



# Cours

## interentreprises n°3

# Apprentissage

# autonome encadré

« Services et administration »

- Directives de travail « phase d'autoapprentissage guidée - jour de CI 3 » avec tâches de fixation de connaissances
- Directives pour passer le test de certification 1

En cas de questions, merci de contacter la responsable pédagogique : [laetitia.ramel.orsingher@cfc-ge.ch](mailto:laetitia.ramel.orsingher@cfc-ge.ch) (disponible les lundis, mardis et vendredis).

# Travaux à effectuer dans les prochains mois pour les CI

## Entre octobre et le 25 mars 2024

- Parcourir l'Unité d'Apprentissage «Gérer habilement les interfaces»
- Parcourir l'Unité d'Apprentissage «Traiter les demandes des clients sur différents canaux»
- Documenter les tâches de fixation de connaissances du CI3 dans l'œuvre «Mon entreprise»

CI2 en présentiel

16 avril 2024

Publication intermédiaire du mandat de transfert «Traiter les demandes des clients»

CI4 en présentiel (vous recevrez la convocation 1 mois avant le CI)

A partir d'octobre 2023

Début du CI3 en apprentissage autonome

Fin du CI3

Au plus tard le 26 mars 2024

- Avoir terminé le E-Test «Gérer habilement les interfaces»
- Avoir terminé le E-Test «Traiter les demandes des clients sur différents canaux»

20 juin 2024

Publication finale du mandat de transfert «Traiter les demandes des clients»

- Publier son mandat «Mon entreprise» avec les tâches de fixation des connaissances du CI3



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)



- 
1. **Effectuer l’unité d’apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux »**
  2. **Répondre aux tâches de fixation de connaissances dans le mandat « Mon entreprise »**
  3. **Passer le e-test de certification 2 : « 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 géreriez 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. 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.



Cours interentreprises – phase d’autoapprentissage guidée

---

## 1. Effectuer l’unité d’apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise »

---

## 2. Passer le e-test de certification 1 « Gérer habilement les interfaces en entreprise »

---

### Directive de travail « phase d’autoapprentissage guidée »

#### Situation initiale

Lors du premier jour de CI, vous avez traité l’unité d’apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise ». Il vous faut maintenant passer le test de certification correspondant.

**Important** : le test de certification fait partie du contrôle des compétences CI 1. Chaque test de certification ne peut être effectué qu’**une seule fois** et ne peut pas être répété.

---

#### Définition de la tâche

- |                |   |
|----------------|---|
| <b>Étape 1</b> | Réviser ce que vous avez appris lors du premier jour de CI sur le thème « Gérer habilement les interfaces en entreprise ».<br><br>Pour ce faire, utilisez les documents du cours, vos notes ou votre résumé.  |
| <b>Étape 2</b> | Allez dans l’unité d’apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise » sur Konvink.<br><br>Réviser le contenu pour vous préparer au test de certification.<br><br>Vous pouvez par exemple : <ul style="list-style-type: none"><li>– regarder les séquences de démonstration ;</li><li>– relire le module de connaissances ;</li><li>– effectuer les tests d’entraînement.</li></ul><br>Si vous avez des questions en suspens sur l’unité d’apprentissage, faites appel à votre réseau du CI et sollicitez vos condisciples du CI. |
| <b>Étape 3</b> | Passez le test de certification sur l’unité d’apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise ».  |
- 

#### Attentes

- Se préparer au test de certification.
- Passer le test de certification en temps voulu.



---

## Organisation

Durée : environ 60 à 90 minutes Mé-

thode de travail : travail individuel

Outil : ordinateur portable, identifiants personnels Konvink, unité d'apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise »

## 2 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



Publier l'oeuvre

Organisation CFC Employés de commerce 2023

Présentation d'oeuvre Présentation d'oeuvre

Catégorie Mandat d'entraînement «Mon entreprise»

Publier

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

