Répondre à des objections	Non planifié		
d2 : Traiter des plaintes et des réclamations	Non planifié		
e1 : Reconnaître des risques en matière de sécurité des données	Non planifié		
e1 : Travailler avec des logiciels et des bases de données	Non planifié		
e2 : Effectuer une recherche	Non planifié		
e2 : Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	Non planifié		

2e année d'apprentissage

	À réaliser pour le	Mandat pratique	Œuvre créée
a1 : Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures	Non planifié	—	—
a3 : Clarifier et exécuter un mandat	Non planifié	—	—
b1 : Faire preuve d'esprit d'équipe	Non planifié	—	—
b2 : Avoir le sens du service	Non planifié	—	—
b2 : Recevoir et transmettre des informations	Non planifié	—	—
b2 : Analyser les interfaces en entreprise	Non planifié	—	—
b2 : Recueillir et traiter des informations sur les mandats	Non planifié	—	—
b4 : Planifier des tâches de gestion de projet	Non planifié	—	—
b4 : Gérer des environnements de travail dans des projets	Non planifié	—	—
b4 : Évaluer des projets	Non planifié	—	—
b5 : Contribuer positivement aux changements	Non planifié	—	—
c3 : Documenter des processus	Non planifié	—	—
c3 : Optimiser des processus	Non planifié	—	—
c3 : Créer et superviser un calendrier	Non planifié	—	—
c4 : Définir les caractéristiques du groupe cible	Non planifié	—	—
c5 : Établir une facture	Non planifié	—	—
d3 : Préparer et mener un entretien de vente	Non planifié	—	—
d3 : Préparer et mener un entretien de négociation	Non planifié	—	—
d4 : Instaurer des relations	Non planifié	—	—
d4 : Entretenir des relations	Non planifié	—	—
d4 : Demander des feed-back sur les prises de contact et en tirer profit	Non planifié	—	—
e1 : Résoudre des problèmes techniques	Non planifié	—	—
e3 : Recevoir un mandat d'analyse	Non planifié	—	—
e3 : Effectuer des évaluations quantitatives	Non planifié	—	—
e3 : Effectuer des évaluations qualitatives	Non planifié	—	—
e3 : Interpréter des résultats d'évaluations	Non planifié	—	—
e4 : Effectuer un mandat de préparation	Non planifié	—	—
e4 : Élaborer un modèle	Non planifié	—	—
e4 : Vérifier la qualité de contenus multimédias	Non planifié	—	—

3e année d'apprentissage

	À réaliser pour le	Mandat pratique	Œuvre créée
a1 : Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles	Non planifié	—	—
a2 : Utiliser et entretenir son réseau professionnel	Non planifié	—	—
a2 : Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux	Non planifié	—	—
a3 : Recevoir des retours	Non planifié	—	—
b3 : Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion	Non planifié	—	—
b3 : Participer aux discussions spécialisées	Non planifié	—	—
c4 : Créer des contenus de communication et mener à bien des mesures de communication	Non planifié	—	—
c4 : Tenir compte de l'évolution multimédia dans les mesures de communication	Non planifié	—	—
c6 : Participer à l'établissement des comptes annuels (option « finances »)	Non planifié	—	—
d5 : Conduire avec succès un entretien de réclamation (option « langue nationale »)	Non planifié	—	—
d5 : Gérer des entretiens de conseil exigeants (option « langue nationale »)	Non planifié	—	—
d5 : Mener des entretiens de vente exigeants (option « langue nationale »)	Non planifié	—	—
d6 : Mener un entretien de réclamation avec succès dans une langue étrangère (option « langue étrangère »)	Non planifié	—	—
d6 : Mener des entretiens de conseil exigeants dans une langue étrangère (option « langue étrangère »)	Non planifié	—	—
d6 : Mener des entretiens de vente stimulants dans une langue étrangère (option « langue étrangère »)	Non planifié	—	—
e5 : Mettre en place et gérer un système de gestion de contenu (option « technologie »)	Non planifié	—	—
e6 : Nettoyer et préparer de grandes quantités de données (option « technologie »)	Non planifié	—	—

Évaluation des formateurs et formatrices

Documentation d'apprentissage

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.

−

✓

+

FaibleFort

Remarques

Ecrivez un commentaire en lien avec l'assiduité du travail effectué par l'apprenti-e en lien avec la création de ses oeuvres dans Konvink et sa grille de compétences. Exemple : Mia a réalisé 14/14 mandats. Elle a respecté tous les délais demandés sur le plan de formation. Elle a régulièrement travaillé sur la création de ses oeuvres dans Konvink en lien avec ses mandats pratiques demandés par l'entreprise. La grille de compétences a également été remplie avec beaucoup de réflexion et d'assiduité pour le futur de sa formation.

Performances dans l'école professionnelle et en cours interentreprises

École professionnelle

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.



Faible

Fort

Remarques

Vous pouvez mettre un commentaire factuel sur comment se passe l'école professionnelle pour votre apprenti-e. Exemple : je n'ai pas reçu de bulletin semestriel à ce jour mais Mia m'informe que ses notes par DCO sont supérieures à la moyenne de 4.0, sauf pour le DCO A dans lequel elle me dit être au dessous de la moyenne.

Cours interentreprises

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.



Faible

Fort

Remarques

Les cours interentreprises ne vous donnent pas de retour si tout se passe bien avec votre apprenti-e dans les formations CI. Vous êtes seulement informés lors d'arrivées tardives ou d'absences de votre apprenti-e. Exemple : mon apprenti-e a participé aux 2 premiers cours interentreprises conformément au programme et me dit avoir débuté son mandat de transfert conformément à ce qui est exigé par les CI. Elle est toutefois arrivée en retard au 2ème CI sans justification valable. Elle me dit avoir effectué un e-test.

Objectifs du semestre précédent

Objectif 1	Titre de l'objectif
Évaluez la réalisation des objectifs sur l'échelle.	
- ✓ + FaibleFort	
Remarques	<i>Lors du premier semestre, il se peut que vous n'ayez pas convenu d'objectif avec votre apprenti-e. Vous pouvez alors laisser cette section vide. Il vous faudra toutefois convenir d'objectifs pour le semestre à venir dans la section du rapport de formation qui s'intitule "objectifs". Il est également possible que vous ayez convenu d'objectifs avec votre apprenti-e au terme des 3 mois d'essai, auquel cas vous pouvez les formaliser à cet endroit. Merci de remplir au minimum 2 objectifs.</i>

Rétrospective personne en formation et points importants

Impressions

Vous pouvez demander un retour écrit ou oral à votre apprenti-e (que vous retranscrirez ensuite à cet endroit). Afin d'obtenir un retour constructif de la part de l'apprenti, nous vous conseillons de demander à l'apprenti-e de préparer son feedback avant la discussion.

Points importants

Remarques

Si en tant que formateur vous avez des informations importantes à noter en lien avec la formation de l'apprenti-e qui ne rentrent pas dans une autre rubrique mais que vous jugez utile d'en laisser une trace, vous pouvez les noter ici. Exemple: Mia a eu un accident et a été absente 2 mois. Mia a changé de département de manière précipitée car sa formatrice initiale a dû s'absenter pour du long terme... Attention à la protection des données ici, ce rapport peut être lu par des personnes externes à votre entreprise.

Aperçu

Objectifs et mesures pour le prochain semestre

Objectif 1	Idée : objectif en lien avec des performances de travail
Mesures	<i>Vous pouvez également avoir plusieurs objectifs en lien avec les performances au travail.</i>
Calendrier	<i>Indiquez une période durant laquelle les objectifs et mesures doivent être atteints.</i>

Objectif 2	Idée : objectif en lien avec un comportement de travail
Mesures	<i>Vous pouvez également avoir plusieurs objectifs en lien avec le comportement de travail</i>
Calendrier	<i>Indiquez une période durant laquelle les objectifs et mesures doivent être atteints.</i>

Objectif 3	Idée : objectif en lien avec l'école professionnelle
Mesures	
Calendrier	<i>Indiquez une période durant laquelle les objectifs et mesures doivent être atteints.</i>

Objectif 4	Idée : objectif en lien avec les CI
Mesures	
Calendrier	<i>Indiquez une période durant laquelle les objectifs et mesures doivent être atteints.</i>

Conclusion

Date / Signatures

Ce rapport de formation a été discuté le 30.05.24 .

Signature du formateur ou de la formatrice responsable

Signature de la personne en formation

Visa du ou de la représentant-e légal-e
(date, signature)

Sur demande, le rapport de formation doit être présenté aux autorités cantonales.



6. Note d'expérience

Procédure de qualification – Employé/Employée de commerce CFC de la branche Services et administration

Contrôle de compétences de l'entreprise – résumé de l'évaluation

Date d'examen : _____

Nom du candidat/de la candidate* : _____

Entretien de qualification				
Critère d'évaluation	Points		Points obtenus	
Compétences opérationnelles développées	3		x 4	
Analyser les forces et les faiblesses	3		x 1	
Déduire des apprentissages	3		x 1	
Faire preuve de motivation et d'initiative	3		x 1	
Collaboration interne et externe active	3		x 1	
Nombre total de points	15		24	

Note** :

** Formule :
$$\text{Note} = \frac{\text{Nombre de points atteints} \times 5}{\text{Nombre max. de points possibles}} + 1$$

Nom/prénom
formateur/trice : _____

Nom/prénom
apprenti-e : _____

Signature : _____

Signature : _____

Date : _____

Date : _____

Les notes des contrôles de compétence de l'entreprise sont saisies par le formateur/la formatrice sur Konvink. L'échange de données entre Konvink et la plateforme d'échange des données des cantons (BDEFA2) est automatisé.

*ci-après, « l'apprenti-e ».



Critère d'évaluation 1 : Compétences opérationnelles développées					
Question directrice : L'apprenti-e a-t-il/elle développé les compétences opérationnelles prévues pour le semestre concerné ? (accent : situations de travail traitées et travail sur des mandats pratiques)					
3 Points	L'apprenti-e a développé toutes les compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle a documenté tous les mandats pratiques. Il/Elle analyse ses mises en œuvre et son expérience de manière compréhensible.				
2 Points	L'apprenti-e a développé presque toutes les compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle a documenté et analysé presque tous les mandats pratiques.				
1 Point	L'apprenti-e a développé quelques compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle a documenté et analysé moins de la moitié des mandats pratiques.				
0 Point	L'apprenti-e n'a développé aucune des compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle n'a documenté aucun des mandats pratiques.				
Évaluation		0	1	2	3
Justification					

**Critère d'évaluation 2 : Analyser les forces et les faiblesses**

Question directrice : L'apprenti-e est-il/elle capable de réfléchir à ses propres forces et faiblesses à l'aide de la grille de compétences ?

3 Points	La réflexion est complète. Les forces et les faiblesses sont énumérées et expliquées sur la base de situations concrètes.
2 Points	La réflexion est en grande partie présente. Certains aspects importants ne sont pas abordés.
1 Point	La réflexion est en partie présente. Plusieurs aspects importants ne sont pas abordés.
0 Point	La réflexion n'est pas présente et/ou n'est pas compréhensible.

Évaluation	0	1	2	3
-------------------	----------	----------	----------	----------

Justification

**Critère d'évaluation 3 : Déduire des apprentissages**

Question directrice : L'apprenti-e déduit-il/elle des apprentissages compréhensibles de la réflexion sur la mise en œuvre des mandats pratiques ?

3 Points	L'apprenti-e déduit des apprentissages compréhensibles. Ceux-ci se réfèrent à la pratique professionnelle, sont compréhensibles et sont justifiés.
2 Points	L'apprenti-e déduit des apprentissages en grande partie compréhensibles.
1 Point	L'apprenti-e déduit des apprentissages en partie compréhensibles.
0 Point	L'apprenti-e ne déduit pas d'apprentissages compréhensibles.

Évaluation	0	1	2	3
-------------------	----------	----------	----------	----------

Justification



Critère d'évaluation 4 : Faire preuve de motivation et d'initiative					
Question directrice : L'apprenti-e fait-il/elle preuve de motivation et d'initiative dans le développement personnel de ses compétences ?					
3 Points	L'apprenti-e fait preuve de motivation pour continuer à développer ses compétences. Il/Elle montre ce sur quoi il/elle aimerait travailler au cours du semestre suivant. Il/Elle se montre ouvert-e à un développement personnel.				
2 Points	La motivation et l'esprit d'initiative sont largement présents dans le développement personnel des compétences. Certains aspects importants pour la suite du développement ne sont pas abordés.				
1 Point	La motivation et l'esprit d'initiative sont en partie présents dans le développement personnel des compétences. Plusieurs aspects importants pour la suite du développement ne sont pas abordés.				
0 Point	L'apprenti-e ne fait preuve ni de motivation ni d'esprit d'initiative.				
Évaluation		0	1	2	3
Justification					



Critère d'évaluation 5 : Collaboration interne et externe active				
Question directrice : L'apprenti-e contribue-t-il/elle activement à la collaboration interne et externe ?				
3 Points	L'apprenti-e se distingue par sa grande motivation et son orientation vers les services. Il/elle s'implique activement et pense en termes de solutions. Il/elle se comporte de manière aimable et prévenante envers les clients internes et externes.			
2 Points	L'apprenti-e est attentif/ve et voit de manière autonome où sa collaboration permet de soulager positivement l'équipe ou d'améliorer la performance de l'équipe. Il/elle offre son soutien et n'a pas besoin d'être sollicité-e pour cela.			
1 Point	L'apprenti-e ne montre pas d'intérêt pour ce qui se passe dans l'entreprise formatrice et accomplit plus ou moins ses tâches. Il/elle ne se propose pas activement pour soutenir l'équipe et doit être régulièrement invité-e à apporter une contribution active.			
0 Point	L'apprenti-e n'a pas convaincu par sa collaboration et/ou a laissé une impression négative aux clients et aux collaborateurs. Une collaboration n'est pas visible.			
Évaluation		0	1	2
Justification		3		



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)

Outils pour le lieu de formation :

Cours Interentreprises

Programme des CI Employé-e-s de commerce CFC

		1. Année de formation				2 ^e année de formation				3 ^e année de formation	
Jours en présentiel		CI 1 (septembre) - Formation/CI - Organisation/rôle - Travailler avec Konvink - UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise » - Méthode IPDRCE - Les bases de la gestion de mandats - Avoir le sens du service	CI 2 (octobre) - Transmission d'informations - Découverte de l'entreprise - Introduction à la présentation d'œuvre - Introduction CC-CI 1 - Introduction à la phase d'autoapprentissage guidée		CI 4 (mai/juin) - Bilan mandat de transfert CC-CI 1 - Concept d'information et de communication - Réclamations - Produits/services - Règles au sein de l'entreprise - Introduction CC-CI 2	CI 6 (octobre) - Mon projet - Idée - Esquisse - Objectif/plan - Prochaines étapes - Groupes d'apprentissage	CI 7 (décembre) - Mon projet - Objectif du projet - Calendrier du projet - UA (approfondissement) - Infrastructure numérique - Gestion des données - Contenus numériques - Textes compréhensibles	CI 8 (janvier) - Mon projet - État du projet - Calendrier du projet - Documentation - UA (fin) - Infrastructure numérique - Gestion des données - Contenus numériques - Textes compréhensibles		CI 9 (septembre-novembre) - Mon projet - Réflexion/finalisation - Entreprise et environnement - Analyse PESTEL - Bilan - Input PQual entreprise - Introduction - Présentation du projet	CI 10 (janvier) - Mon projet - Présentation - Atelier compétences transversales - Planifier l'évolution professionnelle - Fin
	Préparation/ suivi	- Suivi CI 1 - Préparation CI 2	- Suivi CI 2 - Mandat CI 3 - Mandat de transfert 1		- Suivi CI 4 - Mandat CI 5 - Mandat de transfert 1	- Suivi CI 6 - Préparation CI 7 - Mandat de transfert 2	- Suivi CI 7 - Préparation CI 8 - Mandat de transfert 2	- Suivi CI 8 - Préparation CI 9 - Mandat de transfert 2		- Suivi CI 9 - Préparation CI 10 - Mandat de transfert 2	
Phase d'autoapprentissage guidée			CI 3 (octobre-mai) - Réalisation du mandat CI 3 UA - Traiter les demandes des clients sur différents canaux		CI 5 (juin-octobre) - Réalisation du mandat CI 5 UA (introduction) - Infrastructure numérique - Gestion des données - Contenus numériques - Textes compréhensibles Mon projet - Concevoir l'idée et l'esquisse du projet						
Contrôles des compétences	Test de certification			CC-CI 1 : Certificat E-Test (40 %) - Gérer habilement les interfaces en entreprise - Traiter les demandes des clients sur différents canaux 1					CC-CI 2 : Certificat E-Test (40 %) Certificat E-Test - Utiliser des infrastructures numériques - Créer des contenus numériques - Garantir la gestion des données - Rédiger des textes compréhensibles 2		
	Mandat de transfert (œuvre)			CC-CI 1 : Mandat de transfert (60 %) Mandat de transfert « Traiter les demandes des clients » 1					CC-CI 2 : Mandat de transfert (60 %) Mandat de transfert « Mon projet » (réaliser, documenter et présenter son propre projet dans l'entreprise) 2		



Remise après le CI 4/évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2^e année de formation



Remise jusqu'au CI 10/évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3^e année de formation



A RAJOUTER AU MANDAT D'ENTRAÎNEMENT « MON ENTREPRISE »

Thème : « Traiter les demandes des clients sur différents canaux »

Directive de travail « phase d'autoapprentissage guidée Jour de CI 3 »

Situation initiale

Dans votre quotidien professionnel, vous êtes en contact avec la clientèle à travers différents canaux. Vous écrivez des e-mails, répondez au téléphone ou commentez des posts sur les réseaux sociaux. Afin d'utiliser parfaitement chaque canal de communication, familiarisez-vous avec le contenu de l'unité d'apprentissage « **Traiter les demandes des clients sur différents canaux** » durant la phase d'autoapprentissage guidée. Il faut l'avoir terminée pour participer au prochain jour de CI en présentiel, car les contenus d'apprentissage de cette unité y seront approfondis.

Important : Avant de mettre vos connaissances en application, discutez du mandat et des échéances intermédiaires avec votre formatrice/formateur.

Définition de la tâche

Effectuez l'unité d'apprentissage comme décrit à la page suivante. Vous pouvez vérifier l'évolution de vos performances après chaque étape à l'aide des tâches de fixation des connaissances correspondantes.

Consignez vos réponses dans votre œuvre d'entraînement « Mon entreprise ». Présentez votre œuvre complétée à la personne responsable du CI avant le prochain jour de CI. **Les tâches de fixation des connaissances ne sont pas notées.** Pour terminer, effectuez le test de certification noté.

Attentes

- Effectuer pas à pas l'unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».
- Effectuer consciencieusement les tâches de fixation des connaissances et présenter l'œuvre d'entraînement « Mon entreprise » complétée dans les temps à la personne responsable du CI.
- Se préparer au test de certification.
- Passer le test de certification dans les délais.

Organisation

Durée : environ 6,5 à 7,5 heures

Méthode de travail : travail individuel

Outils : ordinateur portable, Internet, identifiants personnels Konvink, unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux »



Étape 1 :

1. Sélectionnez sur Konvink l'unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».
2. Cliquez sur la box « Module de connaissances ».
 - Lisez les contenus de la box « Les principes de base du contact avec les client-e-s ».
 - Lisez les contenus de la box « Les facteurs de succès du contact avec les client-e-s sur différents canaux ».
3. Cliquez sur la box « Unité de transfert ».
 - Obtenez un aperçu de l'unité d'apprentissage avec les instruments de transfert « MindMap » et « aide-mémoire ».

Fixation des connaissances (à documenter dans votre mandat « mon entreprise »)

- Quels canaux de communication votre entreprise utilise-t-elle pour traiter les demandes des clients ? Indiquez au moins deux canaux.
- Pour chaque canal, notez trois facteurs garantissant le succès des contacts avec la clientèle.

Étape 2 :

1. Cliquez sur la box « Séquence de démonstration ».
 - Regardez les séquences de démonstration pour chaque canal de communication. Commencez par la vidéo « Réalisation incorrecte ».
 - Puis regardez la vidéo « Réalisation correcte ».
2. Cliquez sur la box « Module de connaissances ».
 - Lisez les contenus de la box « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ». Étudiez la manière d'aborder la communication avec la clientèle sur différents canaux.
3. Cliquez sur la box « Unité de transfert ».
 - Utilisez l'instrument de transfert « outil de travail » pour bénéficier de conseils sur la formulation positive.

Fixation des connaissances (à documenter dans votre mandat « mon entreprise »)

- Présentez étape par étape un cas pratique auquel vous avez été confronté-e dans votre entreprise et décrivez la manière dont vous avez géré le contact avec la clientèle. Pour ce faire, appuyez-vous sur l'illustration « Déroulement d'un contact client » dans le chapitre « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».
- Inscrivez deux exemples de formulation positive que vous pouvez utiliser dans votre quotidien professionnel.

Étape 3 :

1. Cliquez sur la box « Module de connaissances ».
 - Lisez les contenus de la box « Conseils pratiques ».
2. Cliquez sur la box « Exercices ».
 - Effectuez les exercices. Ils ne sont pas notés et peuvent être effectués plusieurs fois.

Fixation des connaissances (à documenter dans votre mandat « mon entreprise »)

- Décrivez deux situations issues de votre quotidien professionnel où le contact avec des client-e-s externes ou internes vous a donné du fil à retordre. Consignez ce qui vous a semblé difficile et expliquez pourquoi. Notez les solutions possibles pour la situation donnée et indiquez comment vous les gèreriez de manière professionnelle à l'avenir.
- Répondez à toutes les questions issues de l'instrument de transfert « fiche de réflexion ».
- Décrivez au moins trois learnings que vous avez tirés sur le thème « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».



Étape 4 :

Évaluez le résultat de votre test d'entraînement. Révissez tout contenu source d'incertitude dans l'unité d'apprentissage.

Étape 5 :

Effectuez ensuite le test de certification relatif à l'unité d'apprentissage.

Important : le test de certification fait partie du contrôle des compétences CI 1. Vous ne pouvez pas le repasser.



Mandat de transfert 1 : Traiter les demandes des clients

Situation initiale

Vous avez appris à traiter les demandes de clients grâce à l'unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » que lors des jours de CI. Avec ce mandat de transfert, vous montrez que vous êtes capable de mettre vos connaissances en application dans votre quotidien professionnel.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 : Traitez une demande de client-e de manière professionnelle. Il peut s'agir d'une demande émanant d'un-e client-e interne comme externe. Notez ensuite ce que vous avez fait et comment, afin de ne rien oublier. Appuyez-vous sur les questions principales des tâches 2.1 et 2.2 pour prendre vos notes.

Tâche partielle 2 : Créez une nouvelle œuvre sur Konvink intitulée « Traiter les demandes des clients ». Dans l'œuvre, traitez l'une après l'autre les rubriques « Situation initiale », « Étapes », « Réflexion » et « Learnings ».

2.1 Situation initiale

Décrivez brièvement la situation initiale concernant la demande de client-e choisie.

1. De quelle demande s'agit-il ?
2. De qui la demande émane-t-elle et sous quelle forme a-t-elle été envoyée ?
3. Quels contacts avez-vous eus avec cette cliente/ce client jusqu'ici ?
4. Quelles tâches devez-vous accomplir pour le traitement de cette demande ?

2.2 Étapes

Décrivez comment vous devez procéder concrètement pour traiter cette demande. Décrivez vos activités étape par étape. Votre documentation doit donner des éclaircissements sur les aspects suivants :

- Comment avez-vous identifié les besoins de la cliente/du client ?
- Comment avez-vous concrètement pris en compte les besoins de la cliente/du client ?
- Quels canaux de communication avez-vous utilisés (exemple) ?
- Qu'avez-vous fait ? Quand ? Comment ? Avec quels moyens ?



2.3 Réflexion

Revoyez votre réalisation et répondez aux deux questions suivantes dans le domaine « Réflexion » :

1. En quoi la procédure décrite ici est professionnelle ? Qu'est-ce que vous avez particulièrement bien exécuté dans le traitement de la demande de la cliente/du client ?
2. Rétrospectivement, quels aspects de votre procédure trouvez-vous moins bien ?

Citez deux aspects par question et justifiez clairement vos réponses.

2.4 Learnings

Expliquez les enseignements que vous avez tirés de cette mise en application en vue de la prochaine demande de client-e. Que feriez-vous de manière identique et que feriez-vous différemment ? Citez trois aspects et justifiez clairement vos réponses.

Tâche partielle 3 : Publication

3.1 Partagez votre œuvre avec votre formatrice/formateur

Montrez votre œuvre à votre formatrice/formateur et demandez-lui de vérifier si votre œuvre contient des informations confidentielles. Si nécessaire, effectuez des modifications en fonction du feed-back.

3.2 Publiez votre œuvre en classe

Après avoir obtenu le feu vert de votre formatrice/formateur, publiez l'ensemble de votre œuvre en classe à la date indiquée.

ATTENTION : Veuillez publier votre œuvre, mais ne la soumettez pas comme travail d'examen, car votre œuvre ne pourrait alors plus être modifiée.

Regardez le travail de vos condisciples.

3.3 Finalisez l'œuvre

Intégrez le feed-back de vos condisciples et de la personne responsable des CI et finalisez votre œuvre d'ici la date de remise. Faites approuver les modifications par votre formatrice/formateur et publiez de nouveau votre œuvre terminée en classe.

3.4 Soumettez l'œuvre pour évaluation

Soumettez votre œuvre via l'outil « Mes prestations fournies lors des examens » avec les résultats des tests de certification sur les unités d'apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise » et « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».



Informations sur la solution

- Faites preuve de créativité dans la réalisation de votre œuvre et utilisez divers médias et visuels (p. ex. photos, graphiques, captures d'écran, documents de l'entreprise). Vous avez carte blanche dans la conception de votre œuvre. Choisissez ce qui vous semble pertinent.
- **Toutefois, veuillez toujours à respecter les dispositions en matière de protection des données.** Ne postez pas de photos de personnes qui ne vous en ont pas donné l'autorisation, pas de noms de vos client-e-s ou collègues, de chiffres-clés internes de l'entreprise.
- Pour tous les médias et les visuels, indiquez les sources, même si vous les avez créés vous-même.
- En cas de modification sensible, veuillez toujours à impliquer votre formatrice ou formateur.

Organisation

Dans l'entreprise, vous disposez de 10 heures pour travailler sur le mandat de transfert. Si vous avez besoin de plus de temps, terminez le mandat de transfert en dehors de vos heures de travail.

Veuillez respecter les dates de publication et de soumission définitive de votre œuvre. Les responsables des CI communiquent les dates à respecter.

Évaluation

L'évaluation de votre œuvre se base sur les critères définis dans la fiche d'évaluation.

Déduction en cas de soumission tardive

En cas de soumission tardive de l'œuvre ou du test de certification, la commission des cours de la CIFIC Suisse sur place fixe un délai supplémentaire adéquat. Si ce délai est respecté, un point entier sera déduit. Dans le cas contraire, la note du contrôle des compétences CI sera 1.

Plagiat

En publiant votre œuvre, vous confirmez l'avoir rédigée vous-même. La reproduction de textes et d'idées de tiers, sans indication claire, constitue une infraction aux droits d'auteur (plagiat). Un plagiat constitue une infraction au règlement d'examen et est sanctionné en conséquence dans l'évaluation.



Critères d'évaluation pour le mandat de transfert 1 : Traiter les demandes des clients

Critère d'évaluation 1 : situation initiale Question principale : La description de la situation initiale est-elle complète, bien structurée et claire ?	
Évaluation	Points
Les quatre points mentionnés dans le mandat sont décrits. La description est clairement structurée et compréhensible.	3
La situation initiale est globalement complète, bien structurée et compréhensible. Mais il manque un des quatre aspects OU la description de certains aspects est confuse.	2
La situation initiale est partiellement complète, bien structurée et compréhensible. Mais il manque deux des quatre aspects OU la description de plusieurs aspects est confuse.	1
Il n'y a quasiment pas de description de la situation initiale (seulement un aspect) OU la description n'est pas compréhensible OU est largement inspirée d'une source existante (plagiat).	0



Critère d'évaluation 2 : description de la procédure

Question principale : Les différentes étapes de traitement sont-elles décrites clairement et de manière exhaustive pour les personnes extérieures ?

Évaluation	Points
Les différentes étapes de travail sont décrites de manière exhaustive et sont claires pour des personnes extérieures. La description de chaque étape de travail est bien structurée. Des médias et des visuels complémentaires sont utilisés lorsque c'est judicieux et pertinent.	3
Certaines étapes de travail ne sont pas décrites clairement OU de manière exhaustive.	2
Plusieurs étapes de travail ne sont pas décrites clairement OU de manière exhaustive.	1
La description de toutes les étapes de travail (ou presque) est confuse OU n'est globalement pas le fruit d'un travail personnel (plagiat).	0



Critère d'évaluation 3 : adéquation de la procédure

Question principale : La procédure décrite donne-t-elle lieu à un traitement complet, clair et logique ?

Évaluation	Points
La procédure donne lieu à un traitement complet. Les étapes de travail sont effectuées dans un ordre logique. Elles démontrent une approche professionnelle.	3
La procédure donne lieu à un traitement complet. Les étapes de travail sont effectuées en grande partie dans un ordre logique et démontrent globalement une approche professionnelle.	2
La procédure donne lieu à un traitement presque complet. L'ordre des étapes de travail n'est pas logique OU l'approche peut être peu professionnelle.	1
La procédure décrite démontre une méthode de travail non professionnelle OU n'est globalement pas le fruit d'un travail personnel (plagiat).	0



Critère d'évaluation 4 : réflexion

Question principale : La personne en formation donne-t-elle des explications claires quant aux points forts et aux obstacles de la procédure décrite ?

Évaluation	Points
Pour chaque question, deux aspects ont été cités et ont fait l'objet d'une explication claire. Les aspects ont un lien clair avec la procédure décrite. Il est évident que la personne en formation a réfléchi à sa démarche.	3
Pour l'une des questions, voire pour les deux, seul un aspect a été cité OU les justifications étaient en partie confuses.	2
La personne en formation n'a répondu qu'à une seule des deux questions OU n'a pas justifié clairement ses réponses.	1
La personne en formation n'a répondu à aucune question OU ses réflexions ne sont globalement pas le fruit d'un travail personnel (plagiat).	0



Critère d'évaluation 5 : learnings

Question principale : Des learnings appropriés sont-ils déduits ?

Évaluation	Points
Trois learnings pertinents sont mentionnés et justifiés de manière compréhensible. Un lien explicite existe entre les différents aspects et la démarche décrite et la réflexion menée.	3
Deux learnings pertinents sont mentionnés OU les justifications ou le lien avec les explications précédentes ne sont pas toujours compréhensibles.	2
Un seul learning pertinent est mentionné.	1
Aucun learning pertinent n'est mentionné OU les learnings sont largement inspirés d'une source existante (plagiat).	0



Critère d'évaluation 6 : caractère compréhensible

Question principale : L'œuvre de la personne en formation est-elle compréhensible et correcte d'un point de vue linguistique ?

Évaluation	Points
Les contenus de l'œuvre (documentation, réflexion et learnings) sont fluides et compréhensibles. Le texte est rédigé dans un français correct. L'œuvre ne contient pas plus de deux fautes d'orthographe ou de grammaire.	3
Les contenus de l'œuvre sont compréhensibles d'un point de vue linguistique. Le texte est globalement rédigé dans un français correct. L'œuvre contient plus de deux fautes d'orthographe ou de grammaire.	2
Les contenus de l'œuvre sont globalement compréhensibles d'un point de vue linguistique. Ils contiennent de nombreuses erreurs orthographiques/grammaticales.	1
La qualité linguistique de l'œuvre est insuffisante.	0



Critère d'évaluation 7 : protection des données

Question principale : La personne en formation respecte-t-elle scrupuleusement les dispositions en matière de protection des données (droits de la personnalité, droits d'auteur, etc.) ?

Évaluation	Points
Les dispositions en matière de protection des données sont systématiquement respectées. Les citations sont correctes, les sources correspondantes sont indiquées et le droit à l'image est respecté. On peut clairement distinguer les contributions propres des contributions de tiers.	3
Les dispositions en matière de protection des données sont globalement respectées. Certaines sources ne sont pas indiquées et/ou les règles abordées au CI ne sont pas toutes respectées, mais on peut clairement distinguer les contributions propres de ce qui a été repris.	2
Les dispositions en matière de protection des données sont partiellement respectées. On ne peut pas clairement différencier toutes les contributions propres des contributions de tiers.	1
Des infractions manifestes et graves à la protection des données sont identifiables.	0



Cours interentreprises – Phase d'autoapprentissage guidée

Créer une ébauche de projet

Directive de travail « phase d'autoapprentissage guidée Jour de CI 5 »

Situation initiale

Au cours de votre formation, vous avez acquis beaucoup de savoir-faire commercial. Le moment est venu de mettre ces connaissances en pratique. Vous planifiez un projet et le mettez en œuvre de manière autonome dans votre entreprise. Pour ce faire, il vous faut non seulement des connaissances spécialisées, mais aussi de la créativité.

Dans la phase d'autoapprentissage guidée, vous décidez du thème de votre projet et esquissez une première ébauche du projet.

La phase d'autoapprentissage guidée est divisée en quatre phases :

- Phase 1 : se familiariser avec le thème
- Phase 2 : choisir le domaine spécifique du projet
- Phase 3 : définir et développer une idée de projet
- Phase 4 : élaborer une ébauche de projet

Définition de la tâche

Traitez les phases les unes après les autres. Vous trouverez les mandats de chaque phase aux pages suivantes.

Attentes

- Décrire dans les grandes lignes l'idée de projet dans l'ébauche de projet.
- Créer un premier planning de projet.
- Envoyer dans les délais l'ébauche de projet à la personne responsable des CI.

Organisation

Durée : 4 à 5 heures

Méthode de travail : travail individuel

Outils : vous trouverez des suggestions d'idées de projet ci-joint.



Phase 1 : se familiariser avec le thème

À l'aide des unités d'apprentissage sur Konvink, faites-vous une idée générale des domaines spécifiques possibles pour votre projet.

Domaine spécifique 1 : Infrastructure technologique

- Unité d'apprentissage « Utiliser des infrastructures numériques »
- Unité d'apprentissage « Garantir la gestion des données »

Domaine spécifique 2 : Développement de contenu

- Unité d'apprentissage « Créer des contenus numériques »
- Unité d'apprentissage « Rédiger des textes compréhensibles »

Étape 1 : visionnez l'introduction, lisez le module de connaissances et regardez la séquence de démonstration pour vous familiariser avec les thèmes des quatre unités d'apprentissage.

Étape 2 : prenez des notes sur le contenu des différentes unités d'apprentissage et utilisez celles-ci comme base de décision pour la prochaine étape.

Étape 3 : réfléchissez aux thèmes qui vous passionnent particulièrement et qui correspondent le plus aux intérêts de votre entreprise.

Phase 2 : choisir le domaine spécifique du projet

Choisissez l'un des deux domaines spécifiques pour votre projet.

Domaine spécifique 1 : Infrastructure technologique

- Unité d'apprentissage « Utiliser des infrastructures numériques »
- Unité d'apprentissage « Garantir la gestion des données »

Domaine spécifique 2 : Développement de contenu

- Unité d'apprentissage « Créer des contenus numériques »
- Unité d'apprentissage « Rédiger des textes compréhensibles »

Phase 3 : définir et développer une idée de projet

Après avoir opté pour un domaine spécifique, vous développez des idées de projet concrètes. Prenez en compte les dispositions suivantes :

- Le projet doit être suffisamment complexe.
- Le projet doit pouvoir être terminé d'ici l'avant-dernier jour de CI (CI 9).
- Du point de vue du contenu, le projet doit correspondre au domaine spécifique choisi.
- Le projet doit pouvoir être mis en œuvre dans le respect des conditions-cadres de l'entreprise.
- Le projet doit avoir une utilité pour l'entreprise.

Discutez de vos idées de projet avec votre responsable. Attirez son attention sur les conditions-cadres susmentionnées. Réfléchissez avec votre responsable aux projets qu'il serait possible de mettre en œuvre dans l'entreprise et à la manière concrète de procéder. Sélectionnez ensuite une de vos idées de projet.



Phase 4 : élaborer une ébauche de projet

Après avoir obtenu le feu vert de votre responsable pour votre idée de projet, créez une ébauche de projet détaillée par écrit. Envoyez-la à la personne responsable des CI avant le prochain jour de CI. Ne l'oubliez pas lors du prochain CI.

Étape 1 : créez une ébauche de projet de deux à trois pages A4. Votre ébauche de projet doit contenir les informations suivantes :

- Titre du projet
- Responsable avec ses coordonnées (prénom, nom, adresse e-mail et numéro de téléphone)
- Entreprise formatrice (nom, adresse)
- Donnée de la/du supérieur-e hiérarchique (prénom, nom, fonction, adresse e-mail et numéro de téléphone)
- Domaine spécifique choisi (« Infrastructure technologique » ou « Développement de contenu »)
- Situation initiale
 - Pourquoi le projet est-il lancé ?
 - À quelle problématique le projet répond-il ?
 - Quelles sont les conditions-cadres ?
- Objectif du projet
 - Quel objectif poursuivez-vous avec ce projet ? Que voulez-vous accomplir ?
- Groupes cibles
 - À quel(s) groupe(s) cible(s) le projet s'adresse-t-il ?
- Planning dans les grandes lignes (jalons inclus)
 - Comment le projet est-il organisé dans le temps ?
 - Quels en sont les jalons ?
- Mesures
 - Comment entendez-vous procéder concrètement pour atteindre les objectifs ?
- Ressources
 - Quelles ressources (temporelles, humaines, matérielles, etc.) sont nécessaires à la réalisation du projet ?
 - Après de qui pouvez-vous vous les procurer ?
- Organisation du projet
 - Quelles personnes sont impliquées dans votre projet et comment ?

Étape 2 : discutez de votre ébauche de projet avec votre responsable. Adaptez ou complétez-la si nécessaire.

Étape 3 : envoyez votre ébauche de projet par e-mail à la personne responsable des CI avant le prochain CI.

Important : Lors du prochain CI, présentez votre ébauche de projet à vos condisciples. Vous créerez la présentation le jour même du CI.



Annexe : Idées de projets possibles

Domaine spécifique : Infrastructure technologique

- Mettre en place une boutique en ligne permettant de commander des produits
- Introduire un nouvel outil pour la réservation de salles en interne
- Optimiser l'archivage des données sur le serveur
- Mettre en place un outil pour la numérisation des factures
- Introduire un nouvel outil pour les visioconférences
- Mettre en place le système Customer Relationship Management (CRM)

Domaine spécifique 2 : Développement de contenu

- Concevoir une brochure d'entreprise
- Standardiser un modèle pour la communication interne et externe.
- Optimiser la présence de l'entreprise sur les réseaux sociaux
- Créer des documents de formation standardisés pour les nouvelles collaboratrices et nouveaux collaborateurs
- Concevoir une vidéo pour le marketing des places d'apprentissage
- Mettre en place une newsletter
- Créer une vidéo promotionnelle sur YouTube
- Mettre en place un podcast d'actualité pour le personnel afin de remplacer le tableau d'affichage
- Développer des lignes directrices pour l'utilisation uniforme des canaux de communication dans l'entreprise
- Concevoir et mettre en œuvre une campagne marketing pour un produit défini
- Mettre en place un site Internet pour l'entreprise

Remarque : Les idées ci-dessus ne sont que des suggestions. Vous pouvez choisir dans cette liste, mais ce n'est pas une obligation.



Cours interentreprises

Mandat de transfert 2 : Mon projet

Situation initiale

Au CI, nous avons discuté de ce qu'est un projet et réfléchi au projet que vous pourriez mettre en œuvre au sein de votre entreprise.

Ce mandat de transfert vous fera découvrir comment procéder lors de la mise en œuvre de votre projet et documenter votre démarche en tant qu'œuvre sur Konvink.

Définition de la tâche

Sur Konvink, créez une nouvelle œuvre portant le titre de votre projet. Avec cette œuvre, vous démontrez que vous êtes en mesure de planifier, de mettre en œuvre, de documenter et d'analyser un projet avec succès. Procédez comme suit :

Tâche partielle 1 : Dans la situation initiale, décrivez toutes les bases importantes pour votre projet. Rédigez cette description avant de commencer le projet. Expliquez :

Décrire la situation initiale

- Quelle est la situation initiale de votre projet (que voulez-vous faire ? Quel est l'avantage concret pour l'entreprise ? etc.)
- Quels sont les objectifs de votre projet ? (qu'est-ce doit être différent après le projet ?)
- Qui est impliqué dans votre projet ? (qui est concerné ? Qui voulez-vous informer ? De quels services internes ou externes avez-vous besoin pour la mise en œuvre ? Quelles personnes collaborent à votre projet, qui vous soutient ? etc.)
- Quel est votre **rôle** dans ce projet (de quoi êtes-vous responsable exactement ? À qui rapportez-vous sur l'avancement du projet ? etc.)

Tâche partielle 2 : Finalisez en outre la **planification du projet** que vous avez déjà réalisée et présentez-la également dans la situation initiale. La planification du projet doit mettre clairement en évidence...

Illustrer la planification du projet

- quelles étapes ou projets partiels vous planifiez ;
- quels jalons vous planifiez et
- pour quelle date quels étapes, projets partiels et le projet dans sa globalité doivent être terminés.

Tâche partielle 3 : Finalisez votre planification et commencez à mettre votre projet en œuvre. Parallèlement, documentez chaque étape du projet dans votre œuvre sur Konvink. Décrivez ce que vous et les autres personnes impliquées dans le projet avez réalisé au cours de l'étape correspondante et quels ont été les résultats partiels de cette étape.

Mettre le projet en œuvre et documenter la mise en œuvre



Tâche partielle 4 : Clôturer le projet et documenter le résultat du projet : Après avoir terminé votre projet, documentez le résultat global dans l'onglet « Le résultat du projet ». Outre une description, utilisez aussi des photos, des vidéos ou d'autres supports pour illustrer le résultat du projet et faire en sorte qu'il soit compréhensible pour des personnes externes.

Tâche partielle 5 : Réflexion : Dans l'onglet « Réflexion », passez de nouveau la planification, la mise en œuvre et le résultat de votre projet en revue de manière détaillée en répondant aux questions suivantes :

1. Dans quelle mesure votre **planification** était-elle réaliste ?
2. Comment avez-vous réussi à gérer les différentes **étapes de la mise en œuvre** ?
3. Comment évaluez-vous le **résultat** de votre projet ?
4. Comment s'est passée la **collaboration** au sein du groupe d'apprentissage ou avec les autres personnes impliquées dans le projet ?

Pour chaque question, mentionnez un facteur de réussite et un obstacle et justifiez-les clairement.

Tâche partielle 6 : Learnings : Dans l'onglet « Learnings », mentionnez des conclusions importantes pour la mise en œuvre de votre prochain projet. Que referiez-vous à l'identique la prochaine fois ? Que feriez-vous sans aucun doute autrement ? Citez trois aspects et justifiez clairement vos explications.

Informations sur la solution

- Faites preuve de créativité dans la réalisation de votre œuvre et utilisez divers médias et visuels (p. ex. photos, graphiques, captures d'écran, documents de l'entreprise). Vous avez carte blanche dans la conception de votre œuvre. Choisissez ce qui vous semble pertinent.
- **Toutefois, veuillez toujours à respecter les dispositions en matière de protection des données.** Ne postez pas de photos de personnes qui ne vous en ont pas donné l'autorisation, pas de noms de vos client-e-s ou collègues, de chiffres-clés internes de l'entreprise.
- Pour tous les médias et les visuels, indiquez les sources, même si vous les avez créés vous-même.
- En cas de modification sensible, veuillez toujours à impliquer votre formatrice ou formateur.

Organisation

- Avant chaque jour de CI, publiez l'état d'avancement de votre œuvre conformément aux directives de la personne responsable des CI. Avant de publier votre œuvre, soumettez-la à la formatrice/au formateur pour vérification. Pour cela, il vous suffit de la partager avec elle/lui.
- Pendant les jours de CI, vous aurez de nouveau l'occasion de travailler sur votre œuvre et de présenter son état d'avancement. Vous pouvez clarifier les questions avec la personne responsable des CI qui vous prodiguera des conseils importants pour la suite de la mise en œuvre.
- Dans l'entreprise, vous disposez de 20 heures pour travailler sur le mandat de transfert. Si vous avez besoin de plus de temps, terminez le mandat de transfert en dehors de vos heures de travail.
- Soumettez votre œuvre terminée à la date fixée via l'outil « Mes prestations fournies lors des examens », avec les résultats des tests de certification sur les unités d'apprentissage « Utiliser des infrastructures numériques », « Garantir la gestion des données », « Créer des contenus numériques » et « Rédiger des textes compréhensibles ».



Veillez respecter les dates de publication et de soumission définitive de votre œuvre. Les responsables des CI communiquent les dates à respecter.

Évaluation

L'évaluation de votre œuvre se base sur les critères définis dans [la fiche d'évaluation](#).

Déduction en cas de soumission tardive

En cas de soumission tardive de l'œuvre ou du test de certification, la commission des cours de la CIFIC Suisse sur place fixe un délai supplémentaire adéquat. Si ce délai est respecté, un point entier sera déduit. Dans le cas contraire, la note du contrôle des compétences CI sera 1.

Plagiat

En publiant votre œuvre, vous confirmez l'avoir rédigée vous-même. La reproduction de textes et d'idées de tiers, sans indication claire, constitue une infraction aux droits d'auteur (plagiat). Un plagiat constitue une infraction au règlement d'examen et est sanctionné en conséquence dans l'évaluation.



Critères d'évaluation pour le mandat de transfert 2 : Mon projet

Critère d'évaluation 1 : description de la situation initiale Question principale : l'aperçu du projet est-il complet, bien structuré et compréhensible pour des personnes extérieures ?	
Évaluation	Points
Les cinq points mentionnés dans le mandat sont décrits dans la situation initiale. La description est clairement structurée et compréhensible.	3
La situation initiale est globalement complète, bien structurée et compréhensible. Un ou deux aspects sur les cinq sont manquants OU la description de certains aspects est difficilement compréhensible.	2
La situation initiale est partiellement complète, bien structurée et compréhensible. Trois à quatre aspects sur les cinq sont manquants OU la description de plusieurs aspects est difficilement compréhensible.	1
Il n'y a quasiment pas de description de la situation initiale (seulement un aspect) OU la description n'est pas compréhensible OU est largement inspirée d'une source existante (plagiat).	0



Critère d'évaluation 2 : qualité de la planification

Question principale : la planification du projet prévue est-elle propice à la réalisation des objectifs du projet ?

Évaluation	Points
La planification du projet est complète, exhaustive et détaillée (définition de jalons, subdivision en projets partiels, calendriers clairs, etc.). Elle est propice à la réalisation des objectifs du projet énoncés.	3
La planification du projet est globalement complète, exhaustive et détaillée (définition de jalons, subdivision en projets partiels, calendriers clairs, etc.). Certaines questions subsistent par rapport à la réalisation des objectifs.	2
La planification du projet est incomplète OU n'est pas axée sur la réalisation des objectifs du projet.	1
La planification n'apporte aucune valeur ajoutée par rapport à la réalisation des objectifs du projet OU est largement inspirée d'une autre source (plagiat).	0



Critère d'évaluation 3 : description de la mise en œuvre du projet

Question principale : la documentation de la mise en œuvre du projet est-elle complète, bien structurée et compréhensible pour des personnes extérieures ?

Évaluation	Points
La description de la mise en œuvre des différentes étapes du projet est complète et compréhensible pour des personnes extérieures. La description de chaque étape est bien structurée. Des médias et des visuels complémentaires sont utilisés lorsque c'est judicieux et pertinent.	3
La description de certaines étapes n'est pas compréhensible.	2
La description de plusieurs étapes n'est pas compréhensible.	1
La description de toutes OU de quasiment toutes les étapes n'est pas compréhensible OU la description de la mise en œuvre du projet est largement inspirée d'une autre source (plagiat).	0



Critère d'évaluation 4 : description du résultat du projet

Question principale : la description du résultat du projet est-elle compréhensible pour des personnes extérieures et s'appuie-t-elle sur des médias complémentaires ?

Évaluation	Points
La description du résultat du projet est détaillée et compréhensible pour des personnes externes. La description est bien structurée. Elle s'appuie sur des médias et des visuels complémentaires appropriés.	3
Certains aspects de la description du résultat du projet ne sont pas compréhensibles.	2
Plusieurs aspects de la description du résultat du projet ne sont pas compréhensibles.	1
La description du résultat du projet fait défaut OU n'est pas compréhensible OU est largement inspirée d'une source existante (plagiat).	0



Critère d'évaluation 5 : réflexion

Question principale : les principaux facteurs de réussite et obstacles en lien avec la planification, la mise en œuvre et le résultat ont-ils été identifiés ?

Évaluation	Points
La réflexion apporte une réponse et une justification complètes aux quatre questions (un facteur de réussite et un obstacle par question). Un lien explicite existe entre les différents aspects et la planification, la mise en œuvre et le résultat du projet. Il est évident que la personne en formation a réfléchi à sa démarche.	3
La réflexion apporte une réponse aux quatre questions. Les explications et les justifications ne sont pas toujours claires OU le lien avec les explications précédentes n'est pas évident OU certains obstacles ou facteurs de réussite font défaut.	2
La réflexion apporte une réponse à deux ou trois questions OU les explications et les justifications sont pour la plupart incompréhensibles.	1
La personne en formation ne traite qu'une seule ou ne traite aucune question de réflexion OU la réflexion est largement inspirée d'une source existante (plagiat).	0



Critère d'évaluation 6 : learnings

Question principale : la personne en formation déduit-elle des learnings appropriés ?

Évaluation	Points
Trois learnings pertinents sont mentionnés et justifiés de manière compréhensible. Un lien explicite existe entre les différents aspects et la démarche décrite et la réflexion menée.	3
Deux learnings pertinents sont mentionnés OU les justifications ou le lien avec les explications précédentes ne sont pas toujours compréhensibles.	2
Un seul learning pertinent est mentionné.	1
Aucun learning pertinent n'est mentionné OU les learnings sont largement inspirés d'une source existante (plagiat).	0



Critère d'évaluation 7 : caractère compréhensible

Question principale : l'œuvre de la personne en formation est-elle compréhensible et correcte d'un point de vue linguistique ?

Évaluation	Points
Les contenus de l'œuvre (situation initiale, mise en œuvre du projet, résultat du projet, réflexion et learnings) sont fluides et compréhensibles. Le texte est rédigé dans un français correct. L'œuvre ne contient pas plus de deux erreurs orthographiques/grammaticales.	3
Les contenus de l'œuvre sont compréhensibles d'un point de vue linguistique. Le texte est globalement rédigé dans un français correct. L'œuvre contient plus de deux erreurs orthographiques/grammaticales.	2
Les contenus de l'œuvre sont globalement compréhensibles d'un point de vue linguistique. Ils contiennent de nombreuses erreurs orthographiques/grammaticales.	1
La qualité linguistique de l'œuvre est insuffisante.	0



Critère d'évaluation 8 : protection des données

Question principale : la personne en formation respecte-t-elle scrupuleusement les dispositions en matière de protection des données (droits de la personnalité, droits d'auteur, etc.) ?

Évaluation	Points
Les dispositions en matière de protection des données sont systématiquement respectées. Les citations sont correctes, les sources correspondantes sont indiquées et le droit à l'image est respecté. On peut clairement distinguer les contributions propres des contributions de tiers.	3
Les dispositions en matière de protection des données sont globalement respectées. Certaines sources ne sont pas indiquées et/ou les règles abordées au CI ne sont pas toutes respectées, mais on peut clairement distinguer les contributions propres de ce qui a été repris.	2
Les dispositions en matière de protection des données sont partiellement respectées. On ne peut pas clairement différencier toutes les contributions propres des contributions de tiers.	1
Des infractions manifestes et graves à la protection des données sont identifiables.	0



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)

Procédure de qualification

Lexique

Ressources

8 Structure de la procédure de qualification avec examen final – Employée/Employé de commerce CFC

		1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage		3 ^e année d'apprentissage		Pondération dans le bulletin de notes	
Examen final	Examen final dans l'entreprise						TP	Note éliminatoire	30%
	Examen final à l'école						CP / CG	Moyenne des 5 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire, sans DC ni option)	30%
Notes d'expérience	Note d'expérience Entreprise	CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4	CCE 5	CCE 6	Moyenne des 6 CCE	25%
	Note d'expérience École professionnelle	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5		Moyenne des 6 notes semestrielles globales	50%
		NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6		
		NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6		
		NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
		NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
		NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
		NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
	Option					NBS 1	NBS 2	Moyenne des 2 CC-CI	25%
	Note d'expérience CI	NSG 1	NSG 2	NSG 3	NSG 4	NSG 5	NSG 6		
				CC-CI 1		CC-CI 2			

Légende :

CCE = contrôle de compétences de l'entreprise
DCO = domaine de compétences opérationnelles
TP = travail pratique

CP / CG = connaissances prof./culture générale
NBS = note du bulletin semestriel
DC = domaine à choix
NSG = note semestrielle globale



Lexique de la formation selon la nouvelle ORFO 2023

D.C.O.

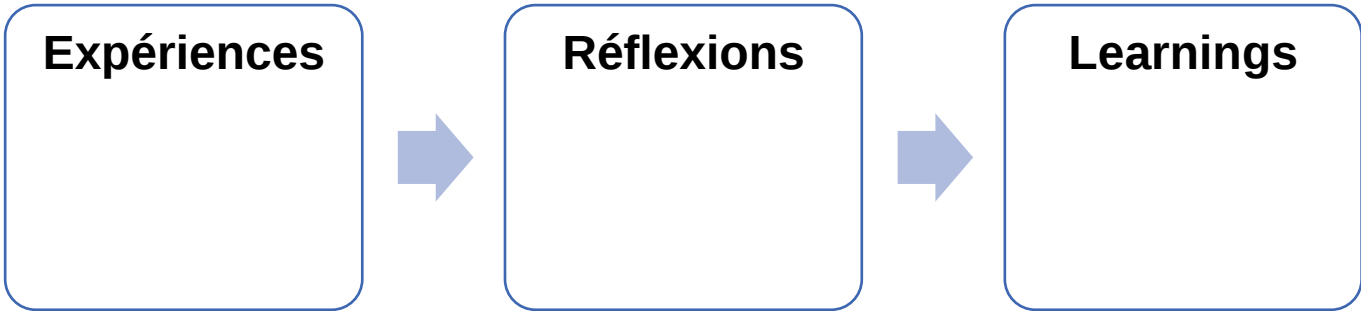
- A =
- B =
- C =
- D =
- E =

C.O.

Les 4 dimensions d'une compétence opérationnelle

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Principes de la formation sur les 3 lieux



Mandat =

Les différents types de mandat	Entreprise	CI	Ecole professionnelle (EP)
Mandat pratique			
Mandat d'entraînement			
Mandat de suivi			
Mandat de transfert			
Mandat pratique scolaire			

Lexique de la formation selon la nouvelle ORFO 2023

Notes d'expérience

	Nombre de notes sur toute la formation	Fréquence
Note d'expérience en entreprise		
Note d'expérience aux CI		
Note d'expérience à l'école professionnelle		

Formation en entreprise



Quels sont les outils à ma disposition
pour DEVELOPPER mon apprenti-e?

Outils	Fréquence de «remplissage»

Quels sont les outils à ma disposition
pour EVALUER mon apprenti-e?

Outils	Délais importants

Konvink

Posture du formateur

Lexique de la formation selon la nouvelle ORFO 2023

Formation aux CI (Cours Interentreprises)

Concept et lexique des CI

- Méthode **IPDRCE**
 - Recherche d'information
 - Planifier
 - Décider
 - Réaliser
 - Contrôler
 - Evaluer
- Interface
- Assurance qualité
- Dispositions légales de l'entreprise
- RSE - ESG
- Clients = clients internes et externes
- Infrastructure numérique
- Développement de contenu

Journées d'autoapprentissage guidées

- Nombre de jours :
- Nombre d'heures par journée :
- Lieu :
- Tâches de fixation de connaissances :

Que retenir du CC-CI1?

Que retenir du CC-CI2?

Ressources pour vous aider



Process pour retrouver les **éléments opérationnels qui aident aux mandats pratiques** (e-learning de chaque compétence opérationnelle) :
Konvink / Dashboard / Mes organisations / formation commerciale initiale / Mon savoir-faire – éléments opérationnels CFC / puis sélectionnez la C.O. que vous souhaitez approfondir

Pour acheter les licences Konvink :

<https://igkg.konvink.store/fr/>

Attention : il faut mettre **l'adresse e-mail personnelle de l'apprenti-e** car il/elle garde ses accès post-formation.