



Cours

interentreprises n°2

« Services et administration »

- Travail préparatoire
- Input de cours
- Exercices
- Travaux de suivi :
 - Mandat d'entraînement : mon entreprise
 - Mandat de transfert : traiter les demandes de clients
 - Critères d'évaluation du mandat de transfert : traiter les demandes des clients



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 2

La structure d'une entreprise

Introduction

Version 2023

1

2 Rétrospective du jour CI 1

- Vous avez vu la structure et les règles du jeu des CI.
- Vous avez géré des tâches au niveau des interfaces en entreprise.
- Vous avez utilisé la méthode IPDRCE.
- Vous avez acquis les bases de la gestion de mandats et de l'assurance qualité.
- Vous avez exercé votre 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

3 **Thèmes du jour**

1. Discuter du travail préparatoire
2. Assurer une transmission d'informations active et exhaustive
3. Découvrir les caractéristiques d'une entreprise
4. Réaliser la présentation d'œuvre dans le respect de la protection des données
5. Passer le contrôle des compétences 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)

3

4 **Objectifs**

- Assurer une transmission d'informations active et exhaustive.
- Différencier plusieurs entreprises à l'aide de caractéristiques fondamentales.
- Effectuer une première ébauche d'une présentation d'œuvre au CI.
- Être capable de passer la première partie du contrôle des compétences 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)

4

5 Pourquoi est-ce important ?

- Au niveau des interfaces en entreprise, la transmission, le filtrage et la préparation des informations sont particulièrement importants.
- La structure d'une entreprise détermine le type de tâches que vous assumez dans votre travail quotidien. Toutefois, il n'est pas possible d'établir de lien direct entre la structure d'une entreprise et vos activités.
- Cela explique pourquoi il importe que vous vous imprégniez de la structure et de l'architecture de votre entreprise. Vous serez ainsi en mesure d'avoir une vue globale de la structure dans laquelle s'intègre votre domaine d'activité.
- Vous consignez vos conclusions dans votre présentation d'œuvre. Vous utiliserez aussi la présentation d'œuvre lors du prochain CI pour effectuer les 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)

5

6 Déroulement

Introduction	8h30
Bloc 1 : Transmettre des informations	
Pause	10h10
Bloc 2 : Découvrir une entreprise	
Pause de midi	12h00
Suite du bloc 2 : Découvrir une entreprise	
Pause	14h30
Bloc 3 : Les contrôles des compétences CI et la présentation d'œuvre	
Conclusion/Perspectives	
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)

6



Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Le travail préparatoire pour aujourd'hui

Directive de travail « Échange d'expériences »

Situation initiale

Pour le CI d'aujourd'hui, vous avez effectué un travail préparatoire. Il s'agit maintenant de discuter de vos conclusions par groupes de deux.

Définition de la tâche

- | | |
|----------------|---|
| Étape 1 | À deux, cherchez un endroit dans la pièce où vous pourrez travailler au calme. Lisez les résultats de votre partenaire. |
| Étape 2 | Commentez les résultats : <ul style="list-style-type: none">– Qu'est-ce qui était particulièrement intéressant ?– Quels sont les points communs au niveau du contenu ? Où se situent les divergences ? |
| Étape 3 | Donnez-vous mutuellement du feed-back : <ul style="list-style-type: none">– Votre partenaire a-t-elle ou a-t-il utilisé correctement le schéma IPDRCE ?– Qu'est-ce qui est particulièrement bien exécuté ? Donnez au moins 3 exemples.– Qu'est-ce qui ne l'est pas ? Donnez au moins 1 exemple. |

Attentes

- Avoir une idée concrète du type de mandat décrit par son partenaire.
- Identifier le schéma IPDRCE et l'utiliser correctement.
- Se donner mutuellement du feed-back sur la mise en œuvre du schéma IPDRCE.

Organisation

Durée : 25 minutes

Méthode de travail : groupe de deux

Outils : au moins un ordinateur portable et les conclusions du travail préparatoire.



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 2

Transmettre des informations de façon active et exhaustive

Assurer la gestion des interfaces

Version 2023

1

2 L'essentiel en bref

- Au premier CI, vous avez appris les bases du thème « Gérer habilement les interfaces en entreprise ».
- Aujourd'hui, nous allons découvrir une autre tâche relative au thème « Gérer habilement les interfaces en entreprise » :

**La transmission active et exhaustive
d'informations**



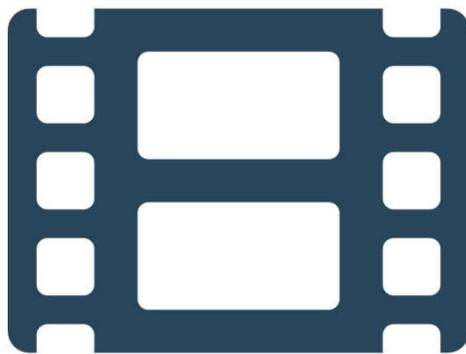
Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
 Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
 Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

2

Transmission d'informations active et exhaustive

3

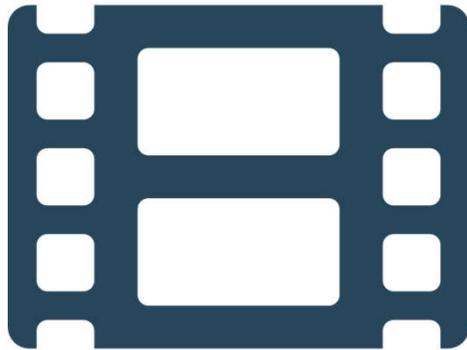
4 Une mise en œuvre incorrecte



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

5 Une mise en œuvre correcte



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

6 Questions à se poser pour un bon flux d'informations



Illustration : Questions à se poser pour un bon flux d'informations, référence : 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

7 Résumé

Transmission d'informations active et exhaustive

Transmission active

- Informer activement toutes les personnes concernées.
- Prendre l'initiative de poser des questions en cas d'incertitude.

Transmission exhaustive

- Questions à se poser : Qu'est-ce que je dois transmettre ? À qui ? Quand ? Comment ?
- Informer les personnes concernées de l'état d'avancement du mandat et des changements.

Informations

- Définir le canal de communication approprié
- Sélectionner et préparer les informations de façon ciblée



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 2

Transmission d'informations active et exhaustive

Directive de travail « Exercices »

Situation initiale

Vous venez de découvrir la transmission active et exhaustive d'informations. Avec les bases abordées lors du premier jour de CI, vous avez maintenant quelques connaissances de la gestion des interfaces en entreprise.

Définition des tâches

Effectuez les exercices de l'unité d'apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise ».

Étape 1 Allez dans l'unité d'apprentissage sur Konvink.

Étape 2 Effectuez les tâches des exercices de connaissances.

Pour les plus rapides : effectuez les tâches des exercices de compréhension.

Pour les ultrarapides : effectuez les tâches des exercices d'analyse.

Attentes

- Faire les exercices en silence.
- Noter les questions et les points à éclaircir.

Organisation

Durée : 20 minutes

Méthode de travail : travail individuel



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 2

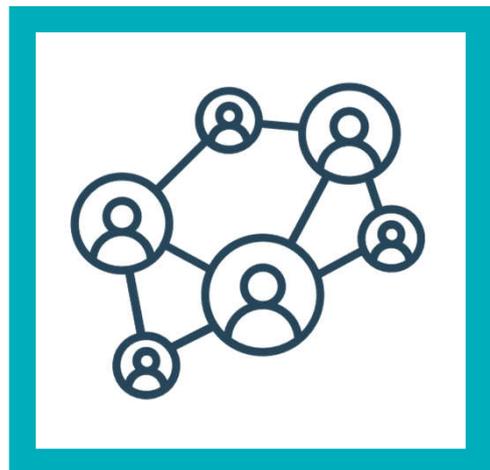
Les caractéristiques d'une entreprise

Des interfaces en entreprise à la structure globale

Version 2023

1

2 Des interfaces en entreprise à la structure globale



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

3 Objectifs

- Citer quatre caractéristiques permettant de distinguer les entreprises les unes des autres.
- Formuler des exemples concrets sur la façon de mettre à profit les connaissances relatives à son entreprise dans le quotidien professionnel.
- Être en mesure d'effectuer le mandat de façon autonome au sein de son groupe de travail.



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

4 Sondage : Connaître mon entreprise

Situation initiale : Vous connaissez probablement déjà bien votre entreprise. Dans la prochaine unité de cours, nous allons approfondir ces connaissances.

Définition de la tâche : Ouvrez le sondage. Répondez aux questions posées sur le thème « mon entreprise ».

Attentes : Répondre à toutes les questions.

Organisation :

Durée : 10 minutes

Méthode de travail : travail individuel

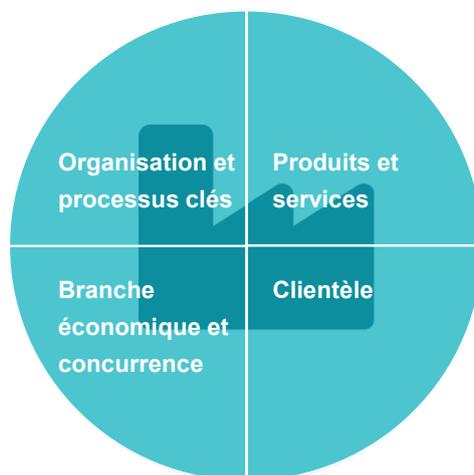
Outils : ordinateur portable/smartphone



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

5 Les caractéristiques d'une entreprise



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)

5

6 Mandat « Atelier : caractéristiques d'une entreprise »

→ Voir directive de travail.

Thèmes :

- 1 : Produits et services
- 2 : Clientèle
- 3 : Branche économique et concurrence
- 4 : Organisation et processus clés

- Durée : 80 minutes, puis séance plénière



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



Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Les caractéristiques d'une entreprise

Atelier

Situation initiale

Vous avez appris qu'il est généralement possible de distinguer les entreprises à l'aide de quatre caractéristiques. Dans cet atelier, vous pouvez mettre activement en pratique vos connaissances sur les caractéristiques d'une entreprise et les approfondir.

Définition de la tâche

Étape 1 Trouvez deux condisciples pour travailler avec vous dans cet atelier.

Étape 2 Travaillez chacun sur votre entreprise formatrice.

Étape 3 Avec votre groupe, sélectionnez le poste par lequel vous souhaitez débiter. Effectuez les tâches définies correspondantes aux 4 postes. Les postes suivants sont à votre disposition :

- Poste 1 : Produits et services
- Poste 2 : Clientèle
- Poste 3 : Branche économique et concurrence
- Poste 4 : Organisation et processus clés en entreprise

Étape 4 Lorsque vous avez travaillé à tous les postes, vous présenterez à un autre groupe les résultats de vos recherches et de votre œuvre.

Attentes

- Lire attentivement la définition de la tâche de chaque poste.
- Répartir le temps intelligemment entre les tâches partielles pour pouvoir travailler aux quatre postes. L'ordre n'a pas d'importance.
- Consigner les notes et les solutions dans une œuvre « Mon entreprise » sur Konvink. Noter les questions en suspens à part et les poser pendant la séance plénière.



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)

Conditions-cadres

Durée : 80 minutes (20 minutes pour chaque poste)

Méthode de travail : groupe de trois

Outils : ordinateur portable



Poste 1 : Produits et services

Situation initiale

Les produits et/ou services que l'entreprise produit ou fournit constituent l'une des principales caractéristiques. En effet, sans produits et/ou services, l'entreprise n'a rien à vendre et ne peut pas gagner d'argent.

À ce poste de l'atelier, mettez en pratique vos connaissances sur la caractéristique « produits et services » et consolidez-les.

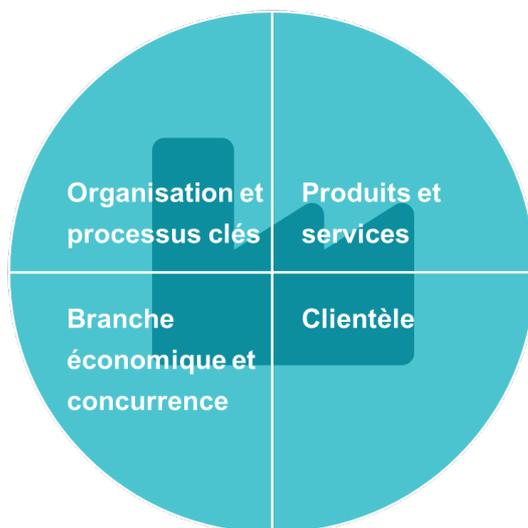


Illustration : Découvrir les caractéristiques d'une entreprise,
source : illustration propre.

Définition de la tâche

Étape 1 Lisez le texte ci-joint sur le thème « Sans produits et services, pas d'entreprise » pour vous-même en silence. Ensuite, discutez des éventuelles questions dans le groupe.

Étape 2 En groupe, exécutez les tâches suivantes en utilisant l'entreprise modèle choisie. Notez vos résultats sur le flipchart.

- Citez trois produits et/ou services de l'entreprise.
- Pour chaque produit et/ou service, précisez de quel type de bien il s'agit.
- Déterminez quels besoins les produits et/ou services satisfont du point de vue de la clientèle.
- Analysez l'impact des produits et/ou services sur les personnes et sur l'environnement. Détaillez un aspect positif et un aspect négatif.



Attentes

- Effectuer les quatre tâches en se basant sur son entreprise modèle.
- Consigner les résultats dans la forme correspondante sur le flipchart.

Organisation

Durée : 20 minutes

Méthode de travail : groupe de quatre

Sans produits et services, pas d'entreprise

Les produits et les services font tous deux partie des biens économiques. Pourtant, des différences les opposent. Ainsi, les produits sont des biens matériels, tandis que les services sont des biens immatériels. Les biens immatériels ne sont pas palpables.

Produits = biens matériels

- Logiciels
- Machines
- Chocolat
- Table

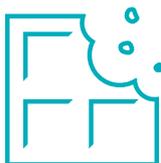
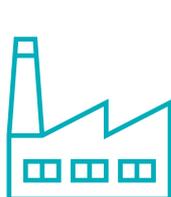
Services = biens immatériels

- Comptabilité
 - Mandats fiduciaires
 - Réparation de vélo
 - Conseil en placement
-

Le temps qui sépare la production et la consommation est un élément essentiel pour différencier les produits et des services.

Produits

La production précède la vente ou l'utilisation par la cliente ou le client.



Services

Le service est « produit » au moment où la cliente ou le client l'utilise.





Examinez aussi les autres éléments permettant de différencier les produits et les services.

Produits

- Ils peuvent être stockés, p. ex. bouteilles d'eau.
- Ils peuvent être retournés, p. ex. en présence d'un défaut de qualité d'un vêtement.
- Le client ne fait pas partie du processus de production.
- La qualité dépend de la production, du stockage ou de la logistique.

Services

- Ils ne peuvent pas être stockés, p. ex. assurances.
- Ils ne peuvent pas être retournés, p. ex. un soin visage.
- La cliente ou le client et le prestataire participent tous les deux à la « production ».
- La qualité du service dépend aussi de la cliente ou du client, p. ex. elle/il ne respecte pas ce qui a été convenu lors de l'entretien d'orientation de carrière.

L'impact sur les personnes et l'environnement est un autre aspect des produits et/ou services. Une part importante de la clientèle veut être sûre que le produit ou le service acheté ne nuit pas aux personnes ni à l'environnement. Et cela va de la production au recyclage ou au réemploi, en passant par la consommation.

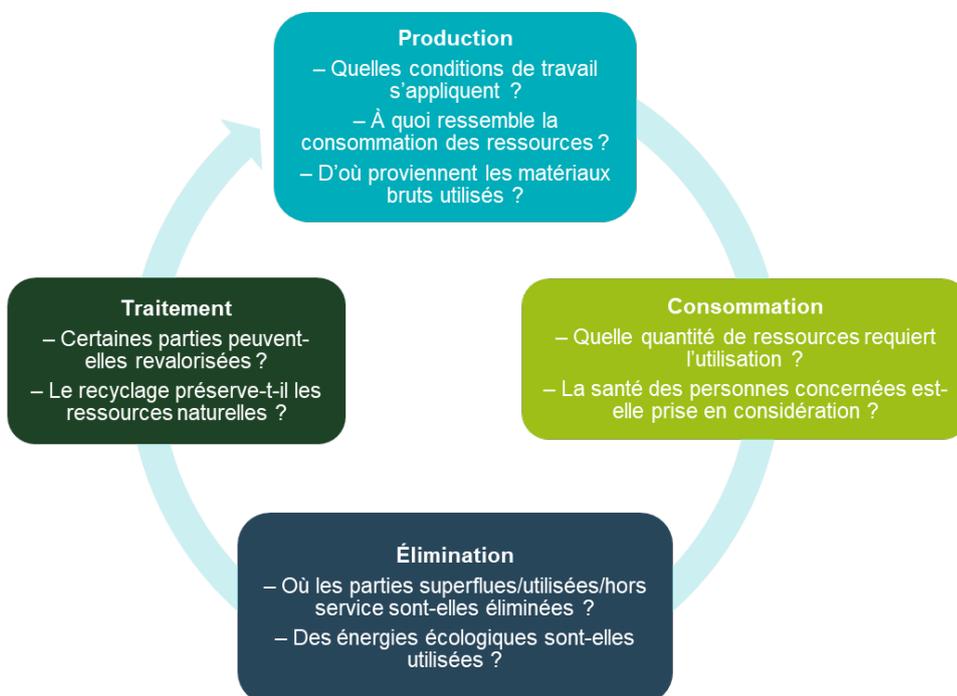


Illustration : Impact sur les personnes et sur l'environnement,
source : illustration propre.



Principaux termes

- Biens matériels
 - Biens immatériels
 - Production et consommation
 - Utilité
-

Sources

Kocian-Dirr, C. (2019). Betriebswirtschaftslehre – Schnell erfasst. Springer Fachmedien Wiesbaden.

Thommen, J.-P., Achleitner, A.-K., Gilbert, D. U., Hachmeister, D. & Kaiser, G. (2017). Allgemeine Betriebswirtschaftslehre: Umfassende Einführung aus managementorientierter Sicht (8. Auflage). Springer Fachmedien Wiesbaden.



Poste 2 : Clientèle

Situation initiale

La clientèle est constituée de personnes à qui l'entreprise vend des produits ou des services. Elle représente le principal groupe qu'une entreprise doit cibler.

À ce poste de l'atelier, vous pouvez consolider vos connaissances sur la caractéristique « clientèle » et les mettre en pratique.



Illustration : Découvrir les caractéristiques d'une entreprise,
source : illustration propre.

Définition de la tâche

- Étape 1** Lisez le texte ci-joint sur le thème « L'essentiel, c'est la clientèle » pour vous-même en silence. Ensuite, discutez des éventuelles questions dans le groupe.
-
- Étape 2** En groupe, exécutez les tâches suivantes en utilisant l'entreprise modèle choisie. Notez vos résultats sur le flipchart.
- Citez deux groupes externes et un groupe interne appartenant à la clientèle de l'entreprise.
 - Définissez un segment du marché envisageable pour l'entreprise à l'aide de trois caractéristiques.
 - Déduisez le besoin de la clientèle que le produit/le service peut satisfaire.
-



Attentes

- Effectuer les trois tâches en se basant sur son entreprise modèle.
- Consigner les résultats dans la forme correspondante sur le flipchart.

Organisation

Durée : 20 minutes

Méthode de travail : groupe de quatre

L'essentiel, c'est la clientèle !

Vous et vos condisciples jouez le rôle de clientes ou de clients. Vous achetez par exemple une collation, cherchez à vous divertir sur divers sites Internet et écoutez de la musique via des services de streaming. Dans toutes ces situations, vous interagissez avec une entreprise située en amont qui propose le produit ou le service en question.

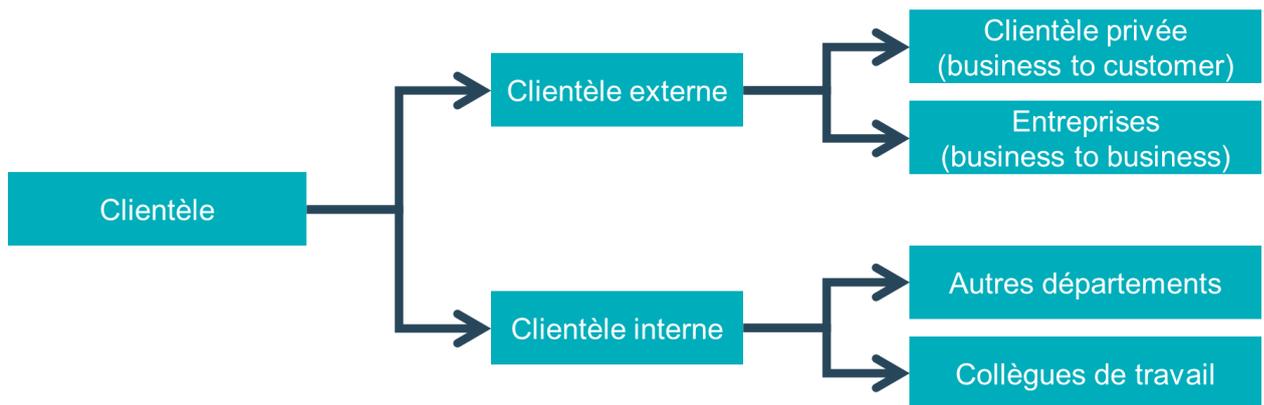


Illustration : Clientèle d'une entreprise,
source : illustration propre.

Dans ces cas de figure, vous êtes, en tant que cliente ou client, une personne privée. Toutefois, d'autres entreprises peuvent également faire partie de la clientèle. On parle alors de **clientèle externe**.

Si une entreprise sert essentiellement une clientèle privée, il s'agit d'une entreprise **Business-to-Customer (B2C)**.

Si une entreprise s'adresse essentiellement à une clientèle constituée de sociétés, il s'agit d'une entreprise **Business-to-Business (B2B)**.

La clientèle peut toutefois aussi provenir de l'entreprise elle-même. C'est surtout le cas dans de grandes entreprises. On parle alors de **clientèles ou de clients internes**.

Indépendamment des produits ou services que l'entreprise propose, les clientèles interne et externe peuvent se composer de personnes très différentes.

C'est pourquoi on procède habituellement à une segmentation du marché. Cela signifie que la clientèle potentielle est subdivisée en groupes de personnes présentant des caractéristiques similaires. Cette segmentation est surtout pertinente pour la vente et le marketing du produit/du service.



Généralement, le marché est segmenté sur la base des caractéristiques suivantes :



Caractéristiques géographiques

Caractéristiques démographiques

Caractéristiques psychographiques

Caractéristiques comportementales

Territoire (international, régional, cantonal)
Densité de population
Climat
Langue

Âge
Sexe
Revenu
Nationalité
Niveau de formation

Mode de vie Valeurs
Traits de caractère

Générales : *En lien avec le produit ou le service :*
Activités de loisirs
Habitudes
Motivation d'achat : Achat régulier ? Achat fortuit ?
Utilité : Consommation ? Image ?
Source d'information : Ami-e-s ? Réseaux sociaux ?

Un segment de marché est donc un groupe de personnes qui présentent les mêmes caractéristiques. Lisez l'exemple suivant :

Une agence immobilière s'est spécialisée dans les biens locatifs exclusifs. Un segment de marché envisageable serait par exemple :

- des travailleurs hautement qualifiés provenant de l'étranger (caractéristiques démographiques),
- qui ont un point d'attache flexible (caractéristique psychologique) et
- souhaitant profiter de l'offre culturelle en ville (caractéristique comportementale).

L'hypothèse est que les groupes de personnes qui ont des caractéristiques similaires ont aussi des besoins similaires. On appelle cela « le besoin de la clientèle ».

Il s'agit d'un souhait qui n'est pas satisfait. Ce souhait peut résulter d'un manque réel (par exemple la faim) ou d'un manque subjectif (par exemple avoir envie d'une boisson chaude). On distingue par ailleurs les besoins vitaux (par exemple manger et boire, dormir, sécurité) des besoins secondaires (par exemple vacances, smartphone, vêtements de marque).

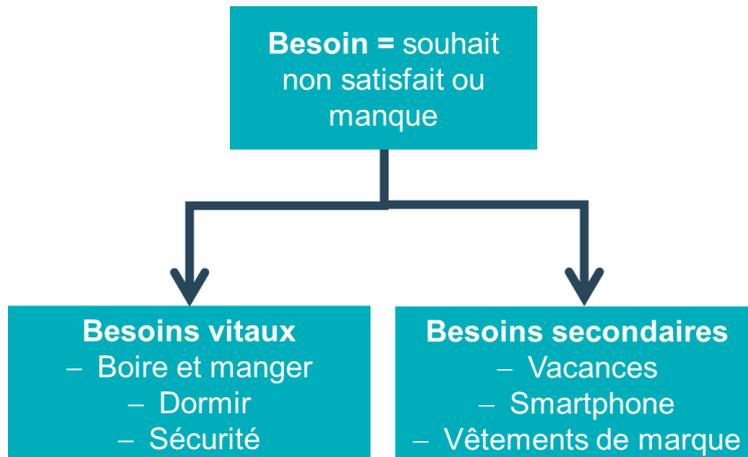


Illustration : Le besoin de la clientèle,
source : illustration propre.

Les besoins secondaires de la clientèle changent constamment. Les tendances dans la société par exemple, mais aussi la situation économique, les évolutions technologiques ou un changement sur le marché sont autant d'explications possibles.

Pour les entreprises, le défi consiste à réagir aux besoins de la clientèle qui ne cessent de changer ou à acquérir de nouveaux groupes de clientes et de clients. Sinon, les entreprises risquent de perdre de la clientèle.

Principaux termes

- Clientèle interne et externe
- Segmentation du marché
- Besoin de la clientèle

Sources

Kocian-Dirr, C. (2019). Betriebswirtschaftslehre – Schnell erfasst. Springer Fachmedien Wiesbaden.

Thommen, J.-P., Achleitner, A.-K., Gilbert, D. U., Hachmeister, D. & Kaiser, G. (2017). Allgemeine Betriebswirtschaftslehre: Umfassende Einführung aus managementorientierter Sicht (8. Auflage). Springer Fachmedien Wiesbaden.w



Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Poste 3 : Branche économique et concurrence

Situation initiale

Bien connaître la branche économique et la concurrence est important, par exemple pour mener des entretiens avec les clientes et les clients ou des entretiens professionnels.

À ce poste de l'atelier, mettez en pratique vos connaissances sur la caractéristique « Branche économique et concurrence » et consolidez-les.

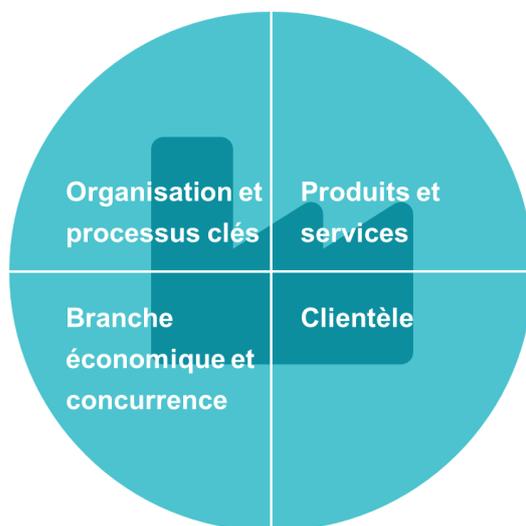


Illustration : Découvrir les caractéristiques d'une entreprise,
source : illustration propre.

Définition de la tâche

Étape 1 Lisez le texte ci-joint sur le thème « À quelle branche appartient l'entreprise ? » pour vous-même en silence. Ensuite, discutez des éventuelles questions dans le groupe.

Étape 2 En groupe, exécutez les tâches suivantes en utilisant l'entreprise modèle choisie. Notez vos résultats sur le flipchart.

- Déterminez à quelle branche économique votre entreprise modèle appartient.
 - Citez deux concurrents de votre entreprise modèle. Notez les produits et/ou les services concurrents.
 - Évaluez la part de marché de votre entreprise modèle.
-



Attentes

- Effectuer les trois tâches en se basant sur son entreprise modèle.
- Consigner les résultats dans la forme correspondante sur le flipchart.

Organisation

Durée : 20 minutes

Méthode de travail : groupe de quatre

À quelle branche appartient l'entreprise ?

Il est possible de différencier les branches économiques en fonction du secteur économique (primaire, secondaire ou tertiaire).

Secteur primaire



Secteur secondaire



Secteur tertiaire



Agriculture et sylviculture

Pisciculture

...

Fabrication de marchandises

Construction

Industrie

...

Commerce

Services financiers

Services d'assurance

Administration publique

Soins de santé

...

Pour une entreprise, connaître la branche est essentiel pour pouvoir identifier des tendances, des évolutions, des opportunités et des risques sur le marché. Grâce à ces connaissances, une entreprise peut par exemple développer de nouveaux produits/services, élargir sa clientèle et se démarquer de la concurrence.

Concurrence

La concurrence est généralement constituée d'entreprises de la même branche économique qui veulent proposer leur offre au même groupe cible. Les entreprises concurrentes diffèrent toutefois les unes des autres. Des caractéristiques spécifiques permettent de les distinguer, comme :

- le type de produits et de services ;
- le prix des produits et des services ;
- les canaux de vente des produits et des services (p. ex. locaux commerciaux, vente au détail, boutique en ligne).



En présence d'un seul fournisseur sur le marché, on parle de monopole de l'offre. C'est par exemple le cas de la Poste, des CFF ou de certains fournisseurs d'énergie.

Branche de formation et d'examens

Vous devez non seulement connaître la branche économique et la concurrence qui y sévit, mais pour votre formation, il est aussi particulièrement utile de savoir à quelle branche de formation et d'examens votre entreprise appartient.

En effet, les branches de formation et d'examens sont des branches pertinentes pour la formation professionnelle initiale.

Comme son nom l'indique, la Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC) est l'organisation du monde du travail responsable de la formation commerciale. Votre branche de formation et d'examens « Services et administration » fait partie des 19 branches de la formation commerciale initiale.

Des **compétences opérationnelles interbranches** s'appliquent aux 19 branches dans les **écoles professionnelles** et dans les **entreprises**. Ce sont des compétences opérationnelles que toutes les personnes en formation doivent acquérir, qu'elles relèvent de la branche de formation et d'examens Services et administration, Fiduciaire ou Administration publique, par exemple.

Les **compétences opérationnelles spécifiques à la branche** se situent tant au niveau de l'**entreprise** que des **CI**. C'est là que vous acquérez le savoir-faire spécifique à la branche.

Les branches de formation et d'examens sont aussi responsables de l'organisation des cours interentreprises (CI), c'est-à-dire les cours dans lesquels les connaissances et les aptitudes spécifiques à la branche sont enseignées.

Elles sont également chargées de l'organisation de la partie Entreprise de la procédure de qualification.

Conseil : Consultez votre contrat d'apprentissage. Votre branche de formation et d'examens y est également indiquée.

Principaux termes

- Secteur économique et branche économique
- Concurrence
- Part de marché
- Branche de formation et d'examens

Sources

Thommen, J.-P., Achleitner, A.-K., Gilbert, D. U., Hachmeister, D. & Kaiser, G. (2017). *Allgemeine Betriebswirtschaftslehre: Umfassende Einführung aus managementorientierter Sicht* (8^e édition). Springer Fachmedien Wiesbaden.



Poste 4 : Organisation et processus clés

Situation initiale

Connaître l'organisation et les processus clés d'une entreprise vous aide à affiner votre vue d'ensemble.

À ce poste de l'atelier, vous assimilez des connaissances sur la caractéristique « organisation et processus clés en entreprise ».



Illustration : Découvrir les caractéristiques d'une entreprise, source : illustration propre.

Définition de la tâche

Étape 1 Lisez le texte ci-joint sur le thème « L'organisation détermine le contenu » pour vous-même en silence. Ensuite, discutez des éventuelles questions dans le groupe.

Étape 2 En groupe, exécutez les tâches suivantes en utilisant l'entreprise modèle choisie. Notez vos résultats sur le flipchart.

- Dessinez l'organigramme de votre entreprise modèle (sous une forme simplifiée).
- Définissez un processus clé de votre entreprise modèle.
- Décrivez au moins un processus de soutien et un processus décisionnel de votre entreprise modèle.
- Analysez l'impact des produits et/ou services sur les personnes et sur l'environnement. Détaillez un aspect positif et un aspect négatif.



Attentes

- Effectuer les quatre tâches en se basant sur son entreprise modèle.
- Consigner les résultats dans la forme correspondante sur le flipchart.

Organisation

Durée : 20 minutes

Méthode de travail : groupe de quatre

L'organisation détermine le contenu

Qu'il s'agisse d'une PME, d'une SARL ou d'une SA, chaque entreprise à sa propre façon de s'organiser. Souvent, l'organisation est représentée à l'aide d'un organigramme. L'organigramme est une représentation graphique de la structure de l'entreprise ainsi que des responsabilités et liens hiérarchiques.

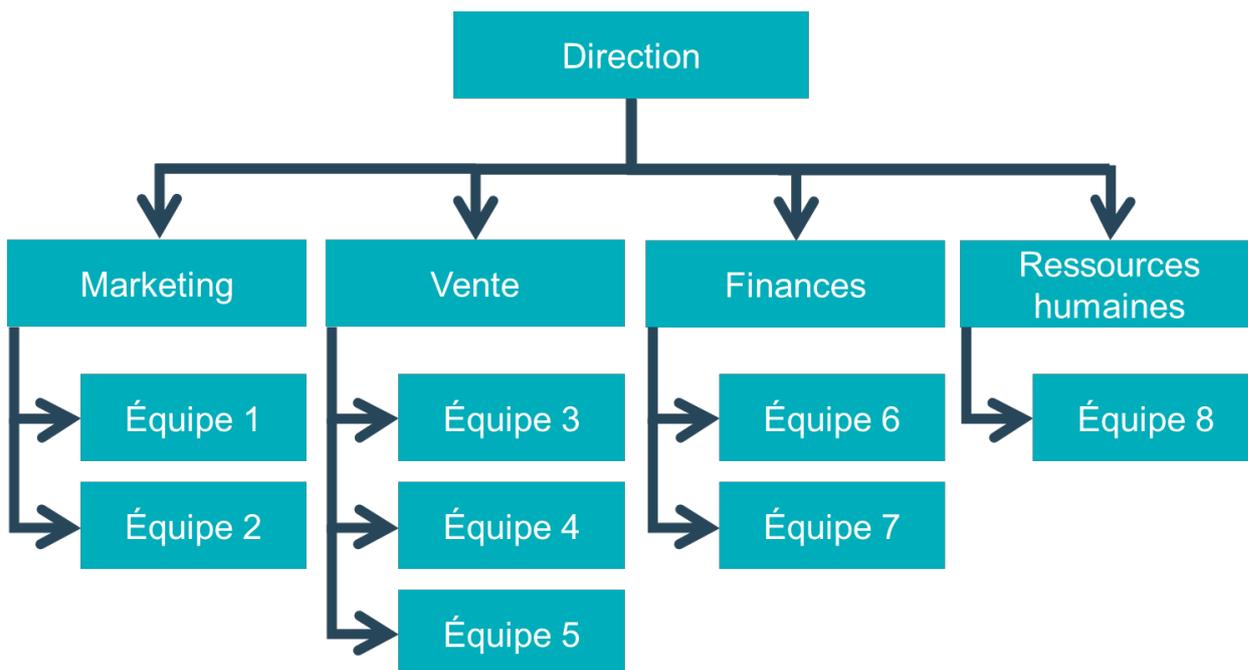


Illustration : Organigramme,
source : illustration propre.

L'organigramme illustré est structuré en départements (p. ex. marketing, ventes, finances, personnel) et chaque département compte plusieurs équipes.

Généralement, c'est la direction qui détermine l'organisation d'une entreprise. En effet, l'organisation est un instrument essentiel qui permet à la **direction** de concrétiser **ses idées et ses intentions**.



Exemple : Imaginons que Madame Lareine crée une entreprise dans le domaine du recyclage. Elle travaille dans un premier temps seule. Elle assume donc elle-même toutes les tâches, p. ex. le service à la clientèle, les ventes, le marketing et les finances. Après un certain temps, elle décide d'engager deux personnes. Madame Lareine doit maintenant réfléchir à la répartition des tâches : qui sera responsable des ventes ? Qui s'occupera du marketing ? En bref : qui fera quoi ?

Chaque entreprise dispose non seulement d'une **organisation structurelle** (l'organigramme), mais aussi d'une **organisation des processus**. L'organisation des processus détermine qui assume quelles tâches ainsi que la corrélation entre ces tâches, l'objectif étant d'assurer une efficacité maximale des processus.

Exemple : Imaginons que Madame Lareine et les deux personnes nouvellement engagées assument les mêmes tâches. Ce ne serait pas très efficace, n'est-ce pas ?

Les processus en entreprise sont aussi appelés processus opérationnels. Les processus opérationnels sont subdivisés en processus décisionnels, processus clés et processus de soutien. Reportez-vous à l'illustration :

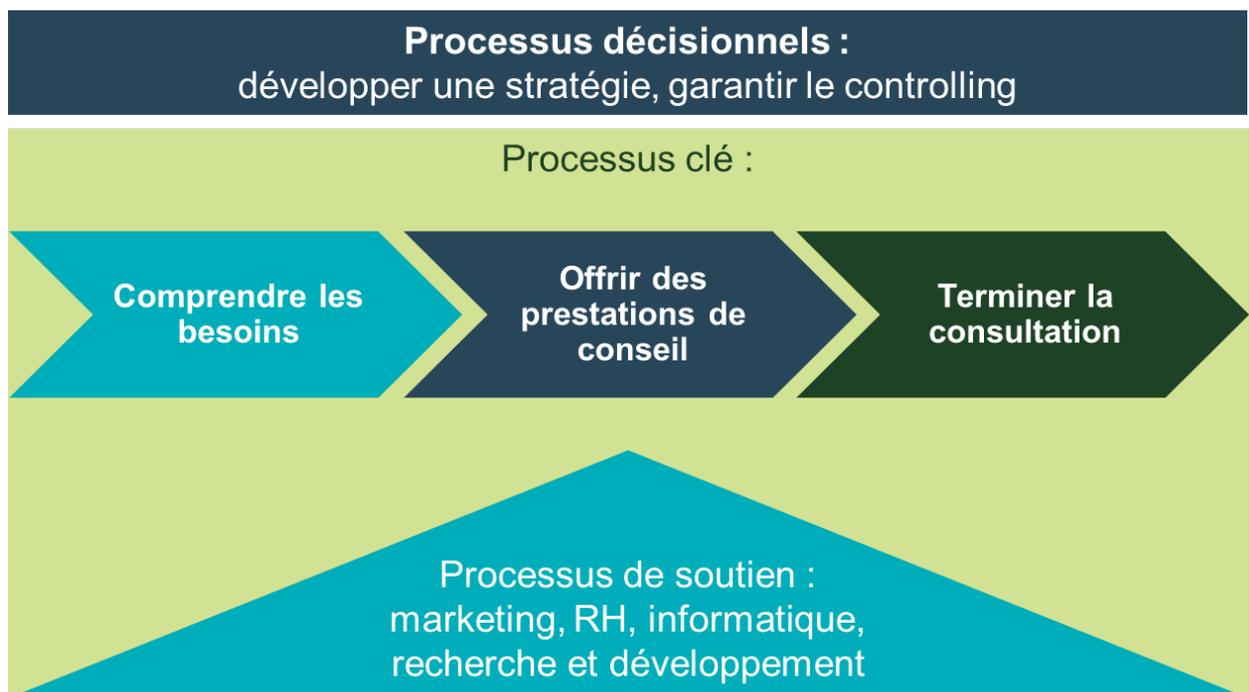


Illustration : Processus opérationnels en entreprise,
source : d'après Kocian-Dirr 2019.

Il appartient à l'entreprise de décider quels processus entrent dans la catégorie des processus clés, des processus décisionnels et des processus de soutien. Reportez-vous à l'exemple de Madame Lareine :



Exemple : Dans l'entreprise de Madame Lareine, les processus opérationnels se décomposent comme suit :

- **Processus décisionnel :** planifier la future évolution de l'entreprise, trouver des investisseuses ou investisseurs.
- **Processus clé :** proposer des conseils en matière de recyclage
- **Processus de soutien :** engager du personnel, observer les tendances dans la branche, établir des factures

Les processus clés ciblent directement la clientèle. C'est à ce niveau qu'intervient la réelle **création de valeur** de l'entreprise. La création de valeur est le bénéfice qu'une entreprise réalise en vendant ses produits/services.

Reportez-vous au deuxième exemple :

Exemple : Madame Lareine a sous-traité la comptabilité à l'entreprise « Compte Habilité ». Dans cette entreprise, les processus opérationnels se décomposent comme suit :

- **Processus décisionnel :** assurer la direction professionnelle, définir l'orientation stratégique
- **Processus clé :** tenir des comptabilités, fournir des services de conseil en lien avec la comptabilité
- **Processus de soutien :** gérer l'infrastructure technique, engager du personnel

Principaux termes

- Organigramme
- Processus opérationnels
- Création de valeur

Sources

Kocian-Dirr, C. (2019). Betriebswirtschaftslehre – Schnell erfasst. Springer Fachmedien Wiesbaden.

Thommen, J.-P., Achleitner, A.-K., Gilbert, D. U., Hachmeister, D. & Kaiser, G. (2017). Allgemeine Betriebswirtschaftslehre: Umfassende Einführung aus managementorientierter Sicht (8. Auflage). Springer Fachmedien Wiesbaden.



Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Mon entreprise

Directive de travail « tâche de transfert »

Situation initiale

Vous allez exécuter les tâches de l'atelier sur la structure d'une entreprise, à votre propre entreprise. L'exercice est en outre aussi une préparation au premier contrôle des compétences que vous devez effectuer.

Définition de la tâche

- | | |
|----------------|---|
| Étape 1 | Trouvez deux condisciples pour travailler sur cette tâche, chacun sur son entreprise formatrice. |
| Étape 2 | Expliquez à vos partenaires de travail ce que vous avez découvert sur votre entreprise en suivant la structure de la page 2 de cette directive de travail. Vous pouvez vous appuyer sur l'œuvre que vous avez créée dans Konvink. |
-

Attentes

- Échanger oralement sur les questions posées et les tâches.
- Établir toujours un lien direct avec sa propre entreprise. Utiliser des exemples concrets.

Organisation

Durée : 30 minutes (10 minutes par participant)

Méthode de travail : en partenariat éducatif

Outils : 1 ordinateur portable avec un accès Internet



Mandat de transfert : « Mon entreprise »

Prenez votre entreprise formatrice comme exemple. Effectuez la tâche suivante en répondant aux questions.

Tâche

Produits et services : Citez trois des principaux produits ou services que votre entreprise propose.

–

Clientèle : Qui sont les clientes et clients de votre entreprise ? Quels sont les besoins de la clientèle de votre entreprise ?

–

Branche économique et concurrence : À quelle branche économique appartient votre entreprise ? Quels sont les deux plus grands concurrents de votre entreprise et pourquoi ?

Organisation et processus clés : À l'aide d'un organigramme, expliquez comment votre entreprise est organisée. Citez trois processus opérationnels clés.

Remarque

- Si vous avez des difficultés pour répondre aux questions, consultez le site Internet de votre entreprise. Vous y trouverez certainement des indications (concernant les produits et services proposés par exemple).



Entreprise	Produits / Services	Clientèle	Branche économique et concurrence	Organisation et processus clés
1.				
2.				
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)

4.				
----	--	--	--	--



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 2

Protection des données en entreprise

Input

Version 2023

1

2 Objectifs

- Expliquer la notion de « protection des données » avec ses propres mots.
- Énumérer les règles fondamentales de la protection des données.
- Être en mesure d'évaluer quand un acte enfreint la protection des données.



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

3 **L'essentiel en bref**

- Dans l'entreprise, vous devez toujours respecter la protection des données.
- La protection des données signifie que vous ne pouvez pas enregistrer, transmettre ou effacer des données sans autorisation.
- Vous devez donc être en mesure de jauger dans quelles situations la protection des données pourrait être mise à mal.



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

**La protection des données dans le quotidien
professionnel**

4

5 Définition de la « protection des données »

- Exemples de données sensibles :
 - données sur les noms de clientes et de clients ;
 - numéros de carte de crédit ;
 - chiffres commerciaux ;
 - photos de personnes.

- Sans autorisation, il est interdit de :
 - partager ces données ;
 - les copier ;
 - les publier ;
 - les enregistrer ;
 - les transmettre à des tiers ;
 - les diffuser sur des canaux non protégés.

En enfreignant la protection des données, on s'expose à une amende ou à une peine.



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

6 Protection des données en entreprise

Photos, vidéos et enregistrements audio d'événements de l'entreprise

Discussions lors de réunions

Informations internes

Propres outils de travail (p. ex. ordinateur portable, téléphone)

Documents publicitaires

Données de clientes et de clients (p. ex. adresse e-mail, nom, solvabilité)

Recettes/méthodes secrètes

Secrets commerciaux



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

7 La protection des données s'applique toujours :

Données personnelles	Graphiques, photos, enregistrements audio et vidéo	Texte	Affaires commerciales
<ul style="list-style-type: none"> – Ne pas communiquer les données personnelles (p. ex. noms, numéros de téléphone) de tiers (clientèle, personnel) 	<ul style="list-style-type: none"> – Citer la source (p. ex. d'un site Internet) – Demander l'autorisation aux personnes qui figurent sur le support (p. ex. avant de poster sur les réseaux sociaux) – Demander l'autorisation de la personne responsable avant de publier les données 	<ul style="list-style-type: none"> – Citer la source (p. ex. d'un manuel ou d'un site Internet) – Ne jamais recopier entièrement des textes en se les appropriant 	<ul style="list-style-type: none"> – Ne pas communiquer des informations obtenues lors de réunions et de discussions à d'autres collaboratrices et collaborateurs qui ne se trouvaient pas à la réunion. – Ne divulguer les secrets commerciaux à personne au sein de l'entreprise ni en dehors



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

Est-ce permis ou pas ?

8

9 Quiz Est-ce permis ou pas ?

Situation initiale : Voyons si vous évaluez correctement les situations suivantes par rapport à la protection des données.

Définition de la tâche : Faites le quiz. Pour chaque situation, estimez si on peut agir de la sorte ou pas en ce qui concerne la protection des données.

Attentes : Donner son estimation pour chaque situation.

Organisation

Durée : 10 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)

9

10 Résumé

La protection des données dans le quotidien professionnel

- Photos, enregistrements audio, vidéos d'événements de l'entreprise
- Outils de travail
- Informations internes
- Discussions lors de réunions
- Dossier de candidature
- Données de la clientèle
- Secrets commerciaux
- Recettes/méthodes secrètes

Protection des données en entreprise

Principales règles

- Ne pas transmettre de données de tiers
- Ne pas poster de photos, d'enregistrements audio ni de vidéos sans autorisation
- Citer les sources
- Ne pas communiquer d'informations obtenues lors de réunions à d'autres collaboratrices et collaborateurs
- En cas d'incertitude, demander à la personne responsable

La notion de protection des données

- La protection des données porte sur des « données sensibles ».
- En enfreignant la protection des données, on s'expose à une amende ou à une peine.



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

10



Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Est-ce permis ?

Questions possibles pour le quiz « Protection des données »

Question	Réponse
J'enregistre une vidéo de la fête d'entreprise avec mon téléphone portable.	Ce n'est pas permis. <i>Justification : j'ai besoin de l'autorisation de mon entreprise pour cela.</i>
Je communique le numéro de téléphone portable personnel de mon responsable à une cliente.	Ce n'est pas permis. <i>Justification : je ne peux pas communiquer des données privées à des clientes et des clients.</i>
Je prends une photo de mon poste de travail et je la publie sur mon profil personnel sur les médias sociaux.	Ce n'est pas permis. <i>Justification : j'ai besoin de l'autorisation de mon entreprise pour cela.</i>
Je fais une capture d'écran d'un e-mail interne et je l'envoie à mon chat de groupe privé.	Ce n'est pas permis. <i>Justification : les e-mails internes sont confidentiels. Ils ne peuvent être transmis à des tiers externes à l'entreprise.</i>
Je fais un selfie à mon poste de travail et je le partage avec mon chat de groupe.	Cela dépend de la situation. <i>Justification : si je suis la seule personne sur la photo et qu'on ne voit pas de collègues ni de documents de l'entreprise (p. ex. e-mail sur l'écran de l'ordinateur portable), c'est autorisé.</i>
J'envoie une brochure de nos produits/services à un client.	C'est permis. <i>Justification : je peux envoyer des brochures accessibles au public à des clientes et des clients.</i>
Je communique l'adresse électronique professionnelle de ma collègue à un client.	C'est permis. <i>Justification : l'adresse électronique professionnelle est accessible au public.</i>



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 2

Les contrôles des compétences CI

Un premier aperçu

Version 2023

1

2 Objectifs

- Être en mesure d'expliquer le contenu et la structure des contrôles de compétences CI.
- Être capable d'expliquer comment sa note d'expérience du CI est calculée.
- Disposer de toutes les connaissances requises pour réussir les contrôles des compétences 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

3 **L'essentiel en bref**

Au cours de votre formation, vous passez **deux contrôles des compétences CI**.

Chaque contrôle des compétences se compose :

- de **tests de certification** et
- d'un **mandat de transfert**.



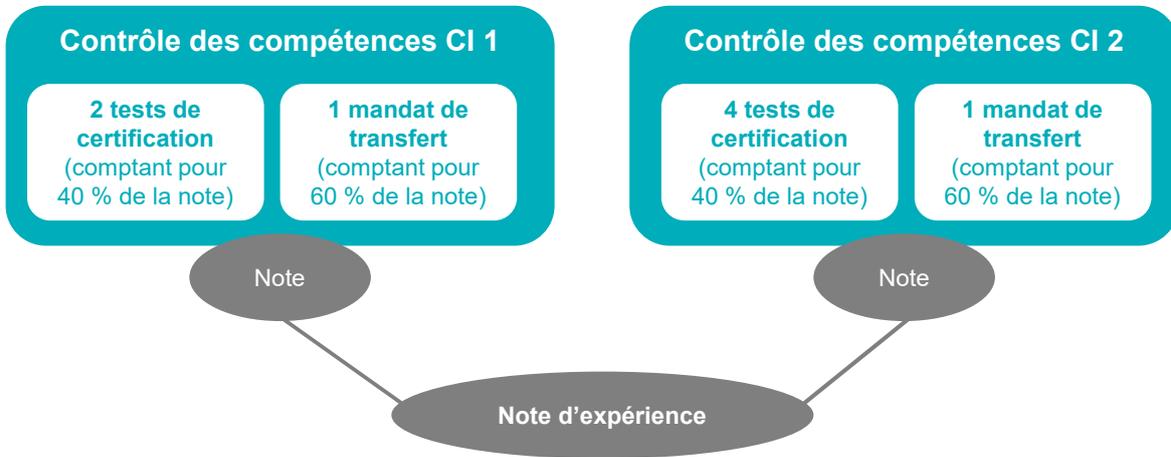
Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

3

La note d'expérience au CI

4

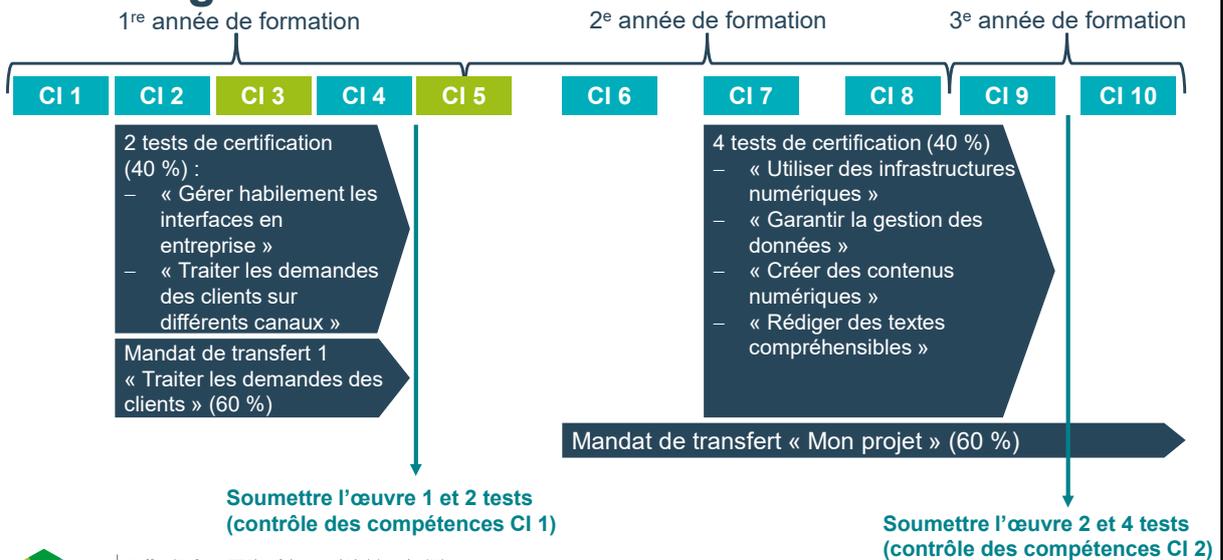
5 Calcul de la note d'expérience au CI



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)

5

6 Planning



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

Les tests de certification

7

8 Les tests de certification – structure

Contenu : unités d'apprentissage

Structure :

- 10 tâches
- 3, 5 ou 8 points par tâche
- 45 points pour l'ensemble du test

- 25 minutes



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

9 Les tests de certification – mise en œuvre

- **Types de tâches** : tâches à choix unique, tâches à choix multiple, tâche de classification ou tâches de chronologie.
- **Dates de passage des tests** :
 - Au choix dans le cadre des phases d'autoapprentissage guidées
 - La date à laquelle les résultats de tous les tests doivent être rendus est imposée
- **Réussite** : à partir de 60 % des points possibles
- **Répétition** : pas possible (de bons résultats aux autres tests et pour le mandat de transfert permettent d'obtenir une bonne note au contrôle des compétences CI, même en cas d'échec à un test 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)

9

10 Les tests de certification – conseils

- **N'attendez pas le dernier moment pour passer les tests !** (Le meilleur moment pour les passer : après avoir terminé une unité d'apprentissage et l'avoir abordée lors d'une journée en présentiel)
- Faites les **tests d'entraînement** !
- **Lisez attentivement** les tâches et les choix de réponse.
- En cas de doute, il vaut mieux deviner que de ne pas exécuter la tâche (aucun point n'est retiré en cas de mauvaise réponse).
- Cherchez un **endroit calme** pour passer le test.
(Couper le téléphone portable, placer un panneau « Ne pas déranger » sur la porte, etc.)
- **Faites le test seul-e !**
(Il ne s'agit pas d'un travail de groupe !)



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

11 Les tests de certification – exemple

Avantages pour l'entreprise | « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » [Certificat]

Situation initiale

Si votre entreprise propose différents canaux de communication pour les contacts avec les client-e-s, elle en retire plusieurs avantages.

Question

Quels sont les avantages pour l'entreprise à utiliser différents canaux de communication ?

Indication

Cliquez sur la ou les réponse-s correspondante-s. Une, plusieurs ou toutes les réponses peuvent être correctes.

- Les client-e-s ne peuvent pas se plaindre personnellement.
- Permet d'améliorer la confiance des client-e-s.
- Permet un traitement plus efficace des demandes des client-e-s.
- Permet d'uniformiser la communication avec les client-e-s à l'aide de réponses et d'éléments de texte standardisés.
- Permet d'attirer de nouveaux et nouvelles client-e-s.



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

Les mandats de transfert

12

13 Les mandats de transfert – structure

Chaque mandat de transfert se compose de quatre tâches partielles :



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

14 Les mandats de transfert – mise en œuvre

- Vous recevez les mandats de transferts **lors des jours de CI en présentiel**
 - Mandat 1 au cours de la 1^{re} année de formation
 - Mandat 2 au cours de la 2^e année de formation
- Après avoir reçu le mandat, vous travaillez de façon **autonome à sa mise en œuvre et à sa documentation**. Votre entreprise vous laissera suffisamment de temps pour cela.
- Au CI, vous avez régulièrement l'occasion de présenter **l'état d'avancement de vos œuvres** et de **poser des questions**.
- Vous devez **soumettre** votre œuvre à une date imposée **pour qu'elle puisse être évaluée**. Jusque-là, vous pouvez adapter et améliorer votre œuvre en permanence.



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

15 Les mandats de transfert – conseils

- Utilisez l'œuvre d'entraînement « **Mon entreprise** » obligatoire pour vous familiariser avec les mandats de transfert et la présentation d'œuvre sur Konvink.
- Dans les œuvres, **illustrez** vos documentations au maximum (photos, extraits de textes, vidéos, etc.).
- Veillez à respecter la **protection des données** et à **indiquer** correctement **les sources**.
- Veillez toujours à **impliquer votre formatrice ou formateur** avant de poster votre œuvre en classe.



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)

15

16 Votre 1^{er} mandat de transfert

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.



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)

Délai de publication intermédiaire : 16 avril 2024
 Délai final de «soumission pour évaluation» : 20 juin 2024

16

17 **Votre 1^{er} mandat de transfert****Thème :****Traiter les demandes
des clients****Temps à disposition :****10 heures en entreprise**Délai de «publication intermédiaire» du mandat :
16 avril 2024Délai final de «soumission pour évaluation» du mandat :
20 juin 2024Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

17

18 **Critères d'évaluation de votre 1^{er} mandat de transfert****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

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)

18

19 **Critères d'évaluation de votre 1^{er} mandat de transfert****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



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

19

20 **Critères d'évaluation de votre 1^{er} mandat de transfert****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



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)

20

21 **Critères d'évaluation de votre 1^{er} mandat de transfert****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



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)

21

22 **Critères d'évaluation de votre 1^{er} mandat de transfert****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



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)

22

23 **Critères d'évaluation de votre 1^{er} mandat de transfert****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



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)

23

24 **Critères d'évaluation de votre 1^{er} mandat de transfert****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



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)

24



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 2

Introduction à la création d'œuvre

Input

Version 2023

1

2 Objectifs

- Décrire le sens et le but de la création d'œuvre avec ses propres mots.
- Différencier les différents éléments de la création d'œuvre.
- Respecter les directives et les règles de publication d'une création d'œuvre (p. ex. protection des données).
- Publier une œuvre sur Konvink de façon autonome.



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

3 **L'essentiel en bref**

- Dans la création d'œuvre, vous consignez ce que vous avez appris dans votre vie professionnelle au format numérique.
- Vous élaborez toujours une création d'œuvre lorsque vous vivez une expérience Eurêka.
- Vous devez également réaliser une présentation d'œuvre pour certains contrôles des compétences, ainsi que dans le cadre du 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)

3

Sens et but de la création d'œuvre

4

5 Structure de la création d'œuvre

- La création d'œuvre sur Konvink vous permet de montrer ce que vous maîtrisez déjà.
- Dans la création d'œuvre vous consignez :
 - des prestations issues de votre environnement de travail,
 - des enseignements intéressants provenant des CI,
 - des informations intéressantes recueillies lors de travaux de projet ou d'un travail bénévole,
- Notamment à l'aide de :
 - résumés,
 - rapports,
 - photos,
 - graphiques.



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

Éléments de la création d'œuvre

6

7 Où puis-je trouver la création d'œuvre ?

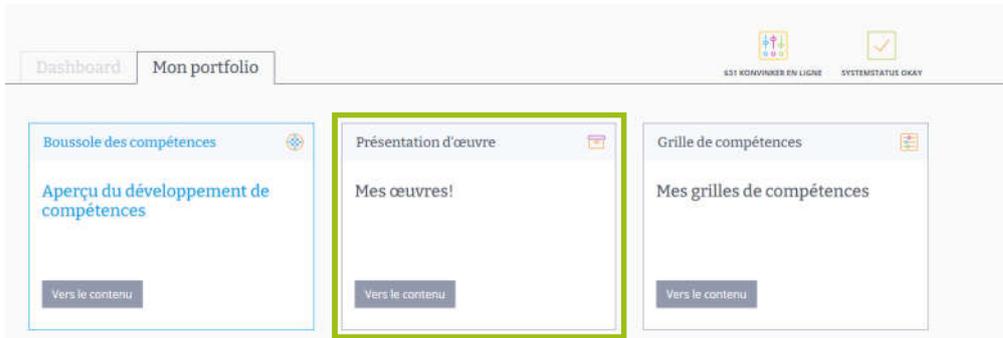


Illustration : « Mes œuvres ! », Source : Konvink



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)

7

8 Éléments de la création d'œuvre

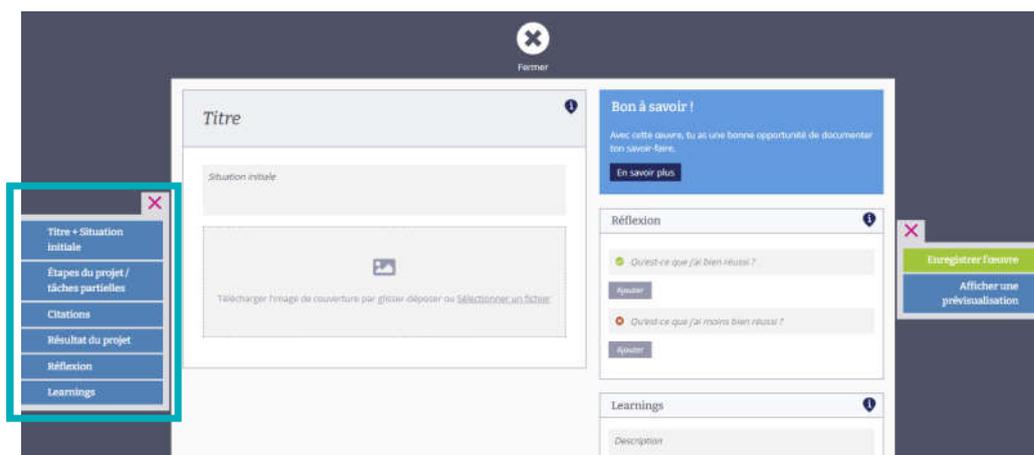


Illustration : Élaborer une présentation d'œuvre. Source : Konvink



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)

8

9 Éléments de la création d'œuvre



Illustration : Élaborer une présentation d'œuvre. 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)

9

Directives et règles

10

11 Veuillez tenir compte des points suivants...



- Élaborez vos œuvres de façon autonome.
- Lorsque vous donnez des informations, indiquez toujours d'où vous les tenez (p. ex. source).
- Respectez la protection des données (anonymiser les noms, obtenir l'autorisation pour partager des photos, supprimer les informations sensibles).



- Ne copiez pas de contenus de vos condisciples ou de personnes en formation d'une autre année.
- Ne reprenez pas des textes de tiers en faisant un copier-coller.
- Ne partagez pas des informations de votre entreprise qui sont sensibles, confidentielles ou à usage interne exclusif.

Conseil supplémentaire : avant de publier une œuvre, copiez votre texte dans un programme de traitement de texte et utilisez le correcteur orthographique automatique. Ensuite, passez à la mise en page et copiez le texte dans la présentation d'œuvre paragraphe par paragraphe.



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

12 Résumé

Sens et but de la création d'œuvre

- Consigner son propre savoir-faire acquis dans différents lieux de formation
- Réfléchir à son propre savoir-faire

Création d'œuvre

Éléments de la création d'œuvre

- Détails
- Étapes
- Réflexions
- Learnings
- Publication
- Partage

Directives et règles

- Élaborer l'œuvre de façon autonome
- Citer les sources
- Respecter la protection des données



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

Directives pour le CI3 – Apprentissage autonome

13

14 Directives pour le CI3 – **délai : 26 mars 2024**

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

- 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.



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

Directives pour le CI3 – délai : 26 mars 2024

15

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

- 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.



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

15

Directives pour le CI3 – délai : 26 mars 2024

16

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

- 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 ».



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

16

Directives pour le CI3 – délai : 26 mars 2024

17

Étape 4 :

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

Étape 5 :

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

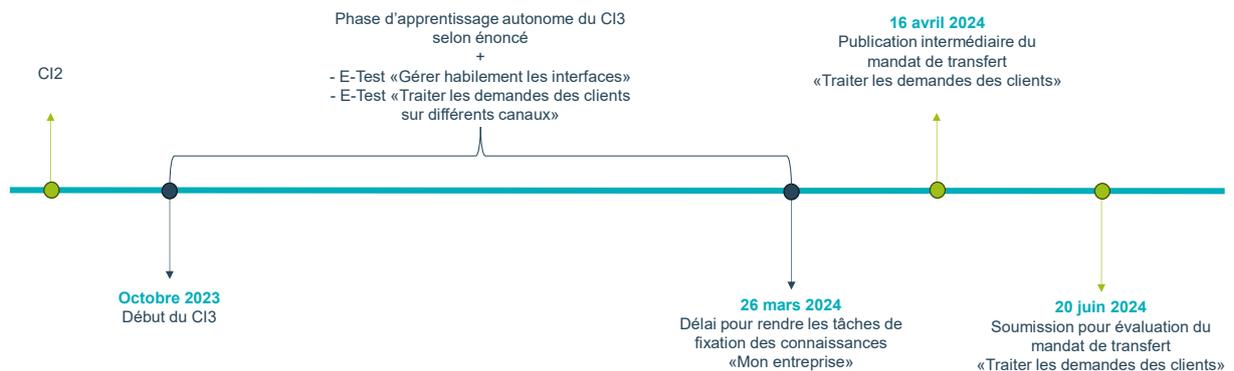
Important : le test de certification fait partie du contrôle des compétences CI 1. Vous ne pouvez pas le repasser.



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)

17

18 Travail à effectuer dans les prochains mois



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)

18

19 Concernant les tâches de fixation des connaissances...

1. Continuez votre oeuvre dans Konvink:
«Mon entreprise»

2. Ajoutez une étape nommée
«tâche de fixation des connaissances»

3. Publiez votre oeuvre



Délai de publication des tâches fixation des connaissances:
26 mars 2024



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 2

Élaborer une œuvre

Directive de travail « Tâche d'apprentissage »

Situation initiale

Tout au long de votre formation, vous publiez régulièrement vos « œuvres » sur Konvink. Faites maintenant l'exercice d'élaborer et de publier une œuvre, en faisant une rétrospective de la journée de CI écoulée.

Définition de la tâche

Étape 1	Cliquez sur la présentation d'œuvre sur Konvink. Elle se trouve dans « Mon portfolio ».
Étape 2	Élaborez une œuvre sur la journée de CI d'aujourd'hui, en cliquant sur le symbole « + ». Conseil : Vous éprouvez des difficultés à élaborer une œuvre ? Consultez le screencast correspondant !
Étape 3	Complétez le registre de l'œuvre, comme décrit à la page suivante.

Pour les plus rapides : publiez votre œuvre. Pour ce faire, cliquez sur le registre « Publier ».

Pour les ultrarapides : partagez votre œuvre avec une ou un condisciple ou avec votre formatrice ou formateur. Pour ce faire, cliquez sur le registre « Partager ».

Attentes

– Élaborer une œuvre sur la journée de CI écoulée sur Konvink de façon autonome.

Organisation

Durée : 20 minutes

Méthode de travail : travail individuel

Outils : ordinateur portable, accès Internet, login Konvink, notes et documents de travail relatifs à cette journée de CI



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 2

Fin de la journée

« Ce que j'emporte dans mes bagages »

Version 2023

1

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

- avez découvert les bases de la transmission d'informations active et exhaustive ;
- avez réfléchi à différentes caractéristiques de l'entreprise ;
- obtenu de précieuses informations sur les contrôles des compétences CI.

- Vous avez maintenant la possibilité de passer ces contenus en revue. Déterminez quels enseignements de cette journée vous souhaitez emporter dans vos bagages.



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

3 **Ce que j'ai appris : analyser les enseignements dans une perspective pratique**

Définition de la tâche

Pensez à la journée d'aujourd'hui.

- **Quels enseignements allez-vous emporter dans vos bagages ?**

Discutez de votre point de vue avec la personne assise à côté de vous (5 minutes).
Ensuite, nous centraliserons vos réflexions en séance plénière (10 minutes).

Organisation

Durée : 15 minutes

Méthode de travail : à deux, puis en séance plénière



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

4 **Votre feed-back**



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

⁵ Perspective

Au prochain CI, nous nous pencherons plus en détail sur :

- la clientèle et les fournisseurs d'une entreprise ;
- la conception de la communication avec la clientèle.

Vos tâches en attendant le prochain CI :

1. Élaborer votre œuvre d'entraînement (cf. mandat d'entraînement « Mon entreprise »)
2. Travailler sur l'unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » (cf. directive de travail « Phase d'autoapprentissage guidée jour de CI 3 »)
3. Publier une première version de votre œuvre relative au mandat de transfert 1 (cf. mandat de transfert 1 « Traiter les demandes des clients »)

Remarque importante : travaillez sur l'unité d'apprentissage avant de réaliser le mandat de transfert 1.



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

Mandat d'entraînement : Mon entreprise

Situation initiale

Dans le cadre de ce mandat d'entraînement, vous vous pencherez sur les produits et services, l'organisation ainsi que la clientèle et la concurrence de votre entreprise. Représentez vos conclusions sous la forme d'une œuvre sur Konvink. Vos condisciples et la personne responsable des CI auront ainsi un aperçu de votre quotidien professionnel.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 : Collectez des informations sur les principales caractéristiques de votre entreprise/service et prenez des notes. Concentrez-vous sur les questions suivantes :

Rechercher

1. Quels **biens et services** sont produits/offerts par votre entreprise/service ?
2. Dans votre entreprise, quelles sont les principales tâches qui permettent de vendre des produits et de réaliser des prestations ? Comment s'articulent ces tâches principales (organisation des processus) ?
3. Comment votre entreprise ou votre service sont-ils organisés ? Quels en sont **les postes, les services et les sous-services** ? Comment sont-ils connectés les uns aux autres (organisation structurelle) ?
4. Qui sont les principaux **clients** de votre entreprise ou de votre service ? Quels sont leurs besoins ?

Votre entreprise a-t-elle des **concurrents** ? Si oui, qui sont-ils et comment votre entreprise se démarque-t-elle ?

Tâche partielle 2 : Créez une nouvelle œuvre sur Konvink intitulée « Mon entreprise ». Traitez les éléments suivants les uns après les autres :

Élaborer une œuvre

2.1 Situation initiale

Décrivez avec vos propres mots les principales données de votre entreprise (p. ex. branche, nombre de collaboratrices et collaborateurs, date de fondation, etc.). Si vous travaillez dans une grande entreprise, mentionnez ensuite les caractéristiques importantes de votre service.

2.2 Résultat

Représentez les résultats de votre recherche de la tâche partielle 1. Faites attention aux aspects suivants :

- Concentrez-vous sur l'essentiel. Réfléchissez à ce qui peut être intéressant pour vos collègues.
- Structurez votre contenu.



- En ce qui concerne les processus, donnez un aperçu de ce que votre entreprise ou votre service font concrètement. Vous ne devez pas décrire les processus en détail.

2.3 Réflexion

Revoyez votre réalisation et indiquez vos réponses aux trois questions suivantes :

1. Qu'avez-vous bien réussi et où auriez-vous pu faire mieux ?
2. À quoi est dû le succès de votre entreprise selon vous ? Comment se distingue-t-elle et comment se démarque-t-elle de la concurrence (p. ex structure, processus, gamme de produits, tarification, qualité, etc.) ?
3. À votre avis, comment votre entreprise pourrait s'améliorer pour être encore plus performante (p. ex. produits ou services supplémentaires, communication ciblée auprès d'un nouveau groupe cible, etc.) ?

Citez un ou deux aspects par question et justifiez vos réponses.

2.4 Learnings

Répondez aux deux questions suivantes concernant les learnings :

1. Quelles informations avez-vous découvertes concernant votre entreprise ou votre service ? De quel aspect de votre entreprise ou de votre service n'aviez-vous pas conscience jusqu'à présent en matière de structure, de groupes d'intérêts ou de processus ?
2. Dans le cadre de votre recherche, quelles informations n'avez-vous pas été en mesure de trouver sur votre entreprise ou votre service ? Quelles questions sont restées sans réponse ?

Citez un ou deux aspects par question et justifiez vos réponses.

Tâche partielle 3 : 3.1 Partagez votre œuvre avec votre formatrice/formateur

Publication

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 de son 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.

Regardez le travail de vos condisciples.



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, veillez 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.**
- Veillez à intégrer toutes les modifications sensibles de votre formatrice/formateur.

Organisation

Respectez la date de publication de votre œuvre. Les responsables des CI communiquent les dates à respecter durant le CI.

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).



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