



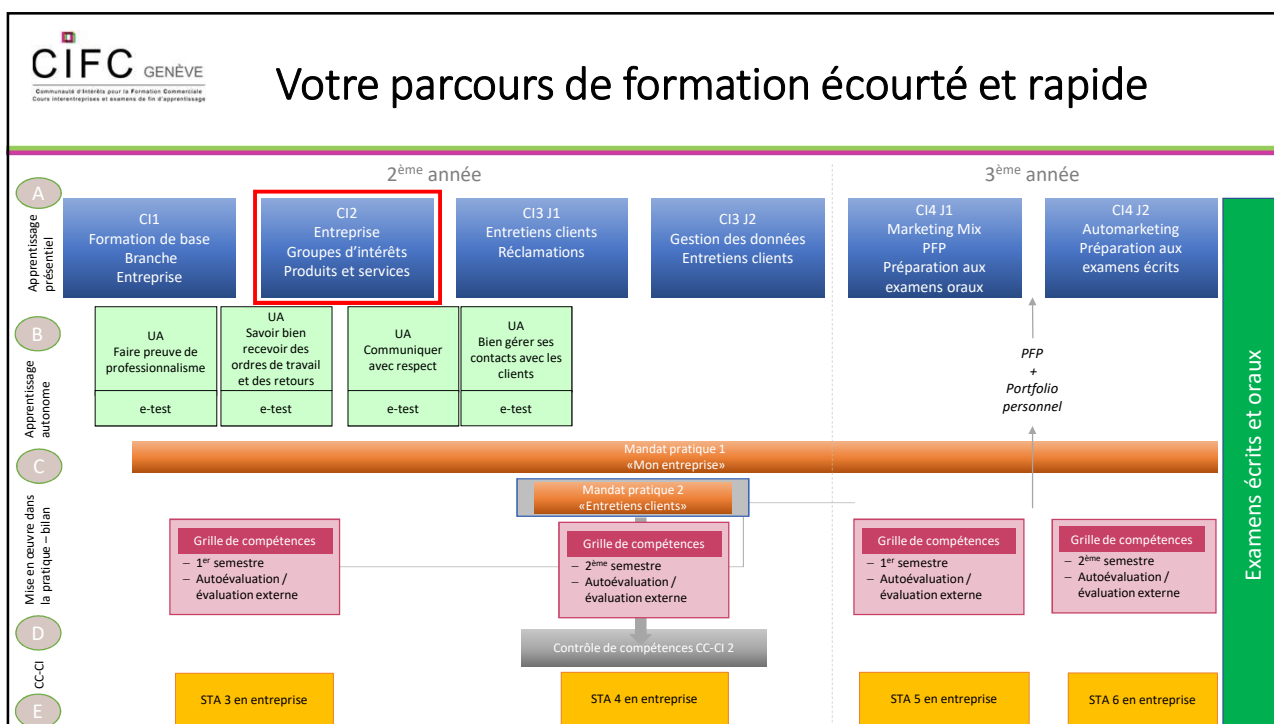
# CIFC Genève

Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale  
CFC employé de commerce, branche de formation et d'exams « Services et administration »

## Cours interentreprises 2 Ecourtés ou Rapides Octobre 2022

KONVINK 

Support de cours - LRO



## Objectifs traités

---

1.1.8.7 Connaissance approfondie des produits et des prestations de service de l'entreprise et de la concurrence

---

1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise

---

2.4 Présentation efficace

---

3.2 Capacité à communiquer

26/10/2022

3

## Programme

- Culture et valeurs d'entreprise
- Développement durable à travers la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)
- Marketing Mix (4 P)
- Présentation des entreprises formatrices

26/10/2022

4

## Questionnaire sur le CI1



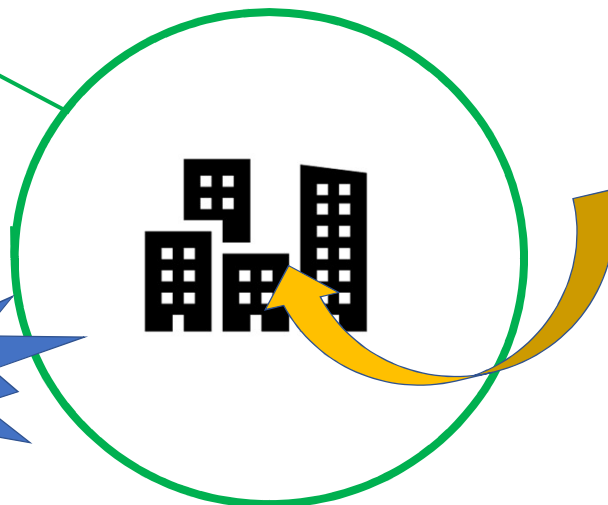
5

## Culture et valeurs d'entreprise

**INFLUENCE L'IMAGE  
EXTERNE QU'UNE  
ENTREPRISE VEUT SE  
DONNER**

Valeurs de l'entreprise

Idéalement les valeurs  
proclamées font partie  
intégrante de la culture  
de l'entreprise!



**CE QUI SE PASSE  
REELLEMENT ET  
CONCRETEMENT A  
L'INTERIEUR D'UNE  
ENTREPRISE**

Culture d'entreprise

6

# Valeurs de votre entreprise formatrice



Temps à disposition : 15'

1. Consultez le site Internet de votre entreprise et votre mandat pratique
2. Identifiez la section du site Internet de votre entreprise dans laquelle apparaissent les valeurs
3. Listez et retranscrivez les valeurs clés de votre entreprise sur la feuille d'exercice et trouvez des exemples concrets

# Identification des valeurs de votre entreprise formatrice

Nom de l'entreprise formatrice

.....

Valeur 1

.....

Exemple concret : comment cette valeur est-elle démontrée dans votre entreprise?

.....

.....

.....

Valeur 2

.....

Exemple concret : comment cette valeur est-elle démontrée dans votre entreprise?

.....

.....

.....

Valeur 5

.....

Exemple concret : comment cette valeur est-elle démontrée dans votre entreprise ?

.....

.....

.....

Valeur 4

.....

Exemple concret : comment cette valeur est-elle démontrée dans votre entreprise?

.....

.....

.....

Valeur 3

.....

Exemple concret : comment cette valeur est-elle démontrée dans votre entreprise?

.....

.....

.....

# Culture d'entreprise

Vidéo QOQA (12 minutes)

<https://www.rts.ch/play/tv/mise-au-point/video/la-vie-au-bureau-autrement?id=10988330>

9







## Culture d'entreprise

Valeurs partagées par l'organisation	Avantage concurrentiel	Ce qu'il se passe dans les faits	N'est pas reproductible	Se vit au sein de l'entreprise
Codes, normes, habitudes, rituels	Jargon interne	Fédératrice	Sentiment d'appartenance	Evènements d'entreprise
	Rarement formalisée dans les PME	Grille de lecture pour les nouveaux collaborateurs	Coutume	

10

**CIFC GENÈVE**  
Communauté d'Entraide pour la Formation Commerciale  
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

## Quelques éléments de la culture de mon entreprise formatrice

<p>Evènements annuels, mensuels, rendez-vous d'équipe hebdomadaires, quotidiens Rituels (café, pause midi, after-work)</p> 	<p>Valeurs partagées dans les faits par mon équipe de travail</p> 	<p>Habillement autorisé ou non-autorisé (jogging, «crop-top», talons, jupe, t-shirt, short, dos-nu, chemise, chaussures ouvertes)</p> 
<p>Langue de travail, langue d'écriture des e-mails, vocabulaire utilisé à l'oral ou par e-mail, vocabulaire autorisé entre collègues, tutoiement, ...</p> 	 <p>Nom de l'entreprise : .....</p>	<p>Perception des comportements autorisés : Demande de vacances Horaires de travail fixes ou variables Habitues de l'open-space Moyen de communication entre collègues (messagerie interne, e-mail, téléphone, en personne, ...)</p> 

**CIFC GENÈVE**  
Communauté d'Entraide pour la Formation Commerciale  
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

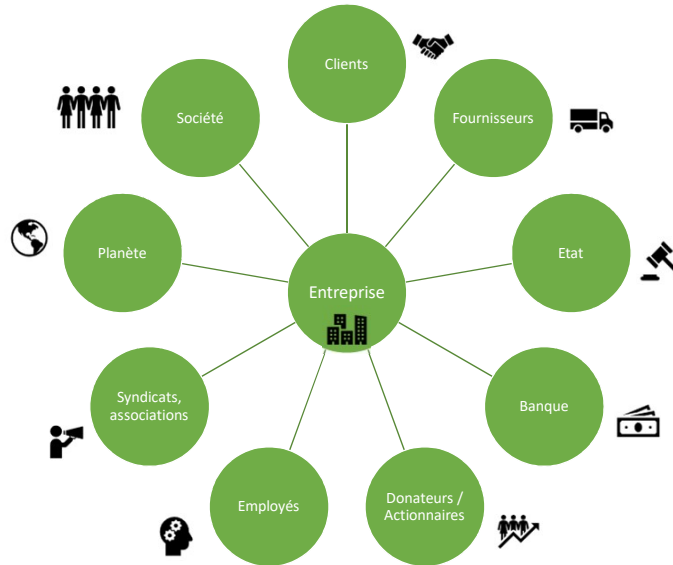
  
Temps à disposition : 5'

## Qu'est-ce que le «**développement durable**» ou la «**responsabilité sociétale des entreprises**» pour vous?

12

## Développement durable – Parties prenantes

**Dialogue continu pour identifier les attentes réciproques**



## Développement durable Responsabilité sociétale d'entreprise (RSE)

Besoins des parties prenantes

Objectifs stratégiques de l'entreprise

Projet RSE



Source image : <https://phytofers.com/engagements/>

## Avantages et effets d'une bonne politique RSE (norme ISO 26000)

Avantage concurrentiel

Réputation de l'entreprise

Attirer et fidéliser ses collaborateurs, ses clients ou utilisateurs

Satisfaction des parties prenantes - amélioration des relations avec les pouvoirs publics, les médias, fournisseurs, clients

Maintien de la motivation et de l'engagement des employés

Identification et réduction des risques

Amélioration de la vision des donateurs, sponsors, investisseurs

15

## Stratégies de développement durable

Les entreprises sont une partie de la solution. Les mesures prises sont partenaires et complémentaires.

### OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Objectifs de Développement Durable pour les Etats Membres de l'ONU en lien avec l'agenda 2030

<https://www.eda.admin.ch/agenda2030/fr/home/agenda-2030/die-17-ziele-fuer-eine-nachhaltige-entwicklung.html>

16



## De la stratégie à l'opérationnel

Concrètement, quelle est la **mise en œuvre** des stratégies de développement durable dans vos entreprises formatrices?

<https://www.youtube.com/watch?v=dUNWz4pZToU>

(4 minutes)

17

## Exercice sur les démarches RSE

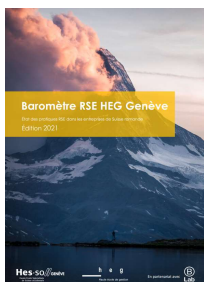


Temps à disposition : 7'

Mesures environnementales	Mesures sociales	Mesures économiques

18

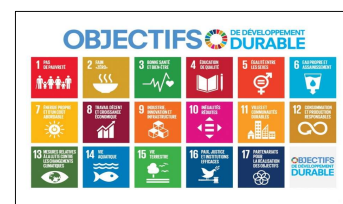
## Bibliographie et ressources pour approfondir



<https://www.hesge.ch/heg/actualites/2021/barometre-des-pratiques-rse-en-suisse-romande-edition-2021>



<https://www.iso.org/fr/iso-26000-social-responsibility.html>



<https://www.eda.admin.ch/agenda2030/fr/home/agenda-2030/die-17-ziele-fuer-eine-nachhaltige-entwicklung.html>

19

## Vidéos sur les 4 P du Marketing Mix et la concurrence



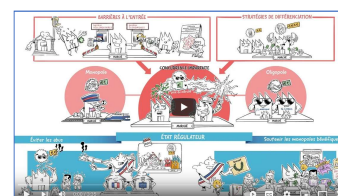
<https://www.youtube.com/watch?v=PKHroPwBXeA>

3 minutes



<https://www.youtube.com/watch?v=cpRqjq3edA>

5 minutes



<https://www.youtube.com/watch?v=RUIjg5cZ-BI0>

3 minutes

20

## Mise en place des ateliers 4 P du Marketing Mix

Temps à disposition : 45'



- Chaque appreni-e prend une feuille de flipchart
- Chaque appreni-e dessine son entreprise formatrice de manière créative et écrit le nom de l'entreprise
- Chaque appreni-e change d'atelier de travail selon le temps imparti par le formateur

Nom entreprise formatrice		Dessin créatif de son entreprise	
Produits / Services	Distribution (place)		
Prix	Communication (promotion)		
<b>Concurrence</b> Noms des concurrents clés Marché concurrentiel : oligopole, monopole, fragmenté (1 poisson, 2 poissons, plein de poissons)			

## Produits / Services



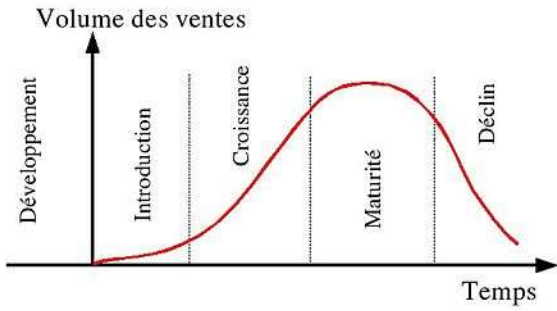
**Le produit est un bien ou un service offert sur le marché de façon à y être remarqué, acquis ou consommé en vue de satisfaire un besoin.**

(Source : Marketing Management, Kotler et Dubois, Ed. Publi Union)

# Produits / Services – Cycle de vie

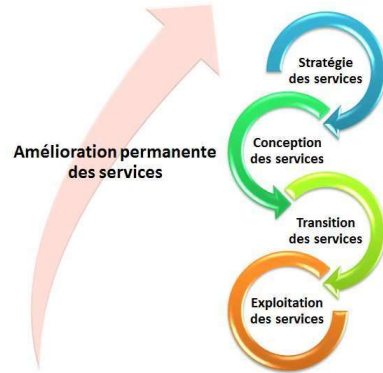


## Cycle de vie d'un produit



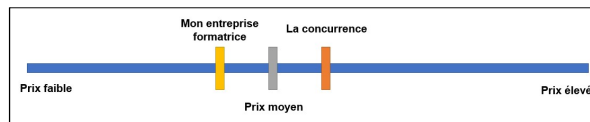
Source de l'image : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Cycle\\_de\\_vie\\_\(commerce\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Cycle_de_vie_(commerce))

## Cycle de vie d'un service



Source du modèle : [https://www.researchgate.net/figure/fig1-Cycle-de-vie-des-services\\_fig5\\_29215504](https://www.researchgate.net/figure/fig1-Cycle-de-vie-des-services_fig5_29215504)

# Stratégie de prix



Quel est le **prix psychologique** que les clients sont prêts à payer pour ce produit/service?

Où vous positionnez-vous en terme de prix par rapport à vos concurrents?



Source de l'image : [https://www.e-marketing.fr/Thematique/academie-1073/fiche-outils-10154/Pricing\\_306923.htm](https://www.e-marketing.fr/Thematique/academie-1073/fiche-outils-10154/Pricing_306923.htm)

Pour les organisations à but non-lucratif : comment votre organisation assure-t-elle le financement, favorise-t-elle les dons réguliers?

## Modèle de distribution (place)

Où?

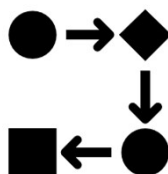
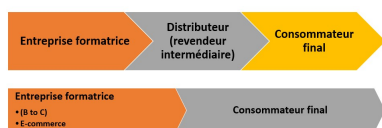
Créez un schéma créatif de la **chaîne de distribution** de votre entreprise avec les différents intermédiaires.

Quels sont les **points de vente** de vos prestations?

Quel est le **circuit de distribution** utilisé par votre entreprise?

- Circuit **direct** (ultracourt)
- Circuit **court**
- Circuit **long**

Exemples :



**La politique de distribution est l'ensemble des actions destinées à mettre le produit/service à disposition des consommateurs. La distribution peut être assurée par l'entreprise elle-même ou par des intermédiaires.**

(Vive l'entreprise 2 – Module 4 – Page 103)



## Politique de communication (promotion)

Comment?

Médias utilisés

Hors médias  
(promotion, événement, téléphone, ...)

Comment attirez-vous de **nouveaux clients/donateurs**?  
Comment **fidélisez-vous** les actuels?

Quelles sont les **stratégies de publicité** utilisées par votre entreprise/association?  
Comment se fait-elle connaître?



Source du modèle : <https://www.bee-yoo.com/la-strategie-de-communication/>

Pour les associations : nous cherchons à attirer et créer une relation de confiance avec des bénévoles, des donateurs, des subventionneurs, des adhérents...  
Comment promouvoir la cause de l'association?

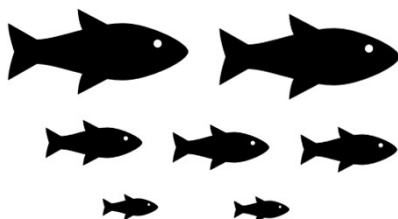
# Concurrence

**Nommez les concurrents principaux de votre entreprise formatrice.**

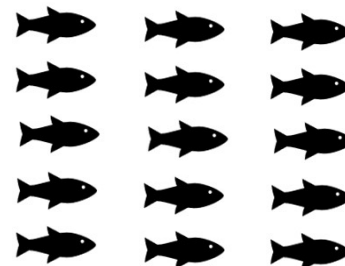
- Avez-vous beaucoup ou peu de concurrents?



Monopole  
(pas de concurrent)



Oligopole à frange  
(quelques gros concurrents  
et des petits concurrents)



Marché très  
concurrentiel

Pour les associations : concurrence = autres associations, partenaires, entreprises privées, sponsors, confrères

## Exercice Marketing Mix et concurrence

Nom entreprise formatrice		
Produits / Services	Distribution (place)	
Prix	Communication (promotion)	
<b>Concurrence</b> Noms des concurrents clés Marché concurrentiel - oligopole, monopole, fragmenté (1 poisson, 2 poissons, plein de poissons)		

Prendre une photo de votre travail sur le Marketing Mix et l'insérer dans votre mandat pratique «Mon entreprise».



Mandat pratique  
«Mon entreprise»

## Présentation des entreprises formatrices des 9 apprenti-e-s (10 min/apprenti-e):

- Présentation orale basée sur le contenu du mandat pratique écrit «Mon Entreprise» dans Konvink ;
- Présentation des posters réalisés dans la séquence de travail du matin sur la culture, les valeurs, les 4 P du Marketing Mix, la concurrence ;
- Passage en revue du mandat pratique écrit (5 min.).

29

## A remplir pendant les présentations des entreprises

	Apprenti-e 1	Apprenti-e 2
Prénom de l'apprenti-e		
Nom de l'entreprise formatrice		
Secteur économique de l'entreprise		
Activités de l'entreprise		
Taille, localisation, informations générales sur l'entreprise		
Type d'organisation et/ou forme juridique		
Produits et services		
Concurrence		
Culture et valeurs de l'entreprise		
Démarches RSE		
Autres informations intéressantes		
Commentaires sur la présentation de l'apprenti-e		

30

## Unités d'apprentissage et e-test

Vérification du taux de réussite min. de 60% pour les Unités d'Apprentissage (UA) :

- Faire preuve de professionnalisme
- Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours

Les apprenti-e-s n'ayant pas effectué ces tests ou ne les ayant pas réussis doivent absolument les faire d'ici au dimanche de la semaine en cours et envoyer une copie de la preuve de réussite à [cours@cifc-ge.ch](mailto:cours@cifc-ge.ch) avec votre formateur-trice en entreprise en copie de ce courriel.

31

## 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<sup>ème</sup> année)

Examens écrits et oraux (fin de 3<sup>ème</sup> année)

32





**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?**

Mesurer les compétences et 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 screenshot. Jette un œil!

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**

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? Ou 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**

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? Ou 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**

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? Ou 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**

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? Ou 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
- Compétences méthodologiques, sociales et personnelles – point 5
- Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise – point 9

CIFC formation initiale CFC: Compétences méthodologiques, sociales et personnelles  
Catégorie: 2.4 Présentation efficace

Suis-je capable de présenter de manière efficace ?

Je n'ai pas encore traité cet objectif évaluateur.

**Critères de compétences**

Je me prépare avec soin à des présentations et j'effectue des recherches complètes.

Lors de présentations, j'adopte une attitude sûre et authentique.

Lors de présentations, j'utilise ma gestuelle et ma mimique de manière consciente afin de soutenir ce que je dis.

J'utilise des moyens de présentation adaptés comme PowerPoint, flipchart, Handouts, etc. de manière efficace et veille à utiliser différents médias.

J'exécute cette activité à la perfection.

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

Terminer

CIFC formation initiale CFC: Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise  
Catégorie: 1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise

Suis-je en mesure d'expliquer les principales caractéristiques de mon entreprise de manière adaptée au destinataire ?

Je n'ai pas encore traité cet objectif évaluateur.

**Critères de compétences**

Je peux citer correctement les clients internes et externes de mon entreprise ainsi que leurs besoins.

Je peux citer tous les principaux points forts de mon entreprise.

Je peux montrer les normes de qualité suivies par mon entreprise.

Je peux décrire clairement la charte, la philosophie et/ou la

J'exécute cette activité à la perfection.

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

## Rappel et devoirs pour le prochain cours



- Effectuer les unités d'apprentissage
  - Bien gérer ses contacts avec les clients
  - Communiquer avec respect
- Réussir chacun des e-tests à 60%

### Vue d'ensemble

#### Communiquer avec respect

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...

[Lire la suite](#)

### Vue d'ensemble

#### Bien gérer ses contacts avec les clients

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.

26/10/2022

35

## 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 !



36