



CIFC Genève

Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale

CFC employé de commerce, branche de formation et d'examens « Services et administration »

Cours interentreprises 3 – Jour 1

Novembre 2023

KONVINK



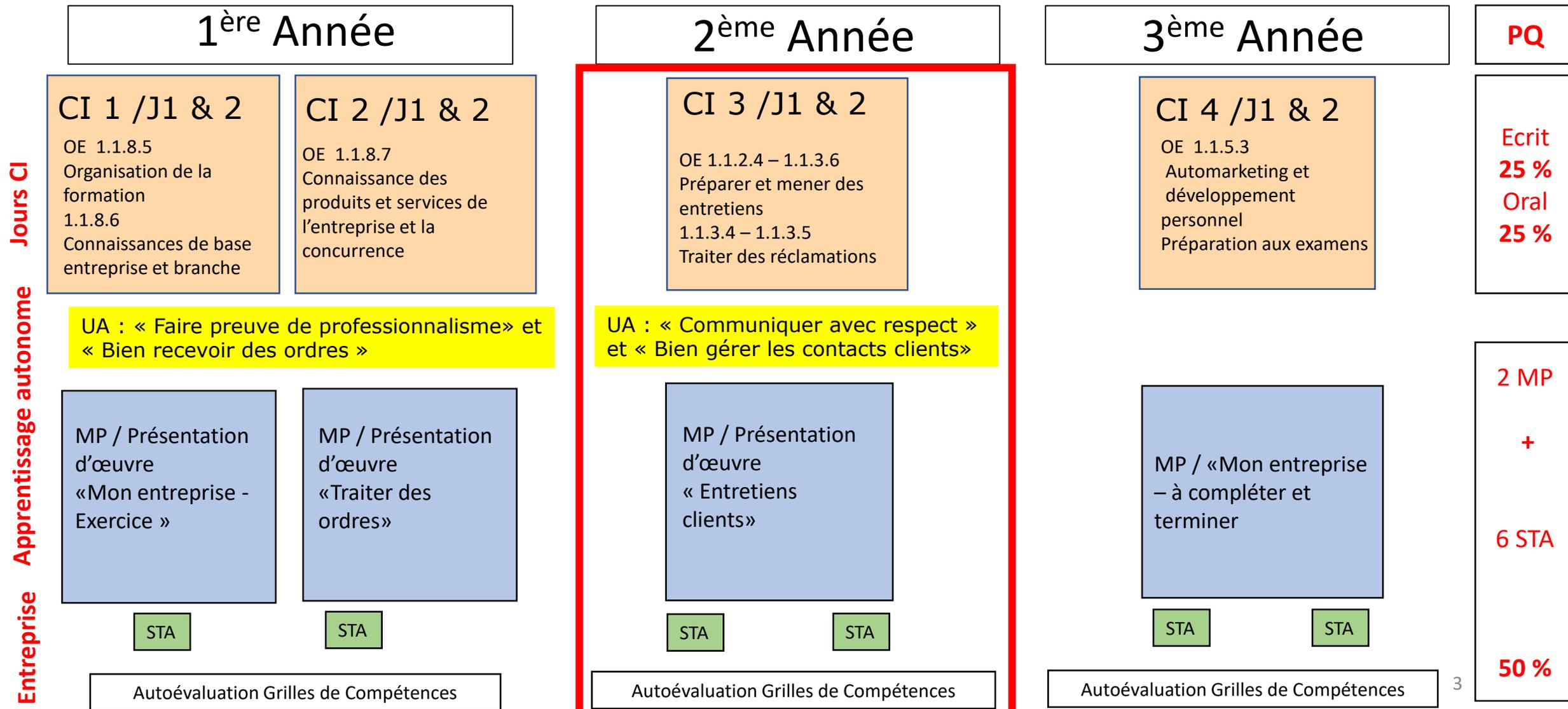
Procédure pour télécharger les documents de cours

1 <https://www.cifc-geneve.ch/>

The screenshot shows the website interface with several key elements:

- Navigation Menu:** ACCUEIL, FORMATION DUALE, STAGIAIRES LONGUE DURÉE, AFP, VALIDATION DES ACQUIS, ESPACE FORMATEURS, CONTACTS, COPY OF ACCUEIL.
- Header:** CFC GENÈVE logo and navigation icons.
- Course Title:** CFC DUAL 2ÈME ANNÉE.
- Course Description:** COURS INTERENTREPRISES, FORMATION EN ENTREPRISE, KONVINK, ÉVALUATIONS, A PROPOS.
- Course Details:**
 - DATES:** Année scolaire 2022-2023 - Volée 2021-2024
 - COURS INTERENTREPRISES CI 3:** CI 3 - jour 1 : entre le 14 et le 22 septembre 2022
- Annotations:**
 - 2:** Points to the 'FORMATION DUALE' menu item.
 - 3:** Points to the '2ème' year selection in the dropdown menu.
 - 4:** Points to a red-bordered box containing the text: "Des liens seront disponibles pour télécharger les documents de cours."

Vue d'ensemble de la formation



Jours CI

Apprentissage autonome

Entreprise

Objectifs traités

1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients

1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients

1.1.3.4 Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux

2.4 Présentation efficace

3.2 Capacité à communiquer

Travail préparatoire

Unité d'apprentissage «Bien gérer ses contacts avec les clients»

- Résultats des e-tests

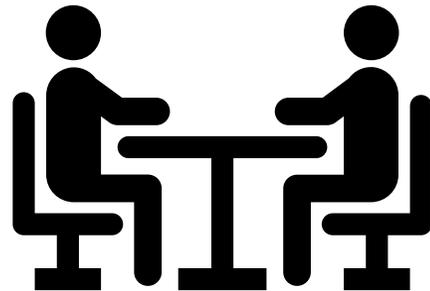
<p>Vue d'ensemble</p> <p>Bien gérer ses contacts avec les clients</p> <p>En tant que personne en formation, et ceci peu importe la profession, vous allez être amené à traiter avec des clients. Leur satisfaction passe avant toute chose ! Dans cette unité d'apprentissage, vous apprendrez comment vous pouvez y contribuer et comment vous pouvez gérer au mieux les contacts avec les clients.</p>	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Intro</p> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Module de connaissances</p> <p>Continuer</p> 
<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Unité de formation</p> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Séquence de démonstration</p> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Unité de transfert</p> <p>Continuer</p> 

Unité d'apprentissage «Communiquer avec respect»

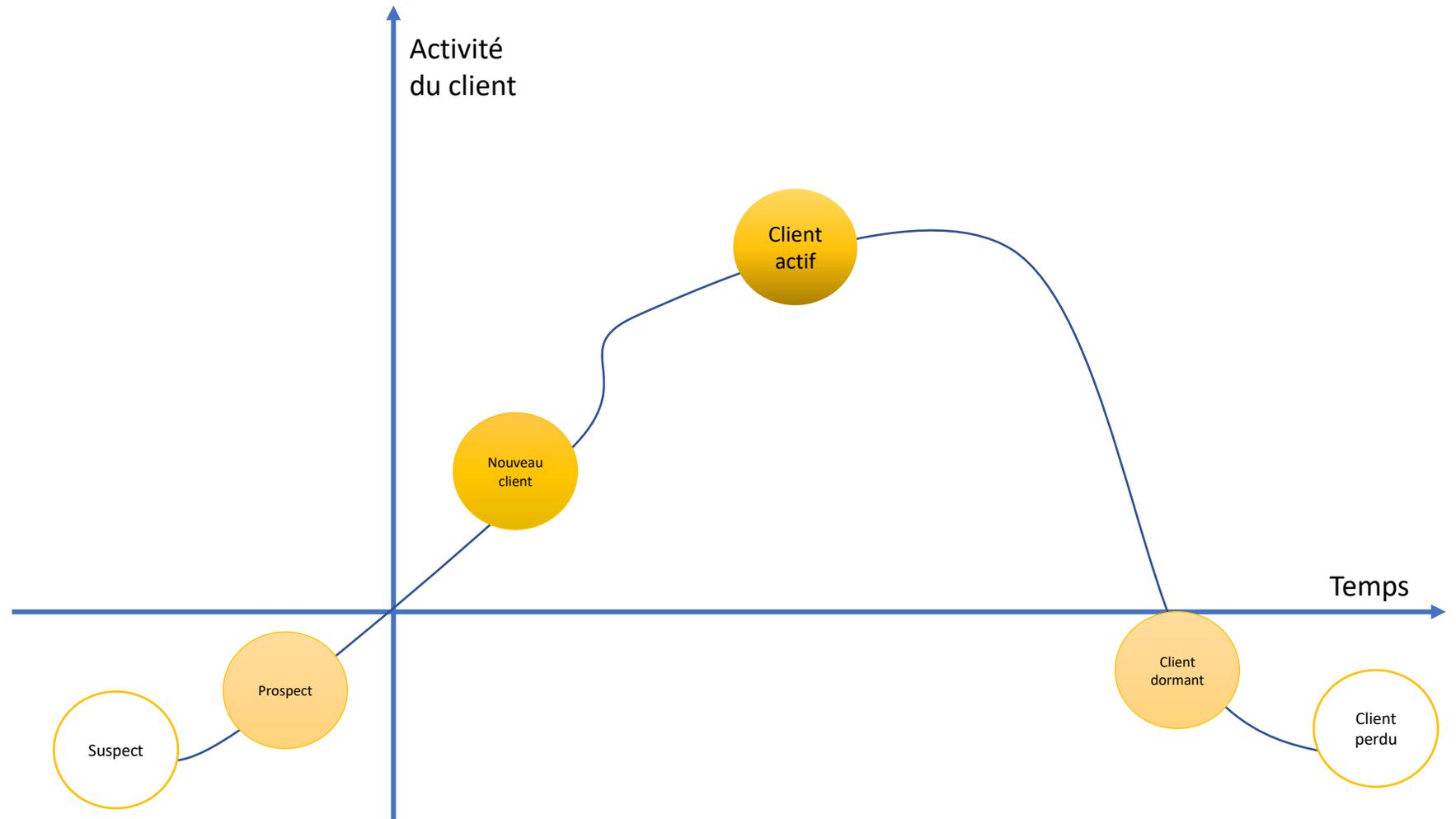
- Résultats des e-tests

<p>Vue d'ensemble</p> <h3>Communiquer avec respect</h3> <p>Au travail, une communication respectueuse est la condition indispensable à une bonne collaboration dans l'équipe. Vous devez savoir comment bien défendre votre position et comment en savoir plus sur ce que pense l'autre. Dans cette unité d'enseignement, nous vous montrons de manière compréhensible comment communiquer avec respect et maîtriser les...</p> <p>Lire la suite</p>	<p>Élément d'apprentissage</p> <h3>Intro</h3> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <h3>Module de connaissances</h3> <p>Continuer</p> 
<p>Élément d'apprentissage</p> <h3>Unité de formation</h3> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <h3>Séquence de démonstration</h3> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <h3>Unité de transfert</h3> <p>Continuer</p> 

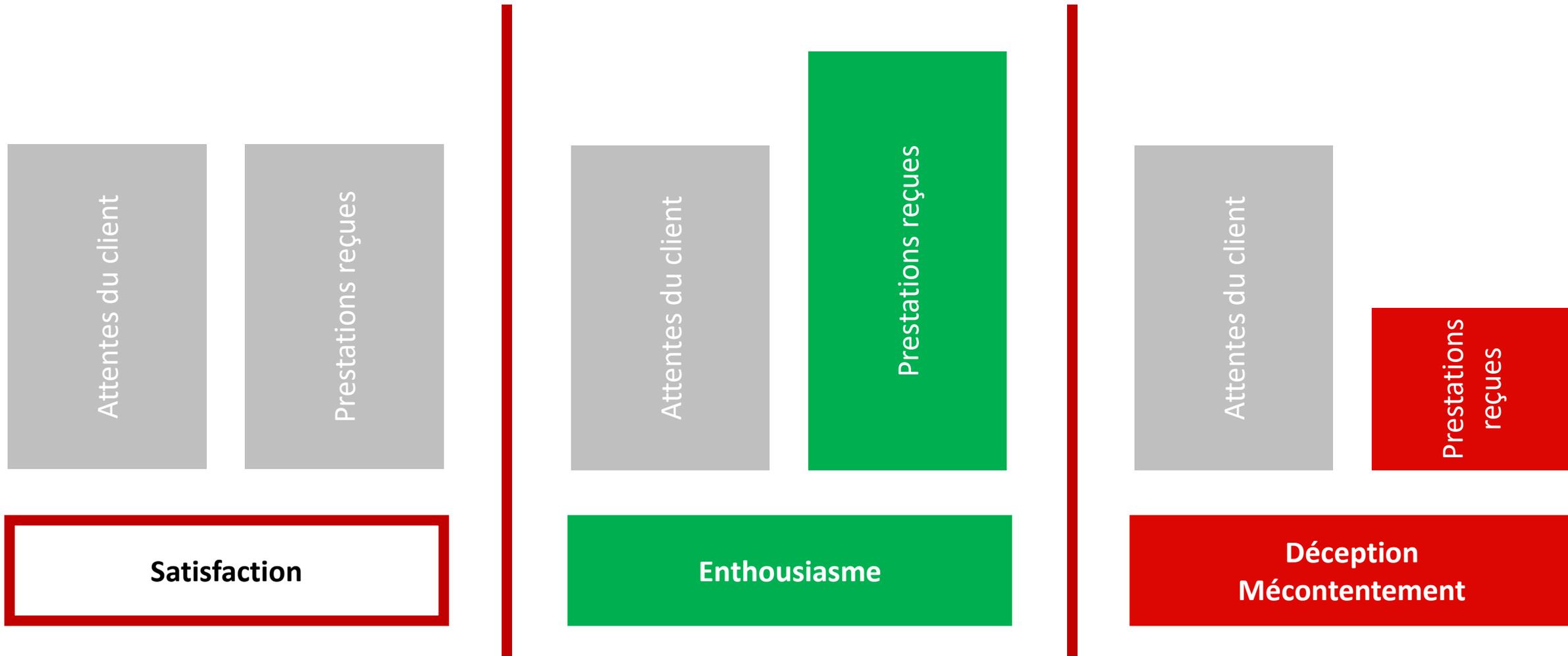
Qu'est-ce qu'un client interne et un client externe?



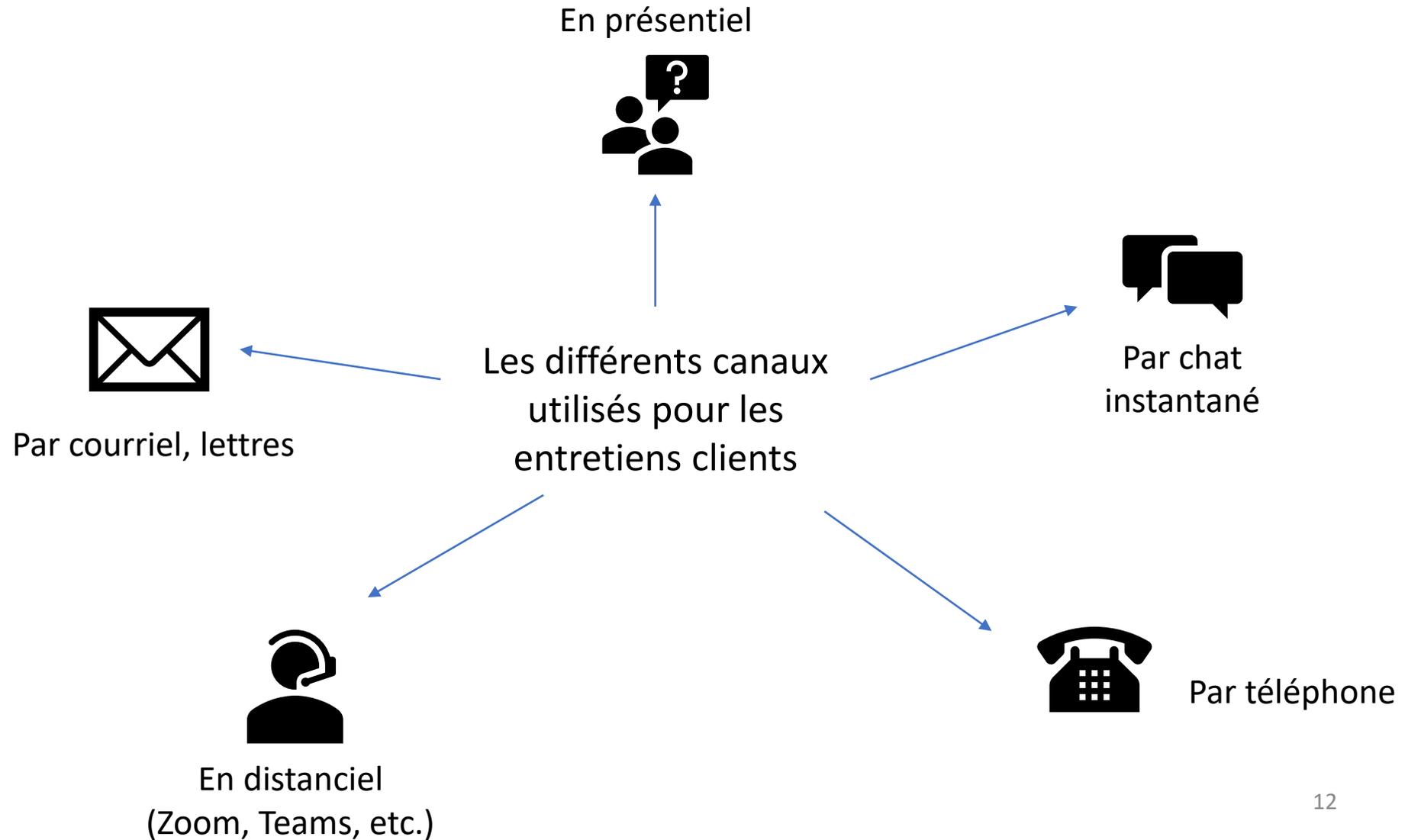
Le cycle de vie du client



Satisfaction client

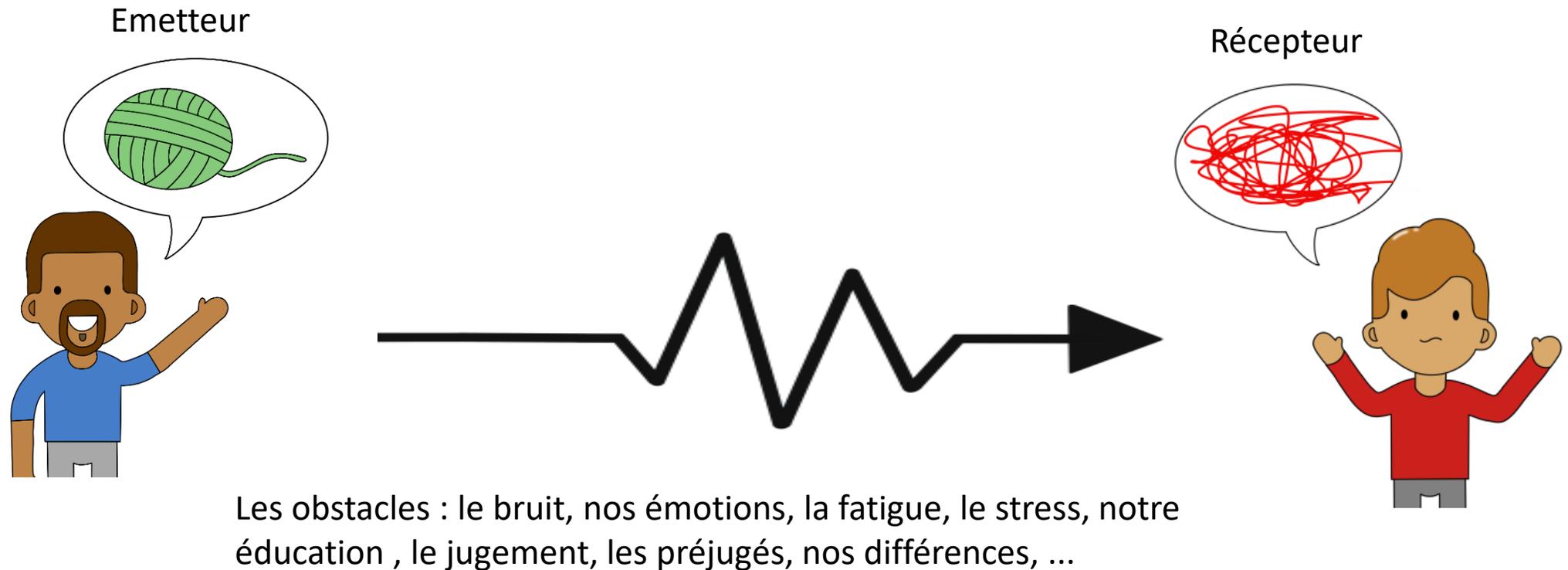


Les canaux

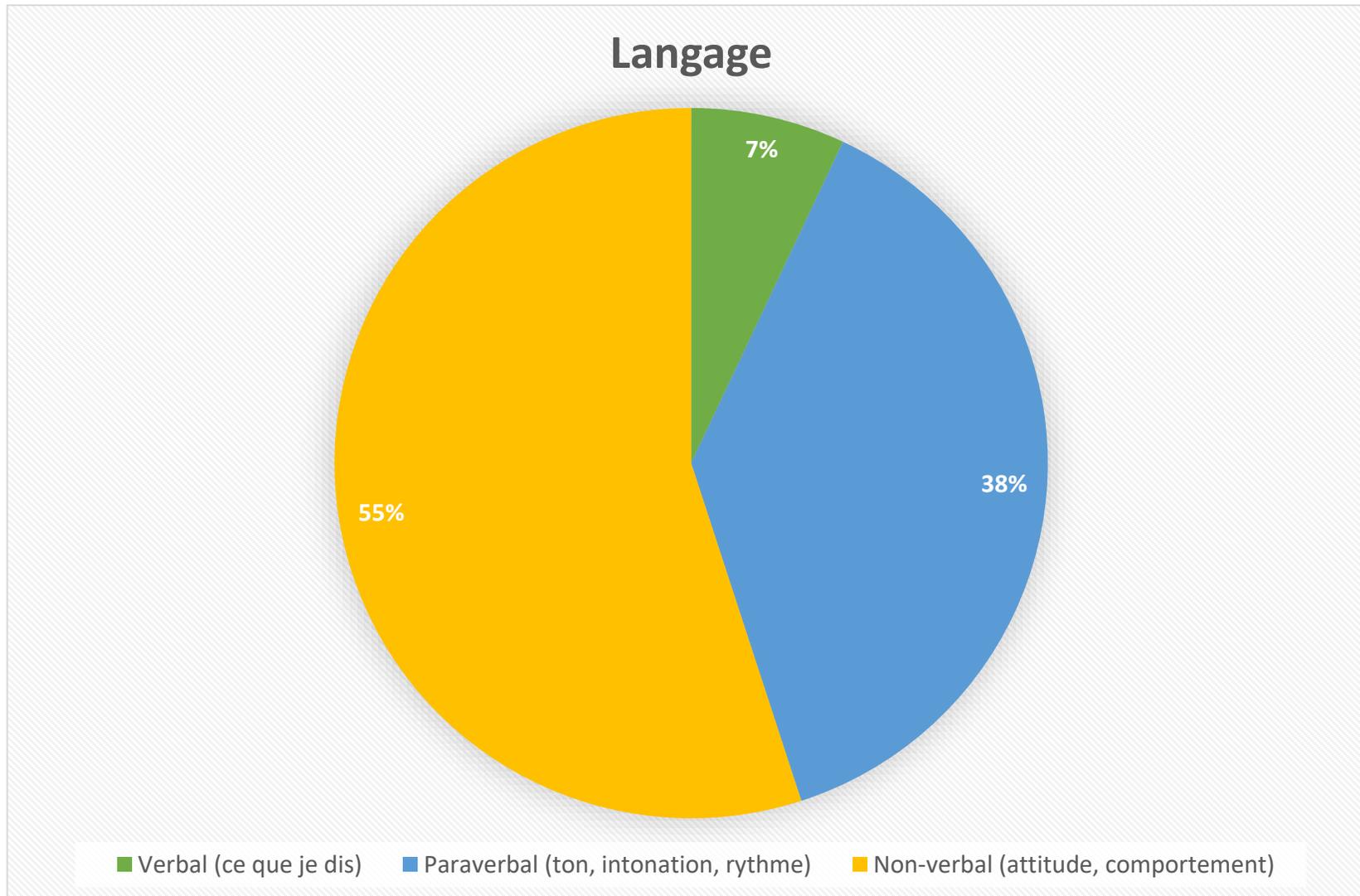


La chaîne de communication

Modèle de communication selon Shannon et Weaver (scientifique et philosophe américains)



Les bases de la communication



Partie 1 – choix de la situation d'entretien

- Sélectionnez parmi votre expérience professionnelle une situation d'entretien avec un client interne ou externe que vous avez personnellement vécue
- Décrivez cette situation de manière exhaustive



CIFC GENÈVE **Situation d'entretien n°1**
Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Description de la situation d'entretien

Raison de la situation de contact

Canal de communication

Contenu concret de la discussion

Réactions de l'interlocuteur

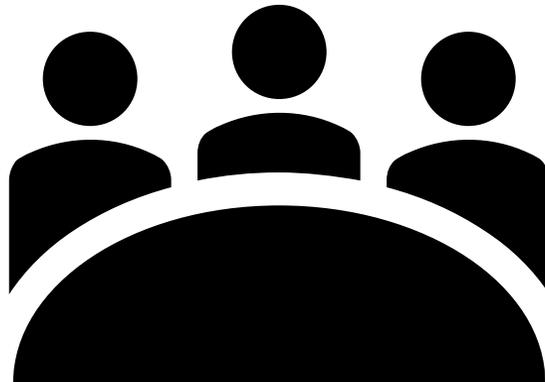


Identification de ma situation d'entretien client

```
graph TD; A[L'accueil du client] --> B[Déterminer les besoins des clients]; B --> C1[Discussion d'information]; B --> C2[Discussion de conseil]; B --> C3[Argumentaire commercial]; B --> C4[Discussion concernant une réclamation]; C1 --> D[Prise de congé]; C2 --> D; C3 --> D; C4 --> D;
```

Partie 1 – partage en plénum

- Partage en plénum des différentes situations de contact client
- 3 min/apprenti-e



CIFC GENÈVE **Situation d'entretien n°1**

Description de la situation d'entretien

Raison de la situation de contact

Canal de communication

Contenu concret de la discussion

Réactions de l'interlocuteur



Identification de ma situation d'entretien client

```
graph TD; A[L'accueil du client] --> B[Déterminer les besoins des clients]; B --> C1[Discussion d'information]; B --> C2[Discussion de conseil]; B --> C3[Argumentaire commercial]; B --> C4[Discussion concernant une réclamation]; C1 --> D[Prise de congé]; C2 --> D; C3 --> D; C4 --> D;
```

Partie 1 – choix de la situation d'entretien

- Sélectionnez parmi votre expérience professionnelle une situation d'entretien avec un client interne ou externe que vous avez personnellement vécue

CIFC GENÈVE **Situation d'entretien n°1**

Description de la situation d'entretien

Raison de la situation de contact

Canal de communication

Contenu concret de la discussion

Réactions de l'interlocuteur

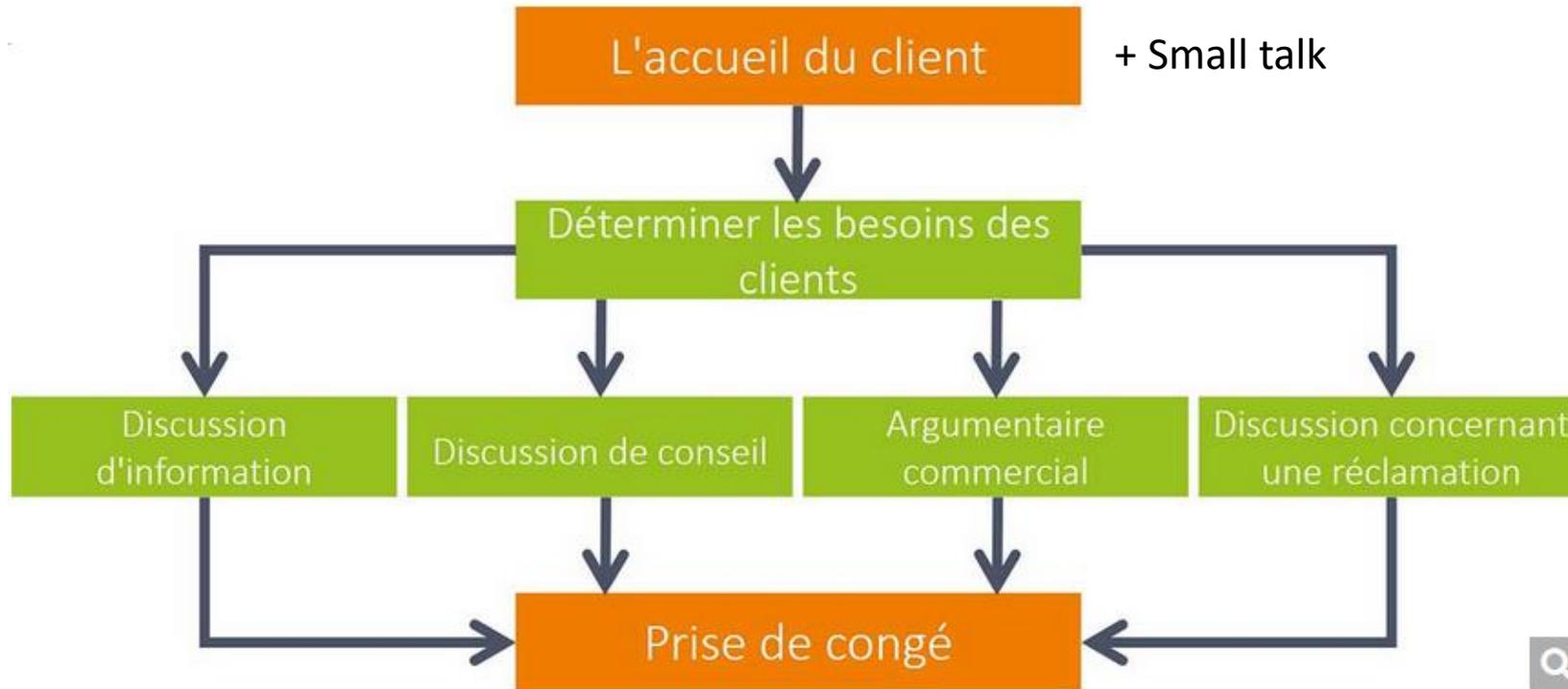


Identification de ma situation d'entretien client



```
graph TD; A[L'accueil du client] --> B[Déterminer les besoins des clients]; B --> C1[Discussion d'information]; B --> C2[Discussion de conseil]; B --> C3[Argumentaire commercial]; B --> C4[Discussion concernant une réclamation]; C1 --> D[Prise de congé]; C2 --> D; C3 --> D; C4 --> D;
```

Entretiens clients



Lors d'une **discussion d'information**, vous fournissez aux clients les informations souhaitées dans un langage compréhensible.

Dans le cadre d'une **discussion de conseil**, vous donnez à vos clients des recommandations sur vos produits ou services. Vous voulez les enthousiasmer si fortement qu'ils envisagent d'acheter vos produits ou services.

Lors d'un **argumentaire de vente**, vous voulez convaincre vos clients d'acheter vos produits ou services.

Dans une **discussion portant sur une réclamation**, vous traitez ces dernières et tentez de restaurer la relation client.

Partie 2 – identification “technique” de la situation d’entretien client

- Identifiez à travers la situation que vous avez décrite quelles sont les formes d’entretien que vous menez
- Entourez les situations concernées



CIFC GENÈVE **Situation d’entretien n°1**

Description de la situation d’entretien

Raison de la situation de contact

Canal de communication

Contenu concret de la discussion

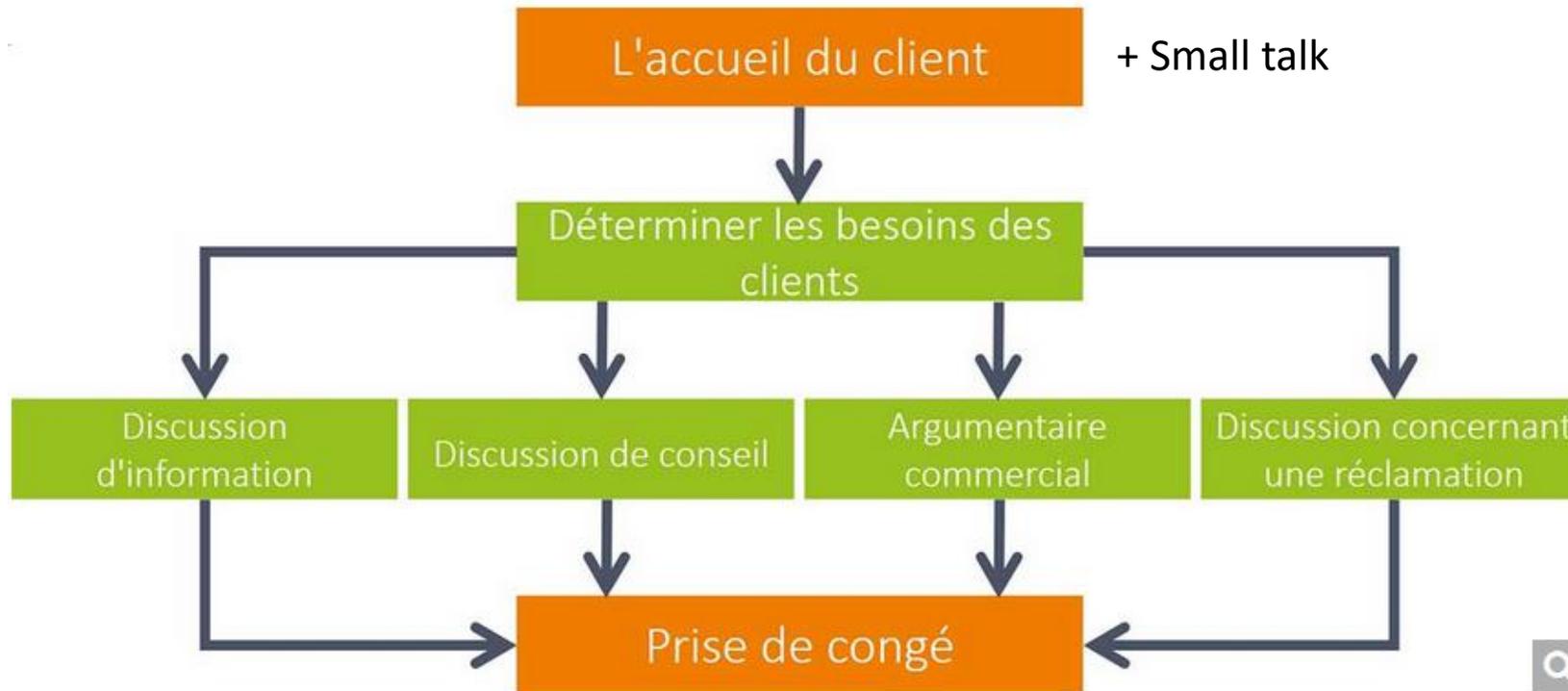
Réactions de l’interlocuteur



Identification de ma situation d’entretien client

```
graph TD; A[L'accueil du client] --> B[Déterminer les besoins des clients]; B --> C1[Discussion d'information]; B --> C2[Discussion de conseil]; B --> C3[Argumentaire commercial]; B --> C4[Discussion concernant une réclamation]; C1 --> D[Prise de congé]; C2 --> D; C3 --> D; C4 --> D;
```

Entretiens clients



Lors d'une **discussion d'information**, vous fournissez aux clients les informations souhaitées dans un langage compréhensible.

Dans le cadre d'une **discussion de conseil**, vous donnez à vos clients des recommandations sur vos produits ou services. Vous voulez les enthousiasmer si fortement qu'ils envisagent d'acheter vos produits ou services.

Lors d'un **argumentaire de vente**, vous voulez convaincre vos clients d'acheter vos produits ou services.

Dans une **discussion portant sur une réclamation**, vous traitez ces dernières et tentez de restaurer la relation client.

Partie 3 – outils et techniques de l'employé-e de commerce

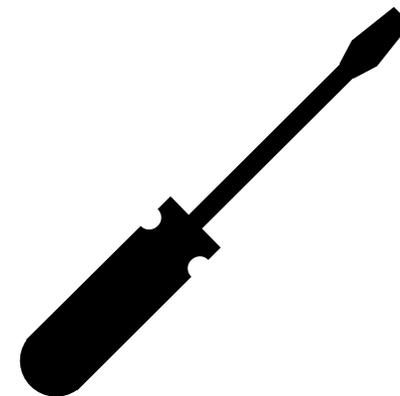
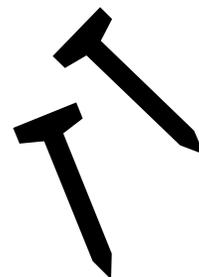
- Identification des outils et techniques de l'employé-e de commerce pouvant aider lors des entretiens
 - Techniques de questionnement
 - Ecoute active
 - Reformulation
 - Techniques et organisation de la prise de note
 - Techniques de gestion du temps et priorisation
 - Astuces pour une négociation réussie

CIFC GENÈVE **Situation d'entretien n°1**

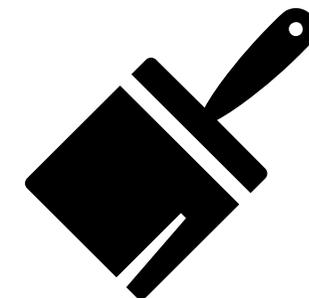
Outils et techniques de l'employé-e de commerce



Réflexions positives, constats 	Réflexions négatives 	
Apprentissages «Learning» 		
Ce que je continue de faire	Ce que j'arrête de faire	Ce que je commence à faire



**Boîte à outils de l'employé-e
de commerce**



Partie 1 – travail d’approfondissement individuel d’un outil



1. **Sélectionnez un outil** que vous souhaitez approfondir en fonction de votre intérêt pour le sujet
2. Parcourez la fiche de l'outil et **effectuez des recherches** pendant 15 min.
3. **Prenez des notes sur l'outil** en question (sur votre feuille d'analyse d'entretien) qui pourra vous aider dans votre pratique professionnelle

Situation d'entretien n° 1

Outils et techniques de l'employé-e de commerce

X

Réflexions positives constats

Réflexions négatives

Apprentissages «Learning»

Ce que je continue de faire

Ce que j'arrête de faire

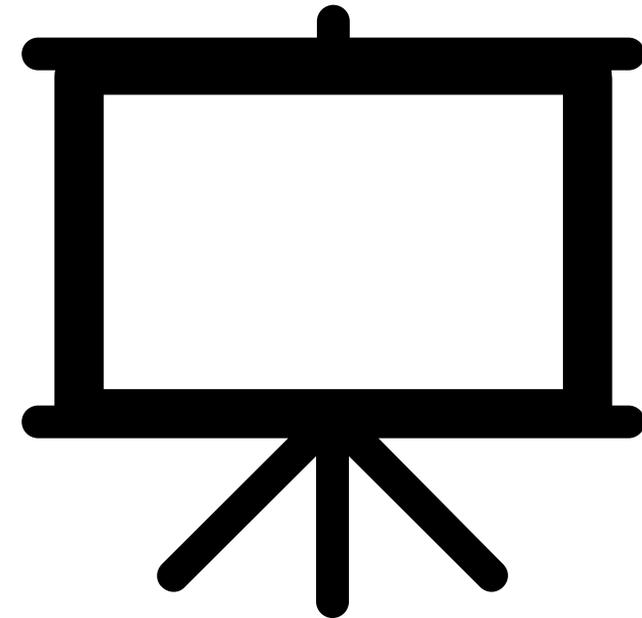
Ce que je commence à faire

The worksheet is a grid with a red border. It has a title 'Situation d'entretien n° 1' and a subtitle 'Outils et techniques de l'employé-e de commerce'. In the center, there is a large white box with a black 'X' icon. Below this box are two columns: 'Réflexions positives constats' and 'Réflexions négatives'. At the bottom, there is a section titled 'Apprentissages «Learning»' with three colored boxes: green for 'Ce que je continue de faire', red for 'Ce que j'arrête de faire', and yellow for 'Ce que je commence à faire'.

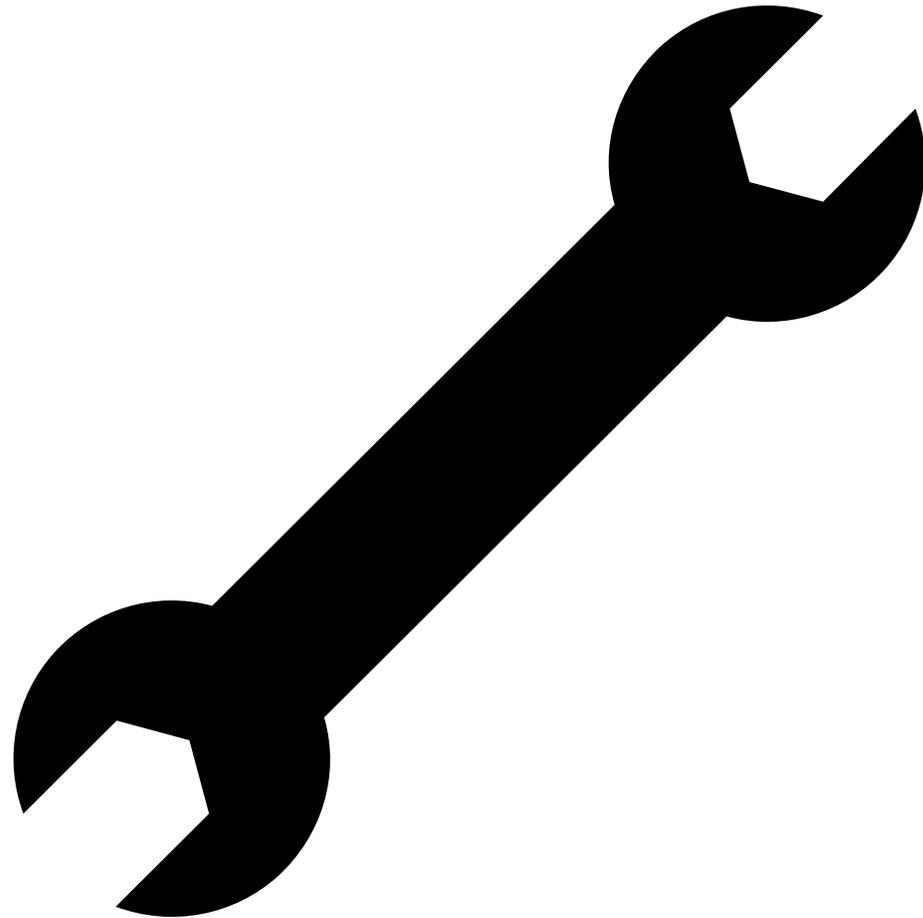
Partie 2 – mise en commun par groupe de l'outil (10 min.)



Création d'un visuel sur le tableau blanc qui résume ce que vous avez appris de l'outil.

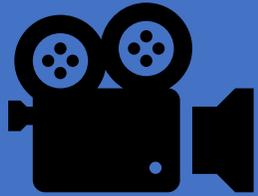


Ecoute active



Ecoute active

Vidéo sur l'écoute active (4 min 30 sec)



SCAN ME



SCAN ME

<https://www.manager-go.com/efficacite-professionnelle/ecoute-active.htm>

KONVINK
Wissen fürs Können.



Unité d'apprentissage «Bien gérer ses contacts avec les clients» / Unité de transfert / Module de connaissance en version analogique / p. 23

Techniques de questionnement



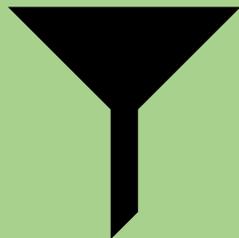
Techniques de questionnement

Thèmes à traiter :

- Questions ouvertes
- Questions fermées
- Questions alternatives
- Contre-questions



Qu'est-ce que «l'entonnoir à question»?
En quoi cette technique peut-elle m'aider à structurer un entretien?



Technique pour formuler des questions ouvertes

Qu'est-ce que le ...

C
Q
Q
C
O
Q
P
?

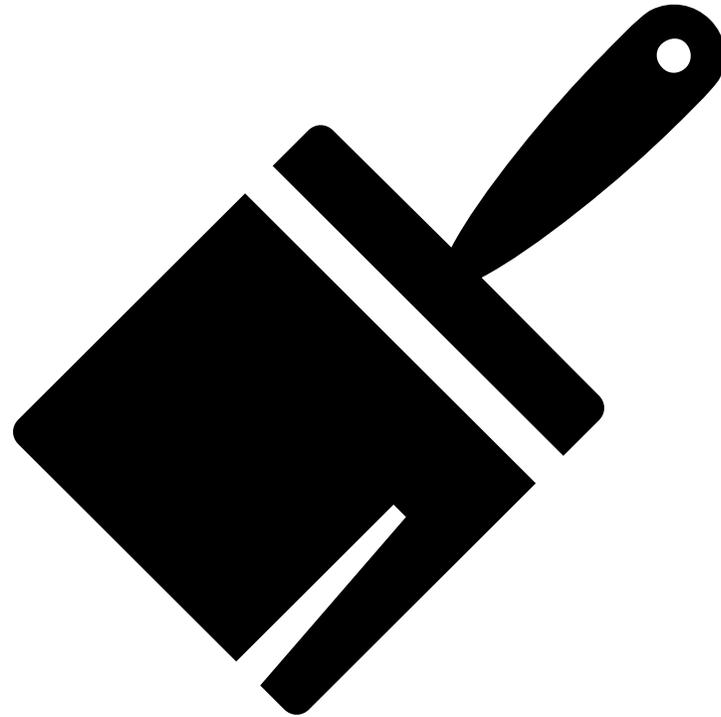


KONVINK
Wissen fürs Können.



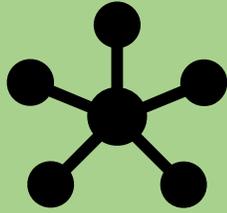
Unité d'apprentissage «Bien gérer ses contacts avec les clients» / Unité de transfert / Module de connaissance en version analogique / p. 11

Techniques de prise de notes



Techniques de prise de notes

Qu'est-ce qu'une carte euristique ou mindmap?

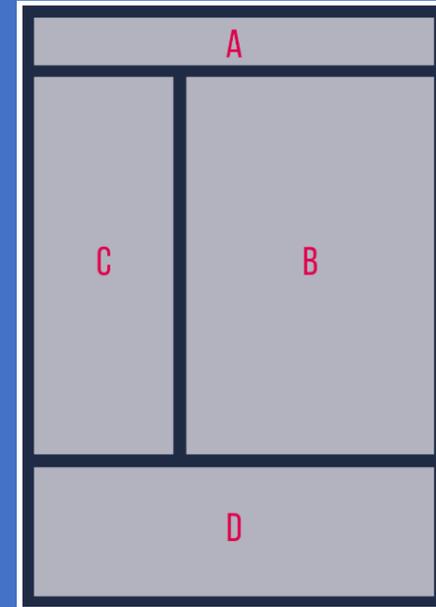


Réflexion sur votre pratique professionnelle.

- Sur quel outil prenez-vous vos notes actuellement en entreprise?
- Dans quelles situations prenez-vous des notes en entreprise?
- Comment évaluez-vous votre prise de notes en entreprise?
- Que pourriez-vous changer?



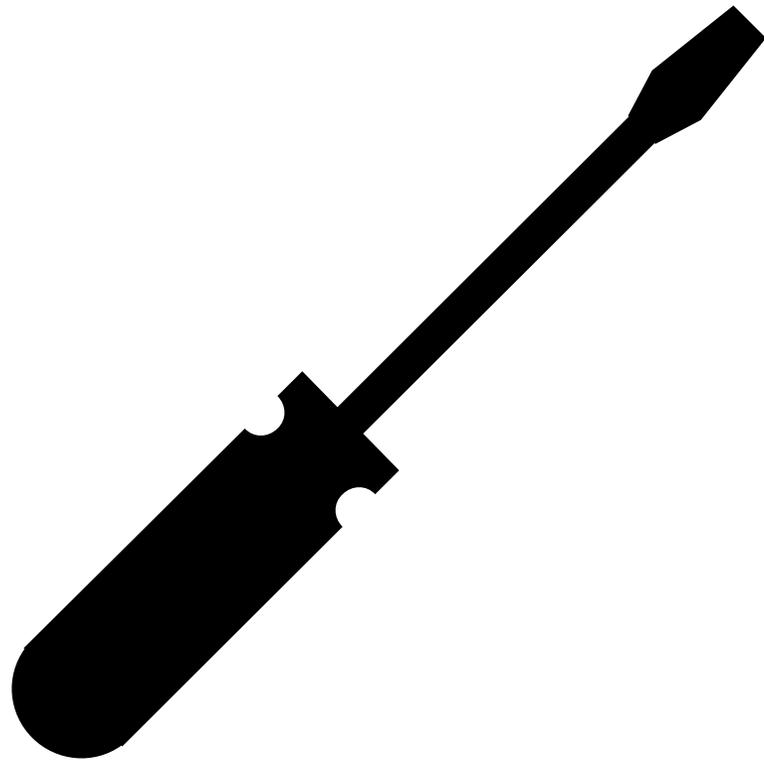
Qu'est-ce que la méthode de Cornell?



Quels sont les outils professionnels existants pour la prise de notes en entreprise?



Techniques de gestion du temps et priorisation



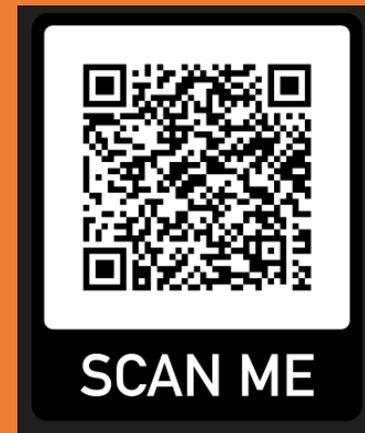
Techniques de gestion du temps et priorisation

Quelles sont les techniques ou principes de gestion du temps qui pourraient vous aider lors des entretiens clients?



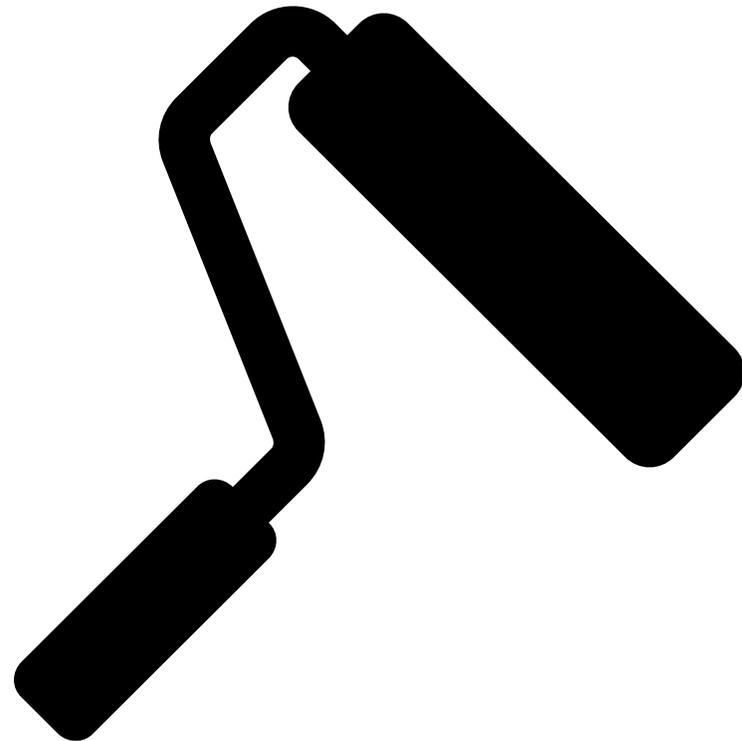
Qu'est-ce que la matrice d'Eisenhower?

En quoi la matrice d'Eisenhower peut-elle m'aider à gérer mes priorités lors d'un entretien avec un client interne ou externe?



<https://www.manager-go.com/efficacite-professionnelle/dossiers-methodes/matrice-eisenhower>

Astuces pour une négociation réussie



Astuces pour une négociation réussie

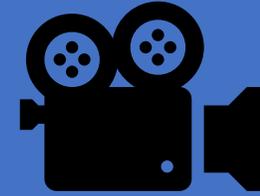
Quels sont les principes de «négociation raisonnée» selon Fisher & Ury?



Comment construire un argumentaire commercial?



Vidéo sur la négociation (6 min)



SCAN ME

Vidéo sur l'écoute active – 4 minutes



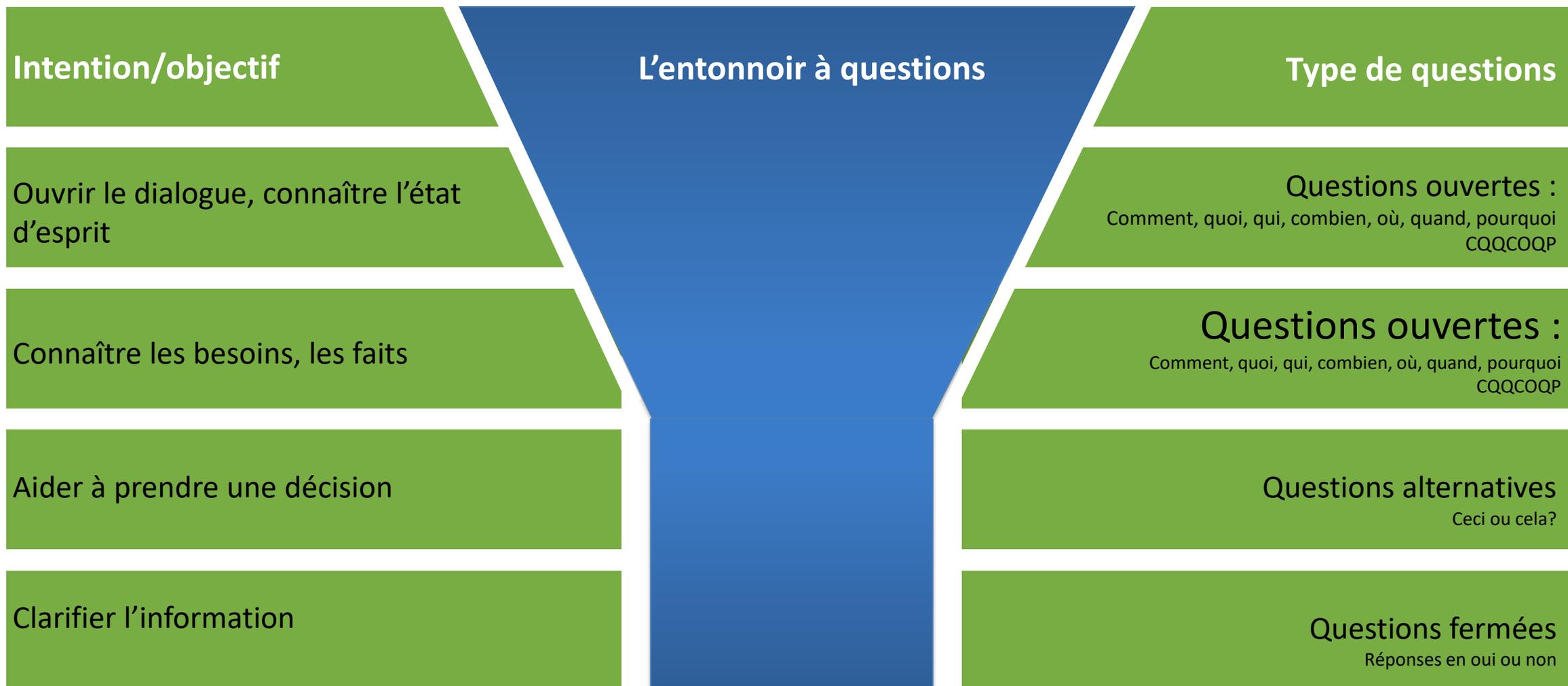
<https://www.youtube.com/watch?v=INJbP1prz0Q>

Écoute active

Écoute active



Outils pour cibler ses questions



Ecoute active – adopter le bon type de questions

Les questions ouvertes CQQCOQP

C : Comment ?

Q : Quoi ?

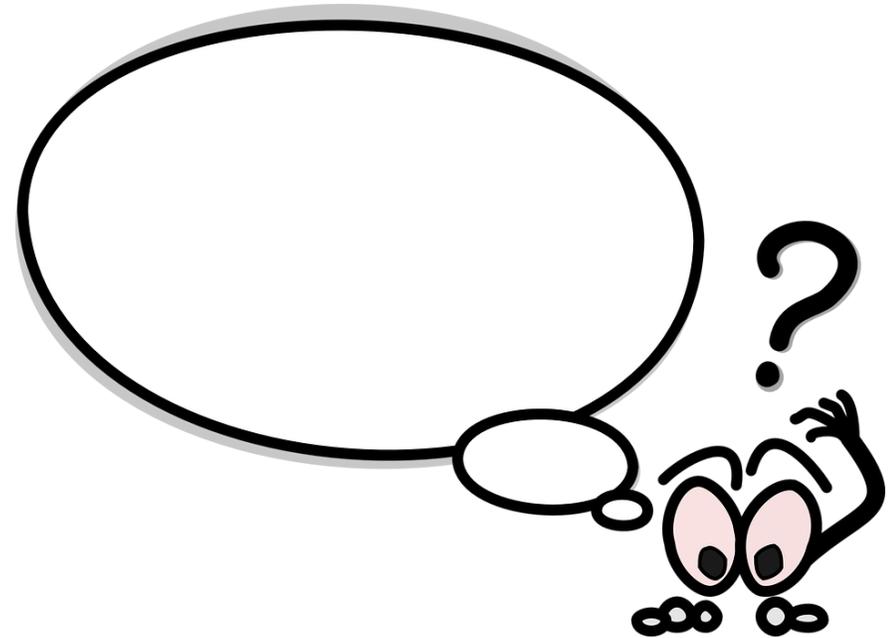
Q : Qui ?

C : Combien ?

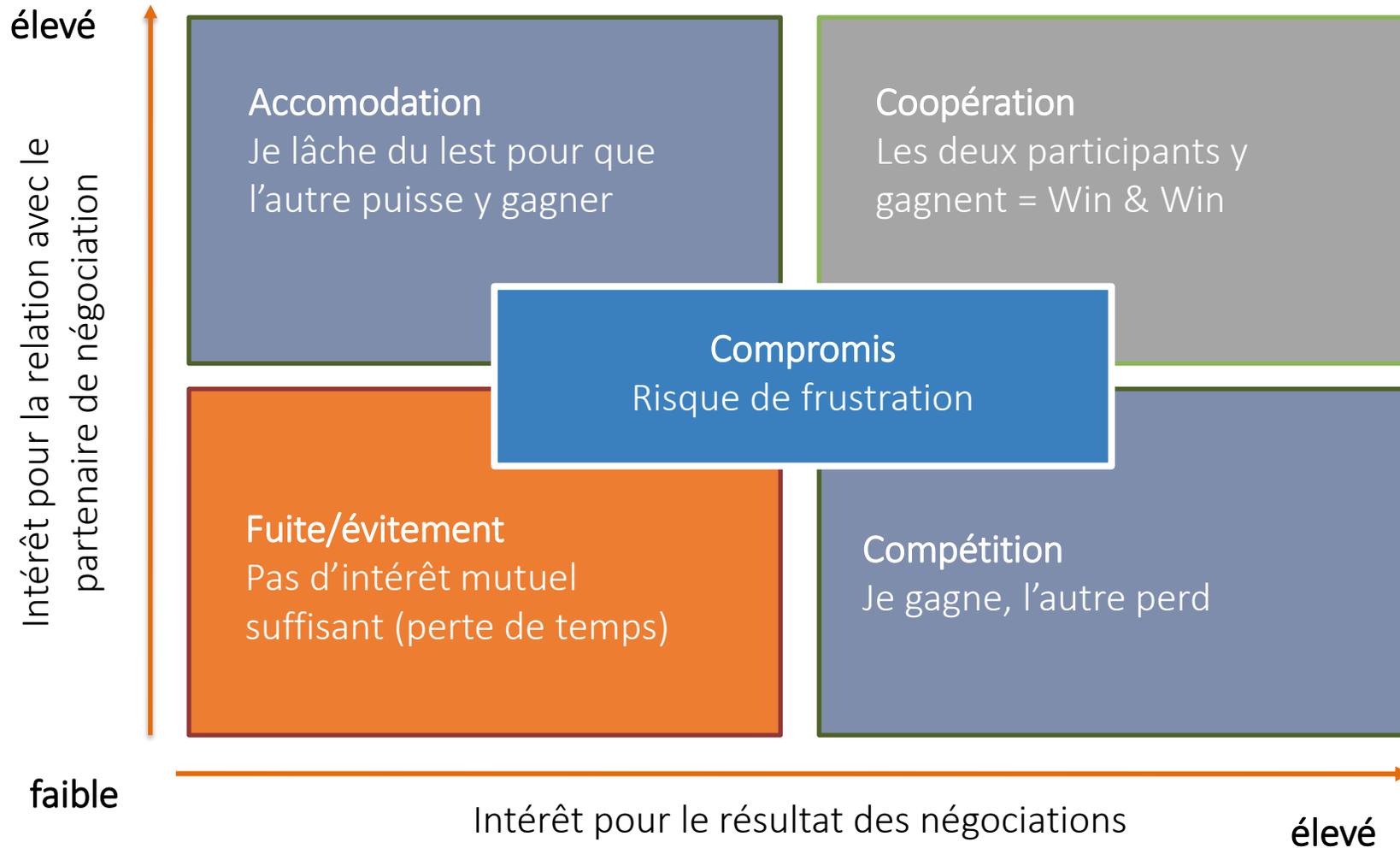
O : Où ?

Q : Quand ?

P : Pourquoi ?



Stratégie de négociation



10 astuces pour une négociation réussie

01 **Fixez les limites que vous ne souhaitez pas dépasser.** Quelles sont les conditions cadres, les bases légales, vos exigences et les concessions que vous pouvez faire ?

02 **Assurez-vous que votre interlocuteur est habilité à décider.** Restez dans le cadre défini. N'allez pas au-delà des conditions-cadres que vous vous êtes fixées.

03 **Faites des propositions.** Seules les propositions font avancer la négociation. Rassemblez vos arguments pour former des alternatives et introduisez une option au bon moment.

04 **Acceptez qu'une négociation puisse échouer.** Mais en cas de rupture, veillez à garder une porte ouverte.

05 **Pas de concession sans contrepartie.**

06 **Exposez calmement vos exigences** et ne vous laissez pas aller à des déclarations que vous regretteriez ensuite.

07 Les négociations sous pression conduisent souvent à faire de mauvaises concessions. **Demandez une pause pour réfléchir, si nécessaire.**

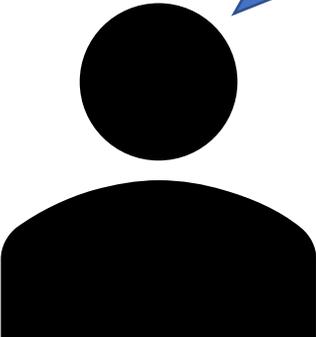
08 **Traitez tous les partenaires de négociation sur un pied d'égalité.** Négociez avec les partenaires plus grands ou plus puissants comme avec tous les autres - d'égal à égal.

09 **Négociez pour quelque chose et non contre quelqu'un.** Ne nourrissez pas de rancœur. Veillez à faire la distinction entre la personne et l'objet de la discussion.

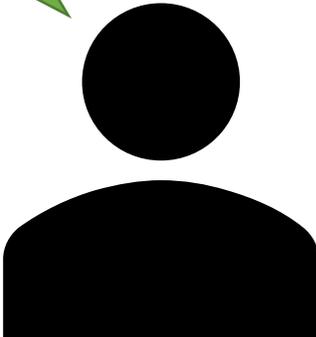
10 Anticipez comme les pros du poker. **Ayez toujours une longueur d'avance sur vos partenaires de négociation dans la réflexion.** Développez au préalable des scénarios.

Outil : les contre-questions

Préparer des contre-questions ou répondre à l'aide de contre-questions en entretien de ventes :



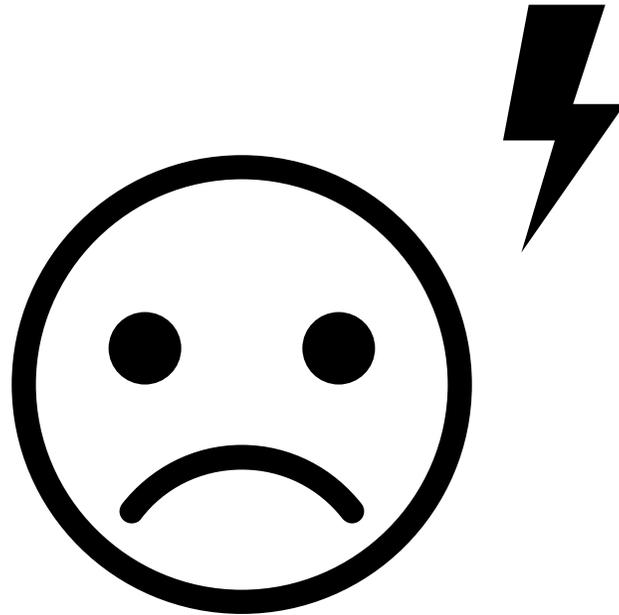
Pouvez-vous me conseiller un produit similaire mais à un tarif plus abordable?



... Quel est votre budget?

Traiter une réclamation

Traiter la réclamation et restaurer la relation client.



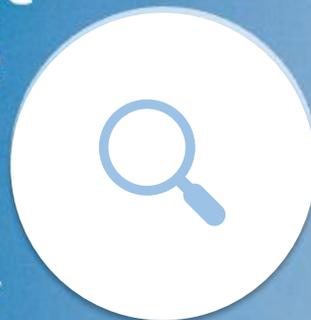
CIFC GENÈVE		Réclamation	
Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)			
Le processus	Savoir-être		
Outils et techniques de l'employé-e de commerce			
Les bons réflexes	Les mauvais réflexes		

Exemple de processus



Accuser
réception

Transmettre
au service
concerné



Proposer un
arrangement



Satisfaction
du client



Expliquer la
procédure



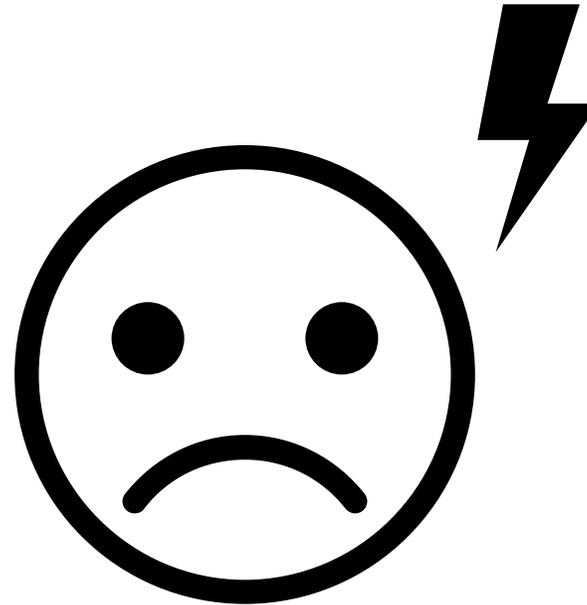
Réclamation

Comment traiter une réclamation ?

- Garder son calme
- Montrer de l'intérêt pour le problème
- Ecouter attentivement sans interrompre
- Si nécessaire poser des questions ouvertes et des questions fermées pour bien comprendre
- Montrer que l'on a compris en reformulant les propos
- Formuler des excuses (si justifiées)
- Proposer une solution
- Suivre et contrôler que la solution soit mise en oeuvre



Présenter une réclamation à des partenaires commerciaux



Présenter des réclamations à des partenaires commerciaux

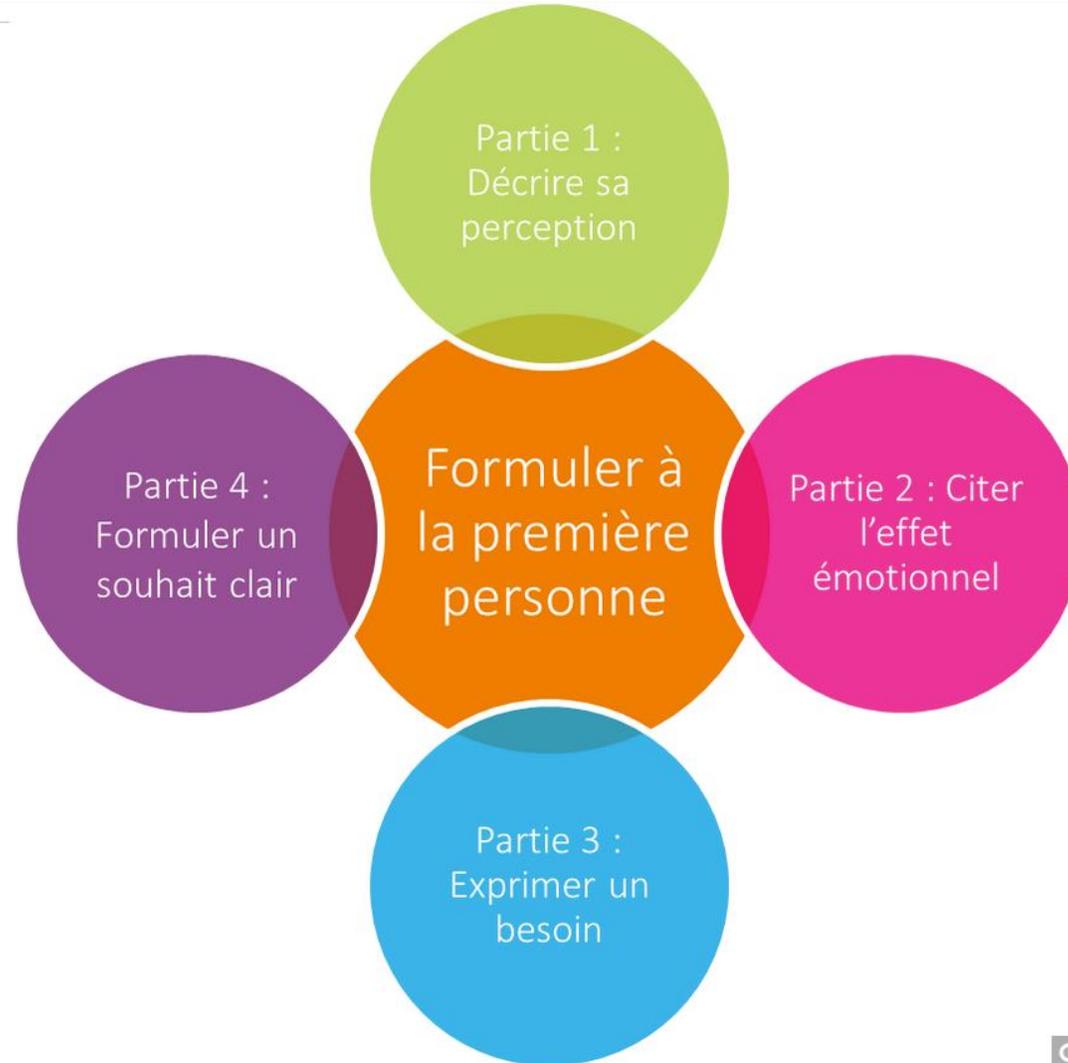
Une réclamation doit être factuelle, précise, polie, efficace :

- Décrire la situation de manière objective et factuelle
- Décrire les conséquences négatives factuelles (!! Pas de jugement de valeur !!)
- Demander une proposition d'action de réparation
- Fixer un délai et éventuellement un geste commercial
- Demander une confirmation de réception
- Salutations polies

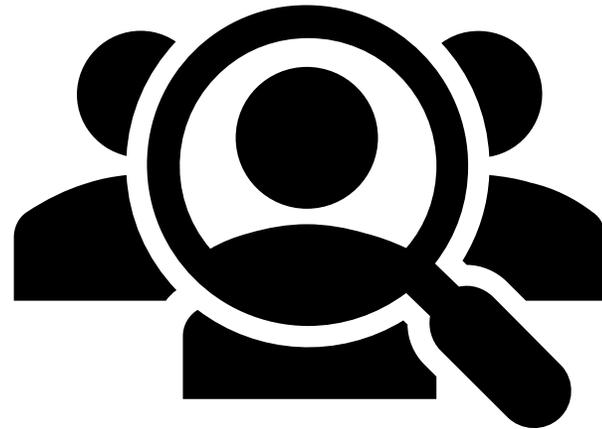


Formuler à la première personne

Formuler à la première personne



Préparation de l'entretien



Préparation de l'entretien		CIFC GENÈVE
 Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)		
 Le processus	 Savoir-être	
Outils et techniques de l'employé-e de commerce 		
 Les bons réflexes	Les mauvais réflexes 	

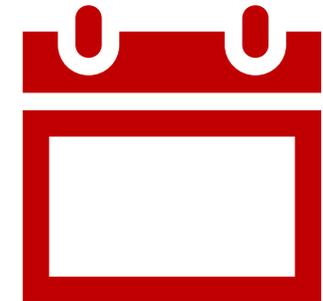
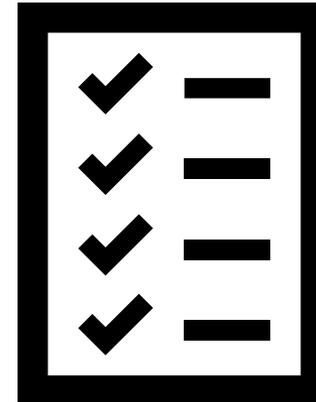
Mener l'entretien



Suivi de l'entretien client

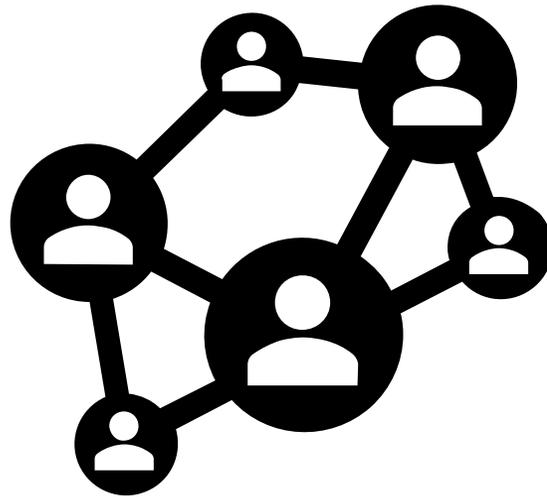


CIFC GENÈVE		Suivi de l'entretien	
 Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)			
 Le processus		 Savoir-être	
 Outils et techniques de l'employé-e de commerce			
 Les bons réflexes		Les mauvais réflexes 	



Qu'est-ce qu'un CRM?

- Quel outil utilisez-vous en entreprise pour gérer votre relation à la clientèle?





Mandat pratique

—

entretiens clients



3 points

Conditions cadres formelles

Agréable à lire, compréhensible, non répétitif, grammaire et orthographe
Médias complémentaires de différents formats (vidéo, audio, check list...)
Sources & protection des données

9 points

Quels clients ?

Tâche 1

- a) Groupes de clients internes/externes
- b) Situations de contact les plus fréquentes avec ces groupes selon UA Entretiens clients
- c) Schéma visuel avec vue d'ensemble des clients et situations de contact obligatoire

Situations de contact

Accueil du client (Small talk)

Compréhension des besoins des clients

Discussions d'information

Discussions de conseil

Argumentaires commerciaux

Entretiens de réclamation

Prise de congé du client

Mandat Pratique Entretiens clients

Documentation / Réflexion

Tâche 3 & Tâche 4

Structure de l'œuvre claire

3 réflexions positives et 3 négatives en lien avec les situations de contact décrites

Les apprentissages sont tirés des réflexions et sont pertinents

Partager avec votre formateur/trice -

publier - soumettre pour évaluation dans les délais

9 points

3 situations d'entretien détaillées

Tâche 2 (points A et B). Une étape Konvink par situation.

Pour chaque situation :

- a) contexte et type de situation de contact
- b) contenu concret de la discussion et réaction de votre interlocuteur (vidéo/audio)

Liste de contrôle

Tâche 2 (points C et D) et tâche 5 de l'énoncé

3 points

3 points

Le mandat pratique est une évaluation par CRITERES.

Ainsi, le mandat est évalué critère par critère, et l'ensemble des points collectés constituera une note.

Mandat pratique - Entretiens clients

EXPLICATIONS



A faire	Date
Publication intermédiaire de votre travail dans Konvink	16 janvier 2024
Soumission pour évaluation de votre travail dans Konvink	1 ^{er} mars 2024

Critères d'évaluation MP - Entretiens clients

Partie 1 - Contenu

- Critère 1 : Groupes de clients
- Critère 2 : Trois situations de contact client
- Critère 3 : Liste de contrôle

Partie 2 - Documentation/Réflexion

- Critère 4 : Structure de la documentation
- Critère 5 : Qualité de la réflexion
- Critère 6 : Adéquation des apprentissages

Partie 3 - Conditions cadres formelles

- Critère 7 : Compréhensibilité
- Critère 8 : Présentation
- Critère 9 : Protection des données

Nombre total de points

Points maximum

3
3
3

3
3
3

3
3
3

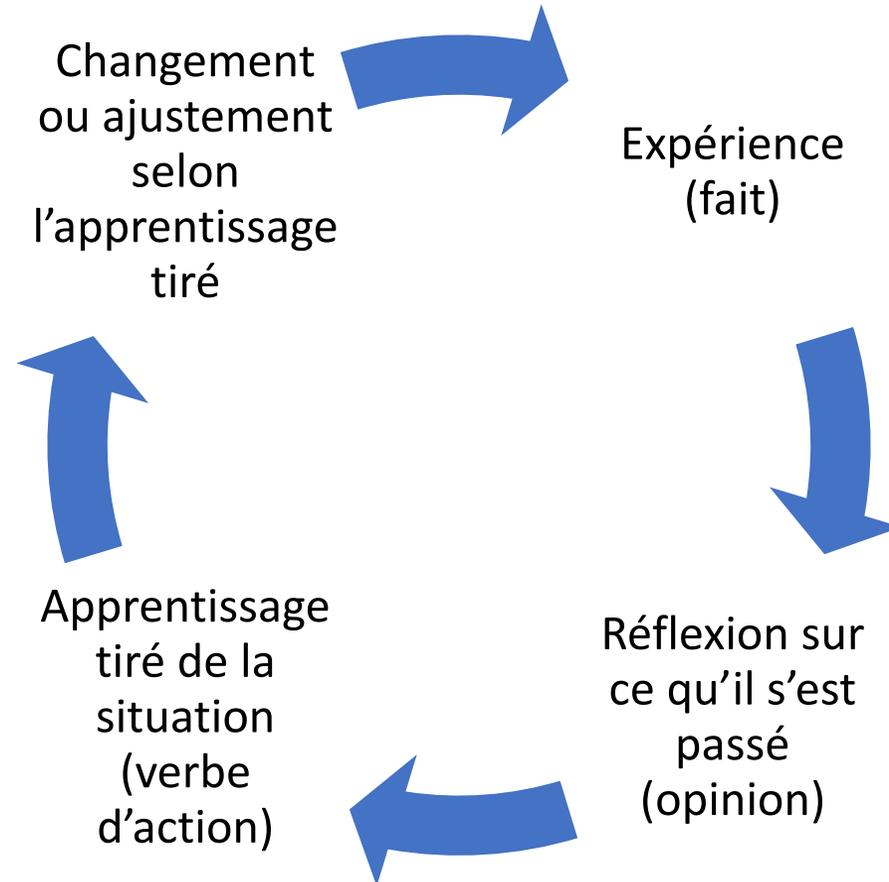
27

Echelle de notes

Points	Note
26 - 27	6
23 - 25	5.5
21 - 22	5
18 - 20	4.5
15 - 17	4
13 - 14	3.5
10 - 12	3
7 - 9	2.5
5 - 6	2
2 - 4	1.5
0 - 1	1

-1 bonne si mandat non remis dans les délais impartis

Processus de croissance



Exemple concret d'une situation d'apprentissage

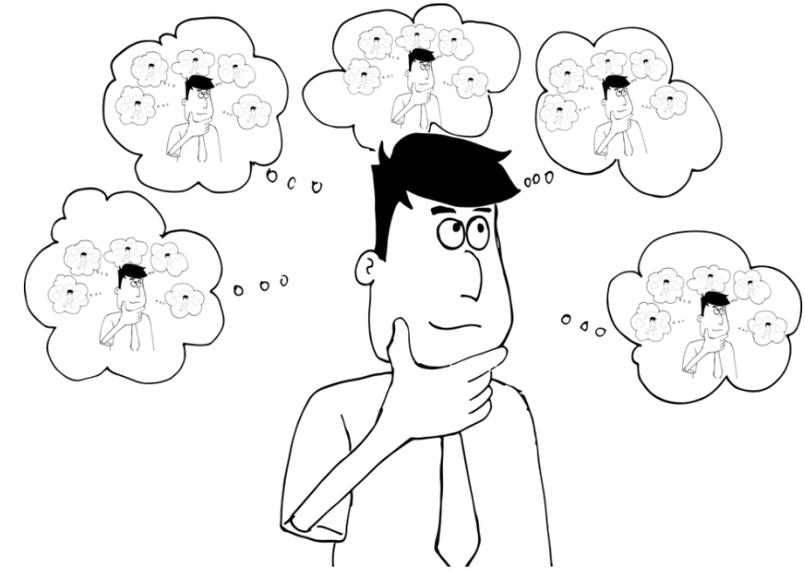
Situation	Réflexion	Apprentissage
<p><i>Je suis en entretien client et je n'ai pas l'information demandée par le client. Je lui ai dit que je te tiendrais informé suite à l'entretien. Je n'ai pas eu le temps de le recontacter et le client a fait un suivi auprès de ma formatrice.</i></p>	<p>Il est important de faire correctement le suivi d'un entretien client pour garantir son entière satisfaction, et de le faire dans un délai raisonnable.</p>	<p>Prendre des notes de manière structurée afin de facilement retrouver les points à éclaircir suite à l'entretien client.</p> <p>Fixer un délai avec le client pour faire le suivi de l'entretien client.</p>
<p><i>Je suis encore en entretien avec un client alors que mon prochain client m'attend à l'horaire convenu. Je peine à clore l'entretien précédent et arrive en retard à mon nouveau rendez-vous.</i></p>	<p>Cela requiert du temps de clôturer un entretien de manière professionnelle.</p> <p>Certains clients ont plus de questions que d'autres clients et donc le temps du rendez-vous est imprévisible.</p>	<p>Annoncer le temps dédié au rendez-vous en amont (et/ou le temps restant si je vois que la séance prend du retard)</p> <p>Prévoir 15 minutes de battement entre deux rendez-vous dans mon agenda.</p>

Mandat pratique : partie réflexion

Une réflexion est un constat basé sur des faits (analyse d'une expérience).

Questions possibles pour identifier les réflexions :

- *Qu'est-ce qui s'est bien passé dans ces situations? Quelle était la raison?*
- *Qu'est-ce qui a été plus difficile dans ces situations? Quelle était la raison?*
- *Quelle a été ma prise de conscience dans ces situations?*



R ressortir au minimum :

3 points positifs et 3 points négatifs



Mandat pratique : partie apprentissage

Un apprentissage se traduit par un **verbe d'action** et est la suite logique d'une expérience suivie d'une phase de réflexion. L'apprentissage permet de tirer une conclusion.

Questions possibles pour tirer un apprentissage :

- *Que vais-je mettre en place suite à la situation vécue?*
- *Qu'est-ce que je referais dans une situation similaire?*
- *Que vais-je faire différemment la prochaine fois?*
- *Quelles compétences interdisciplinaires avez-vous particulièrement appliquées?*



Mandat pratique : liste de contrôle

Sur la base de vos expériences de contacts avec les clients, établir une **liste de contrôle à part** (PDF).

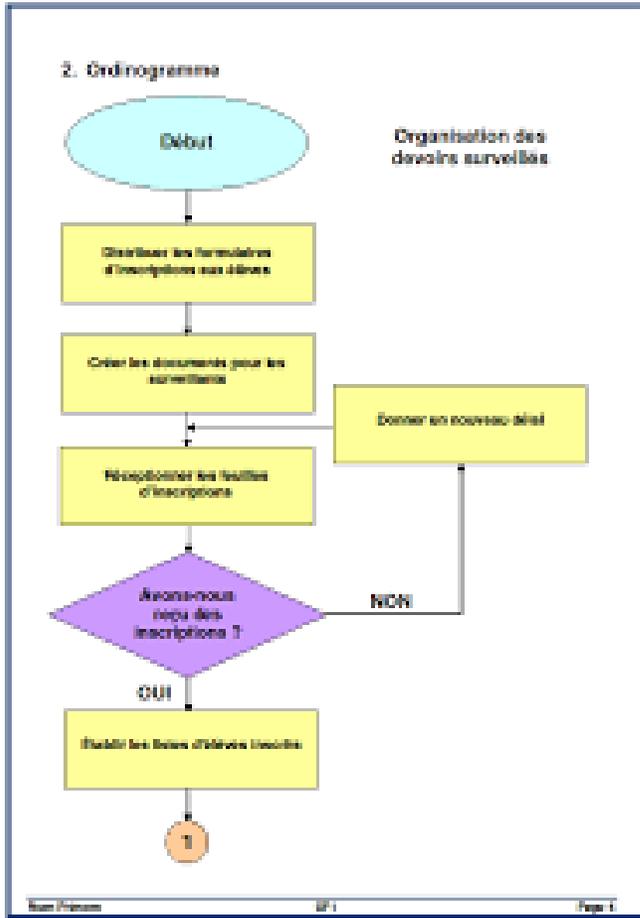
C'est un résumé de votre travail qui mentionnera les **points importants/de vigilances**, qui inclura les **principaux conseils et résolutions** pour les futurs contacts clients.

Ce document doit être intégré dans votre œuvre.

Le contenu doit être **cohérent** et la check-list doit être **facile à utiliser** et **visuelle** (ordinogramme, schéma, check-list, logigramme, ...).

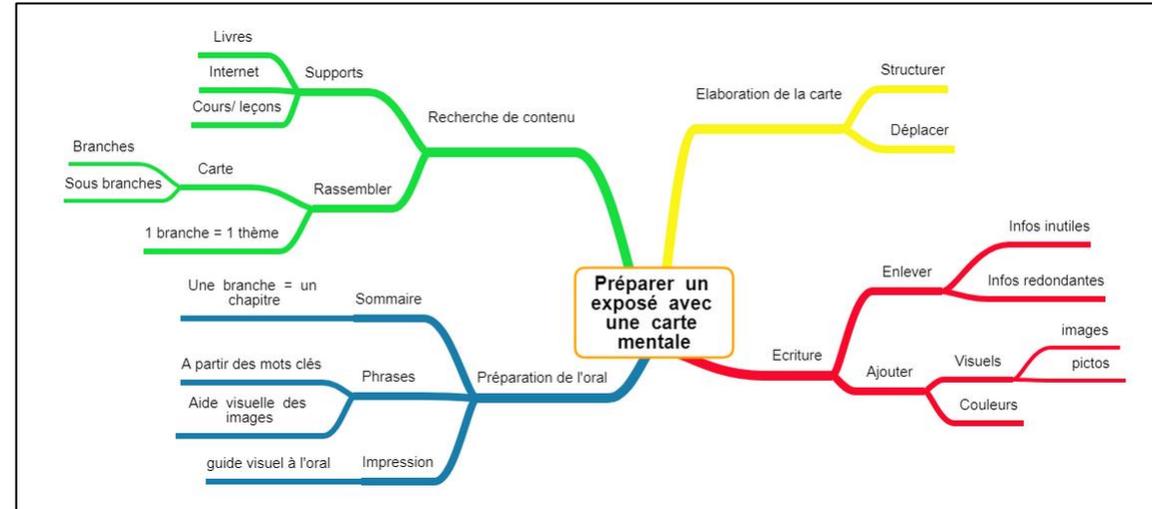


Exemples de schéma pour la liste de contrôle

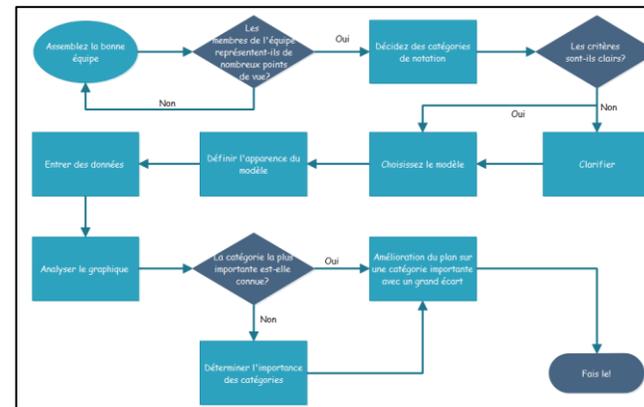


Ordinoigramme

Carte mentale



Logigramme



Checklist

DACS Checklist for Operational Audit Process



Plan	Select competent auditors	<input type="checkbox"/>
Plan	Screen auditees	<input type="checkbox"/>
Plan	Define audit plans and procedures	<input type="checkbox"/>
Plan	Define purpose and scope	<input type="checkbox"/>
Do	Reference documents	<input type="checkbox"/>
Do	Identify administrative and infrastructure support	<input type="checkbox"/>
Do	Collect information	<input type="checkbox"/>
Audit	Audit evidence	<input type="checkbox"/>
Check	Evaluate against criteria	<input type="checkbox"/>
Check	Audit findings	<input type="checkbox"/>
Check	Review findings	<input type="checkbox"/>
Act	Present report with conclusions and actionable insights	<input type="checkbox"/>
Act	Follow-up to answer questions and concerns	<input type="checkbox"/>
Act	Follow-up audit	<input type="checkbox"/>

Florida Headquarters
251 Ethels Lane
Lakeland, FL 33801

+1 (863) 686-3338
+1 (786) 859-3684

Texas Headquarters
792 Stroop Hill Road
Houston, TX 77044

info@coratielectronics.com
www.coratielectronics.com

Mandat pratique : protection des données / sources

- Réaliser à la fin de votre mandat pratique une bibliographie qui mentionnera les différentes sources utilisées.

<p>Protection des données</p> <p>3 points</p> <p>Auto-check <input type="checkbox"/></p>	<p>Appliquez les règles contenues dans la présentation « Protection des données ». Respecter les règles de confidentialité de votre entreprise.</p> <p>Bibliographie : citez vos sources, indiquez clairement lorsqu'un texte est repris (italique ou guillemets), pensez au droit à l'image, à la confidentialité des informations, aux règles de votre entreprise en matière de protection des données.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Ne publiez votre mandat qu'une fois qu'il a été relu et validé par votre formateur.- Bibliographie : créez une étape supplémentaire que vous pouvez appeler « Sources » et dans laquelle vous citerez toutes les sources du mandat. <p>Si vous prenez vous-même des photos, indiquez-le.</p>
---	--	---

Unité d'apprentissage «Bien gérer ses contacts avec les clients»

- Résultats des e-tests

<p>Vue d'ensemble</p> <p>Bien gérer ses contacts avec les clients</p> <p>En tant que personne en formation, et ceci peu importe la profession, vous allez être amené à traiter avec des clients. Leur satisfaction passe avant toute chose ! Dans cette unité d'apprentissage, vous apprendrez comment vous pouvez y contribuer et comment vous pouvez gérer au mieux les contacts avec les clients.</p>	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Intro</p> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Module de connaissances</p> <p>Continuer</p> 
<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Unité de formation</p> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Séquence de démonstration</p> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Unité de transfert</p> <p>Continuer</p> 

Unité d'apprentissage «Communiquer avec respect»

- Résultats des e-tests

<p>Vue d'ensemble</p> <h3>Communiquer avec respect</h3> <p>Au travail, une communication respectueuse est la condition indispensable à une bonne collaboration dans l'équipe. Vous devez savoir comment bien défendre votre position et comment en savoir plus sur ce que pense l'autre. Dans cette unité d'enseignement, nous vous montrons de manière compréhensible comment communiquer avec respect et maîtriser les...</p> <p>Lire la suite</p>	<p>Élément d'apprentissage</p> <h3>Intro</h3> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <h3>Module de connaissances</h3> <p>Continuer</p> 
<p>Élément d'apprentissage</p> <h3>Unité de formation</h3> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <h3>Séquence de démonstration</h3> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <h3>Unité de transfert</h3> <p>Continuer</p> 

IMPORTANT

Les apprentis qui n'auraient pas effectué les e-tests ou qui auraient obtenus un score de moins de 60% ont jusqu'au dimanche qui suit le cours interentreprises pour envoyer une preuve de réussite par courriel du (ou des) e-test(s) à :

- cours@cifc-ge.ch
- Avec votre formateur-trice en entreprise en copie du courriel

Grille de compétences → PFP → Examens

Auto-évaluation de l'apprenti-e (tous les 6 mois)

Evaluation du formateur-trice (tous les 6 mois)

Elaboration du PFP (en 3^{ème} année)

Examens écrits et oraux (fin de 3^{ème} année)

4 grilles de compétences sur des sujets différents.

1. **S'auto-évaluer** et remplir régulièrement et de manière exhaustive. Vous devez planifier votre travail avec les grilles de compétences sur toute la durée de votre stage, dans le but d'évaluer chaque compétence au minimum une fois.

2. La grille de compétence est conçue de manière à ce que votre **formateur** puisse également vous évaluer. Nous invitons votre formateur à utiliser cet outil.

3. Les grilles de compétences vous aideront à construire votre **PFP** afin de vous présenter aux examens de fin d'apprentissage.

Comment fonctionne la grille de compétences sur Konvink?

Mesure tes compétences et fais-les évaluer par des tiers. Nous allons te montrer ici comment cela marche simplement et facilement sur Konvink. Nous te présentons les principales fonctionnalités avec le screencast. Jette un œil!

Vers le screencast →

Statut

Évaluations externes seulement

Publié le 23.07.2019 | CIFC apprentis CFC

En cours de traitement

Objectifs évaluateurs optionnels de la branche de formation et d'examens Services et administration



Modifier l'évaluation

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.

Publié le 23.07.2019 | CIFC apprentis CFC

Non modifié

Conseiller les clients et traiter des ordres



Modifier l'évaluation

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.

Publié le 23.07.2019 | CIFC apprentis CFC

En cours de traitement

Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise



Modifier l'évaluation

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.

Publié le 23.07.2019 | CIFC apprentis CFC

En cours de traitement

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles



Modifier l'évaluation

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.

Konvink : Grille de compétences

- Remplir à l'aide de Konvink la grille de compétences
- Conseiller les clients et traiter des ordres – points 1-2-3-4-5-6

Terminer

Intro 1 2 3 4 5 6

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

CIFC formation initiale CFC: Conseiller les clients et traiter des ordres
Catégorie: 1.1.2.1 Traiter les demandes des clients

Suis-je en mesure de traiter correctement les demandes de clients écrites et orales ?

Je n'ai pas encore traité cet objectif évaluateur.

Critères de compétences

Je réceptionne les demandes des clients de manière polie.

Je m'enquiers de manière complète des besoins des clients lorsque ces derniers ont une demande.

Je fournis des renseignements exacts de manière professionnelle.

Lorsque je ne peux pas répondre moi-même à la demande, je la transmets immédiatement à la personne compétente.

Je documente les contacts avec les clients découlant d'une demande de manière complète et claire.

J'exécute cette activité à la perfection.

Je sais désormais recevoir les demandes des clients avec professionnalisme à travers des questions orientées aux besoins des clients. J'utilise des questions ouvertes en début d'entretien, alternatives au milieu puis fermées à la fin. Je reformule systématiquement en fin d'entretien.

J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.

J'oublie occasionnellement de faire le suivi de mon entretien client ou bien je ne le fais pas dans les temps.

Y a-t-il un potentiel d'amélioration ?

★ Oui, je devrais encore m'améliorer. J'ai des incertitudes.

★★ Oui, je peux m'améliorer sur certains points. Sinon, je me sens sûr-e.

Marquer la question Enregistrer et passer à la question suivante

Terminer

Intro 1 2 3 4 5 6

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

CIFC formation initiale CFC: Conseiller les clients et traiter des ordres
Catégorie: 1.1.2.2 Mener des entretiens client

Suis-je en mesure de mener des entretiens de vente et de conseil avec des clients de manière professionnelle ?

Je n'ai pas encore traité cet objectif évaluateur.

Critères de compétences

J'utilise mes connaissances des produits et services

J'ai de bonnes connaissances dans les produits et services de mon entreprise. Cela me permet d'orienter

J'exécute cette activité à la perfection.

J'ai de bonnes connaissances dans les produits et services de mon entreprise. Cela me permet d'orienter

J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.

C'est difficile émotionnellement de rester calme quand un employé est fâché.

Y a-t-il un potentiel d'amélioration ?

★ Oui, je devrais encore m'améliorer. J'ai des incertitudes.

★★ Oui, je peux m'améliorer sur certains points. Sinon, je me sens sûr-e.

★★★ Non, je peux exécuter les activités à la perfection. Je me sens très sûr-e.

Marquer la question

Travaux à réaliser pour le prochain cours interentreprises - CI3 J2

- **Mandat pratique «Entretiens clients»**

- Pour le prochain CI, finaliser les tâches 1 à 5
- **Délais à respecter**

	Mandat pratique à «publier»	Mandat pratique à «soumettre pour évaluation»
Dual	Avant le 16 janvier 2024 à 23h59	Avant le 1 mars 2024 à 23h59

- **Grille des compétences**

- Compléter la grille en vous aidant de votre expérience en entreprise, vos STA et des mandats pratiques

Formulaire d'évaluation

Merci de remplir le formulaire d'évaluation de ce cours avec la meilleure attention et diligence possible !

Vos retours sont très importants pour la CIFC Genève!

Nous vous remercions et vous souhaitons le meilleur dans votre apprentissage !

