



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP



Bienvenue au CI 4

Prénom Nom

lundi 10 mars 2025

Programme des CI Employé-e-s de commerce AFP

		1. Année de formation				2 ^e année de formation		
Contrôles des compétences	Jours en présentiel	CI 1 (septembre-octobre) <ul style="list-style-type: none"> Formation/CI Travailler avec Konvink Portfolio personnel Mon entreprise IL « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise » Avoir le sens du service 	CI 2 (novembre) <ul style="list-style-type: none"> Traiter et contrôler des mandats Recevoir des retours Points I, C et E de la méthode IPDRCE Protection des données Introduction à la présentation d'œuvre Introduction CC-CI 	CI 3 (janvier/février) <ul style="list-style-type: none"> UA « Développer vos propres techniques de travail » Utiliser des techniques de travail Effectuer une recherche Points P, D et R de la méthode IPDRCE Mandat de transfert CC-CI 1 	CI 4 (mars/avril) <ul style="list-style-type: none"> Bilan mandat de transfert CC-CI 1 UA « Communication valorisante » Corporate identity et Corporate design 	CI 6 (septembre-octobre) <ul style="list-style-type: none"> Présenter le mandat de recherche UA « Bien gérer ses contacts avec les clients » Bien gérer ses contacts avec les clients Interfaces en entreprise Introduction CC-CI 2 	CI 8 (janvier/février) <ul style="list-style-type: none"> Bilan mandat de transfert CC-CI IL « Travailler professionnellement de manière numérique » Applications numériques dans le quotidien professionnel Réflexion personnelle et projets d'avenir PQual en entreprise Fin 	
	Préparation/suivi	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 1 Préparation CI 2 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 2 Préparation CI 3 Mandat de transfert 1 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 3 Préparation CI 4 Mandat de transfert 1 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 4 Mandat CI 5 Mandat de transfert 1 		<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 6 Mandat CI 7 Mandat de transfert 2 	<ul style="list-style-type: none"> Mandat de transfert 2
	Phase d'autoapprentissage guidée				CI 5 (mai/juin) <ul style="list-style-type: none"> Réalisation du mandat CI 5 UA « Bien gérer ses contacts avec les clients » Préparation CI 6 		CI 7 (novembre) <ul style="list-style-type: none"> Réalisation du mandat CI 7 IL « Travailler professionnellement de manière numérique » Préparation CI 8 	
	Test de certification				CC-CI 1 : Certificat E-Test (40 %) <ul style="list-style-type: none"> IL « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise » UA « Développer vos propres techniques de travail » UA « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours » 		CC-CI 2 : Certificat E-Test (40 %) <ul style="list-style-type: none"> UA « Communication valorisante » UA « Bien gérer ses contacts avec les clients » IL « Travailler professionnellement de manière numérique » 	
Mandat de transfert (œuvre)				CC-CI 1 : Mandat de transfert (60 %) <p>Mandat de transfert « Gérer des mandats avec le sens du service »</p>		CC-CI 2 (60 %) <p>Mandat de transfert « Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes »</p>		

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

2 Remise jusqu'au CI 8/évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 2^e année de formation

3 Programme

Heure	Contenu
08.30 h	<ul style="list-style-type: none">– Accueil / Déroulement / Objectifs– Rétrospective du CI 3– Présentation d'œuvre– Communiquer avec respect
12.00 h	Pause de midi
13.00 h	<ul style="list-style-type: none">– Communiquer avec respect– Corporate Identity et Corporate Design– Perspectives– Conclusion
16.30 h	Ende



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

4 Objectifs

- Recevoir du feed-back sur son œuvre afin de la finaliser.
- Utiliser habilement certaines techniques de communiquer avec respect.
- S'intéresser à la Corporate Identity et au Corporate Design d'une entreprise.



5 Pourquoi est-ce important ?

- Les œuvres devront bientôt être remises.
- Une communication claire et intelligible donne lieu à peu de malentendus
- La communication avec respect contribue à une bonne ambiance de travail.
- Les consignes en matière de CI et de CD définissent l'« apparence » d'une entreprise, en d'autres termes la manière dont se présente une entreprise en son sein et vis-à-vis de l'extérieur.



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

Rétrospective du CI 3

7 Rétrospective du CI 3

Activer/répéter les connaissances avec un quiz




Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

8 Rétrospective du CI 3

 kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

Cours interentreprises – Jour en présentiel 3

Tâche de suivi Jour CI 3

Directive de travail « Tâche de suivi »

Situation initiale
Vous allez maintenant approfondir le thème « Développer vos propres techniques de travail ». Exercez-vous sur Konvink !

Définition de la tâche


Étape 1	Cherchez un endroit calme et connectez-vous sur Konvink.
Étape 2	Allez dans l'unité d'apprentissage « Développer vos propres techniques de travail ».
Étape 3	Cliquez sur la box « Exercices ».
Étape 4	Effectuez les exercices de connaissances.
Étape 5	Effectuez les exercices de compréhension.
Étape 6	Effectuez les exercices d'analyse.

Conseil : si vous avez des questions sur le contenu, lisez les chapitres correspondants dans l'unité d'apprentissage « Développer vos propres techniques de travail ».

Attentes
– Répondre correctement aux questions des exercices.

Organisation
Durée : 60 minutes
Méthode de travail : travail individuel
Outils : ordinateur portable, accès Internet

Version 2023 Page 1 sur 1

 kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

Cours interentreprises – phase d'autoapprentissage guidée

Passer le test de certification 3

Directive de travail « phase d'autoapprentissage guidée »

Situation initiale
Lors du troisième jour de CI, vous avez traité l'unité d'apprentissage « Développer vos propres techniques de travail ». 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

Étape 1	Réviser ce que vous avez appris lors du troisième jour de CI sur le thème « Développer vos propres techniques de travail ». Pour ce faire, utilisez les documents du cours, vos notes ou votre résumé.
Étape 2	Allez dans l'unité d'apprentissage « Développer vos propres techniques de travail » sur Konvink. Réviser le contenu pour vous préparer au test de certification. Vous pouvez par exemple : – <u>repasser</u> les séquences de démonstration ; – <u>survoler</u> de nouveau le module de connaissances ; – <u>effectuer</u> les tests d'entraînement. Si vous avez des questions en suspens sur l'unité d'apprentissage, faites appel à votre réseau de CI et sollicitez vos condisciples de CI.
Étape 3	Passez le test de certification sur l'unité d'apprentissage « Développer vos propres techniques de travail ».

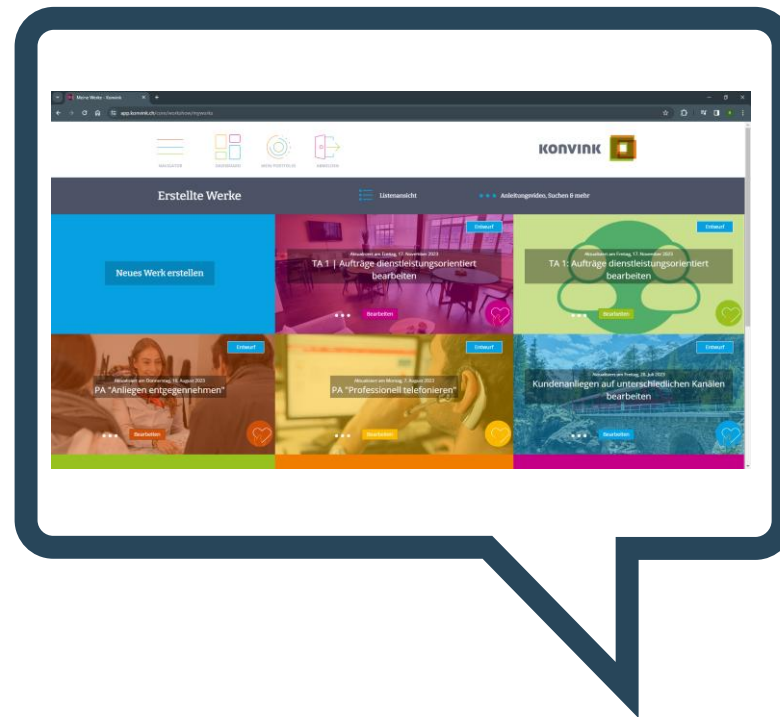
Attentes
– Se préparer au test de certification.
– Passer le test de certification en temps voulu.

Version 2023 Page 1 sur 2



Présentation d'œuvre

10 Feed-back sur les œuvres



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

11 Présentation d'œuvre

Définition des tâches

- Étape 1:** Formez des groupes de trois. Consultez l'oeuvre d'une personne de votre groupe et commentez-la sur Konvink. Inscrivez un feed-back dans le champ des commentaires.
- Quels sont les points positifs ? Citez au moins deux aspects qui vous ont particulièrement plu.
 - Où voyez-vous le plus de potentiel d'amélioration ? Citez au moins deux aspects qui devraient être retravaillés ou complétés selon vous.
 - Les principaux points du feed-back global donné lors de la séance plénière ont-ils été pris en considération ?
- Étape 2:** Échangez au sein de votre groupe sur les feed-back.
- Y a-t-il un aspect du feed-back que vous ne comprenez pas ?
 - À quel niveau souhaitez-vous apporter des modifications ?

Attente / objectif

- Donner à deux personnes du feed-back sur leurs oeuvres.
- Prendre en considération le feed-back de ses condisciples concernant la finalisation de son oeuvre.

Conditions générales

Outils : ordinateur portable
Méthode de travail: groupes de trois, travail individuel
Durée : 50'



12 Je fais un retour constructif à un collègue !

Mettez-vous par deux, partagez votre travail et faites-vous un retour constructif sur vos œuvres respectives !

Retours constructifs



Je fais un retour constructif sur le mandat de transfert de : _____

Lors des précédents CI, vous avez appris comment donner un retour constructif.
A vous de jouer, lisez le mandat de transfert d'un de vos collègues et faites-lui un retour constructif en respectant le schéma de droite

- 1. Impression générale
- 2. Évaluation détaillée
- 3. Potentiel d'amélioration
- 4. Planification/garantie de réalisation

IMPRESSION GENERALE

EVALUATION DETAILLEE

Quels sont les points positifs ?
Citez au moins deux aspects qui vous ont particulièrement plu.

Où voyez-vous le potentiel d'amélioration ?
Citez au moins deux aspects qui devraient être retravaillés ou complétés selon vous.

PLANIFICATION – GARANTIE DE REALISATION

Citez les mesures nécessaires pour améliorer le travail et les délais pour accomplir ces modifications

CFC - Genève - 2024



Communiquer avec respect

14 Communiquer avec respect

Définition des tâches

Dans la pièce se trouvent des flipcharts avec les questions suivantes :

- Qu'est-ce qui caractérise une bonne communication ?
- Comment réussir à ce que chaque communication porte ses fruits ?
- Comment valoriser la personne en face ?
- Comment éviter les malentendus ?

Répondez à ces questions. Il n'y a pas de bonne ni de mauvaise réponse.

Attente / objectif

- Répondre à chaque question avec trois à quatre mots clés.

Conditions générales

Outils : crayons
Méthode de travail: travail individuel
Durée : 20'



15 Parcours de poste – à répondre sur whiteboard

Qu'est-ce qui caractérise une communication optimale ?

Comment réussir à ce que chaque communication porte ses fruits ?

Comment valoriser la personne en face ?

Comment éviter les malentendus ?



16 L'essentiel en bref

- Pratiquer l'écoute active signifie prendre la personne en face en considération et s'intéresser à ses besoins, à ses objectifs et à ses souhaits.
- Nous communiquons même quand nous ne parlons pas (communication non verbale), par exemple par le contact visuel, la posture et le comportement.
- En formulant des messages à la première personne, nous exprimons sciemment notre propre point de vue sur les choses.

Unité d'apprentissage 

Communiquer avec respect

Weiter



17 Communiquer avec respect



The video player interface displays a table of contents for a video. The video is titled "Unité d'apprentissage « Communiquer avec respect »" and is part of the "Monde d'apprentissage « Communication et collaboration dans l'entreprise »". The video is currently at 0:00 / 4:16. The player interface includes a play button, a progress bar, and the logo for KONVINK (Wissen fürs Können).

Unité d'apprentissage « Communiquer avec respect »
Monde d'apprentissage « Communication et collaboration dans l'entreprise »
Intro

0:00 / 4:16

KONVINK
Wissen fürs Können

[Vidéo d'introduction](#)



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

18 Communiquer avec respect

- Dire « s'il vous plaît » et « merci »
- Sourire
- Éviter les interprétations personnelles, les jugements de valeur et les conseils
- Exprimer des critiques uniquement lors d'un entretien en tête-à-tête
- Pratiquer l'écoute active
- Formuler des messages à la première personne
- Recourir à la communication verbale et non verbale



19 Communiquer avec respect

- Dire « s'il vous plaît » et « merci »
- Sourire
- Éviter les interprétations personnelles, les jugements de valeur et les conseils
- Exprimer des critiques uniquement lors d'un entretien en tête-à-tête
- Pratiquer l'écoute active
- Formuler des messages à la première personne
- Recourir à la communication verbale et non verbale



20 Écoute active

Mise en œuvre incorrecte



Communiquer avec respect
Mauvaise mise en œuvre
Écoute active

0:00 / 2:04



mise en œuvre correcte



Communiquer avec respect
Mise en œuvre réussie
Écoute active

0:00 / 1:54



[Vidéo](#)



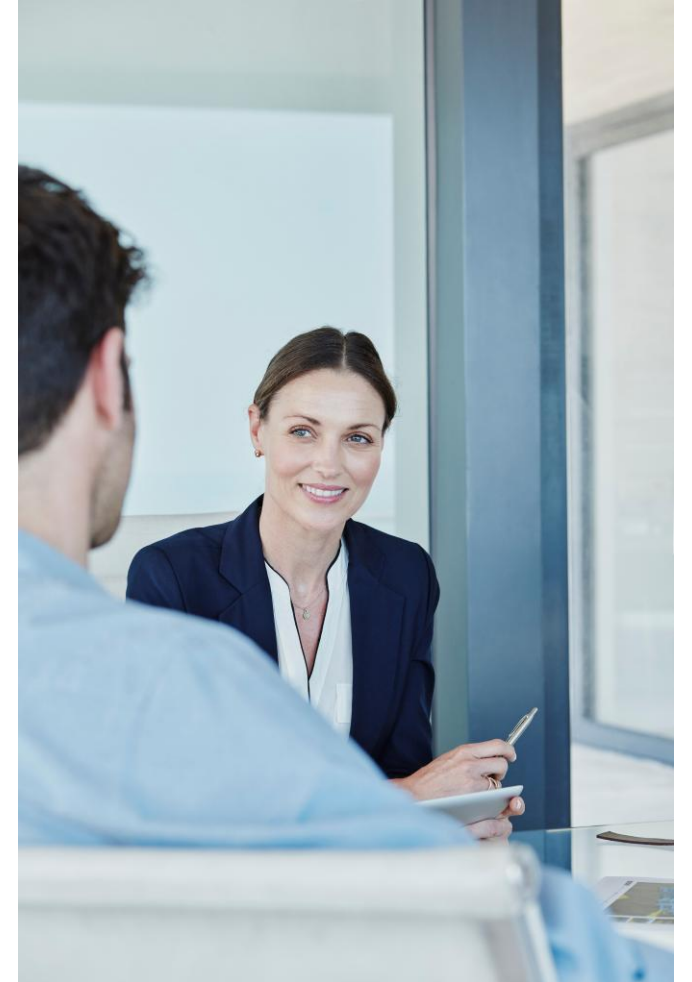
Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

21 Que signifie « pratiquer l'écoute active » ?

- Utiliser des mots d'approbation comme « hum » ou « oui »
- Prendre la personne en face au sérieux
- Vouloir comprendre la façon d'agir de la personne
- Chercher le contact visuel
- Ne pas faire autre chose (p. ex. ne pas être sur son smartphone)



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

22 Conditions requises pour cette technique

1. Adopter une attitude de base empathique et ouverte
2. Adopter une attitude authentique et analogue
3. Accepter et accueillir positivement la personne en face



23 Déroulement de la technique



24 Écoute active

Définition des tâches

Étape 1: Formez des groupes de trois.

Étape 2: Personne 1 : raconte un événement intéressant qui s'est produit dans l'entreprise (p. ex. une première journée de travail ou un entretien de fin de période d'essai).
Personne 2 : écoute la personne qui raconte en utilisant la technique de l'écoute active.
Personne 3 : observe si la personne 2 remplit les critères de l'écoute active et complète la fiche d'observation.

Étape 3: Échangez les rôles jusqu'à ce que toutes les personnes aient raconté un événement.

Attente / objectif

- Raconter un événement (tous les membres du groupe)
- Appliquer la technique de l'écoute active (tous les membres du groupe)

Conditions générales

Outils : crayons, fiche d'observation
Méthode de travail: groupes de trois
Durée : 20'



- Dire « s'il vous plaît » et « merci »
- Sourire
- Éviter les interprétations personnelles, les jugements de valeur et les conseils
- Exprimer des critiques uniquement lors d'un entretien en tête-à-tête
- Pratiquer l'écoute active
- Formuler des messages à la première personne
- Recourir à la communication verbale et non verbale



26 Messages à la première personne

Mise en œuvre incorrecte



Communiquer avec respect
Mauvaise mise en œuvre
Messages à la première personne

0:00 / 1:05



mise en œuvre correcte



Communiquer avec respect
Mise en œuvre réussie
Messages à la première personne

0:00 / 1:23



[Vidéo](#)



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

27 **Que signifie formuler des messages à la première personne ?**

- Je prends conscience que je parle uniquement de mon propre point de vue.
- La personne en face a peut-être une autre opinion.



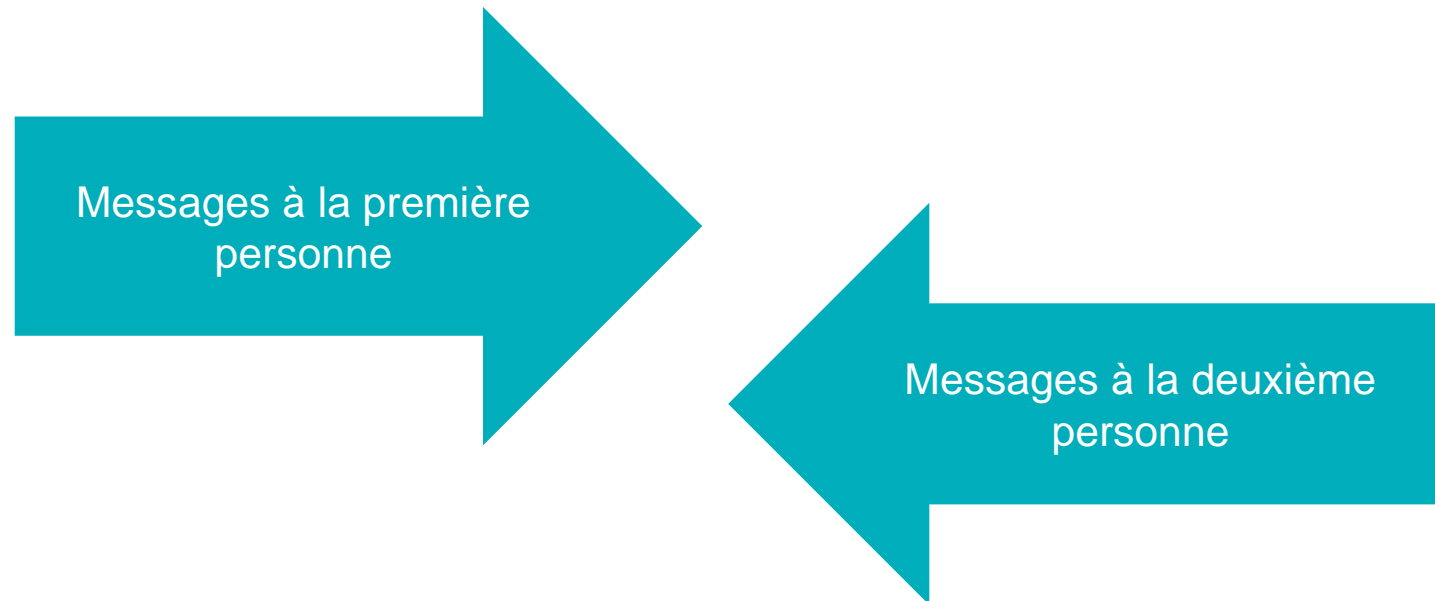
28 Comment formuler des messages à la première personne ?

- Utiliser des formulations qui expriment le fait qu'il s'agit de mon propre point de vue, par exemple :

« Selon moi... »
« J'imagine que... », « Je pense que... »
« J'estime que nous devrions... »
« Mon idée à ce sujet est que... »
« Si c'était moi, je... »
« Je vois les choses comme ça : ... »



29 **Quel est l'impact des messages à la première personne par rapport aux messages à la deuxième personne ?**



30 Certains feed-back ressemblent à ceci...

Imaginez que votre responsable vous donne le feed-back suivant :

« Vous avez de nouveau oublié de mettre la liste des absences à jour. »

« Vous travaillez de manière peu concentrée ces temps-ci et vous commettez beaucoup d'erreurs. »

« Vous devriez vérifier plus souvent votre boîte de réception. »



31 ... mais d'autres feed-back ressemblent à cela

Imaginez que votre responsable vous donne le feed-back suivant :

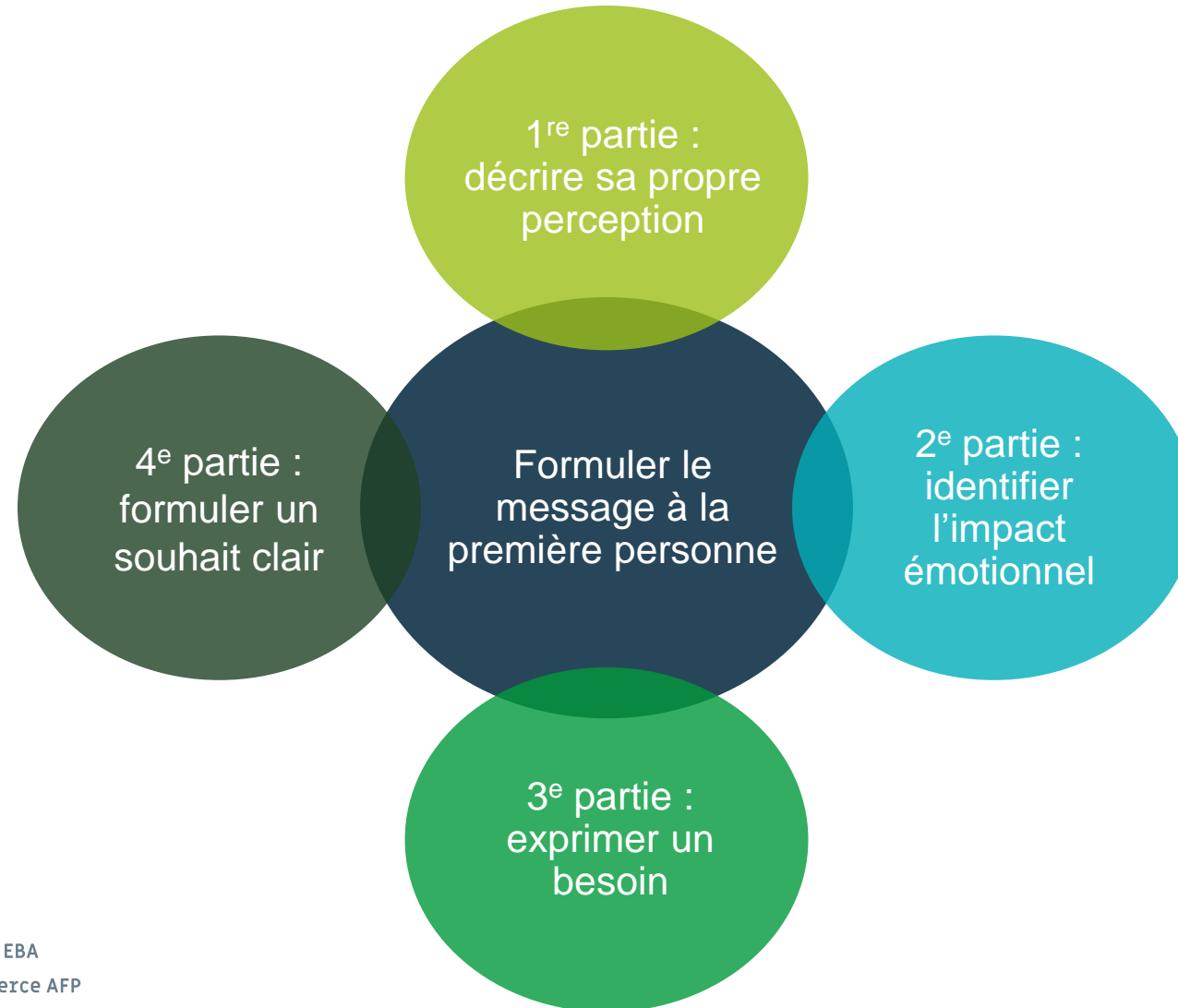
« Il est important pour moi que vous gériez la liste des absences plus consciencieusement. »

« J'ai remarqué que vous travailliez de manière peu concentrée ces derniers temps et que vous commettiez beaucoup d'erreurs. »

« J'aimerais que vous vérifiiez votre boîte de réception plus souvent ».



32 Procédure pour formuler des messages à la première personne



33 Messages à la première personne

Définition des tâches

- Étape 1:** Réfléchissez à ce que vous pensez des jours de CI que vous avez suivis jusqu'ici : Qu'est-ce qui vous a particulièrement plu ? Qu'est-ce qui vous a déplu ?
- Étape 2:** Formez des groupes de trois. Chaque membre du groupe note deux messages à la première personne répondant aux questions de l'étape 1. Le message à la première personne est adressé à la personne responsable des CI.
- Étape 3:** Vérifiez mutuellement si les messages à la première personne remplissent les critères correspondants. Si nécessaire, corrigez les messages à la première personne erronés.

Attente / objectif

- Noter au moins deux messages à la première personne (chaque membre du groupe)
- Vérifier mutuellement si les messages à la première personne remplissent les critères correspondants.

Conditions générales

Outils : crayons, papier
Méthode de travail: groupes de trois
Durée : 20'



- Dire « s'il vous plaît » et « merci »
- Sourire
- Éviter les interprétations personnelles, les jugements de valeur et les conseils
- Exprimer des critiques uniquement lors d'un entretien en tête-à-tête
- Pratiquer l'écoute active
- Formuler des messages à la première personne
- Recourir à la communication verbale et non verbale



35 **Exemples**

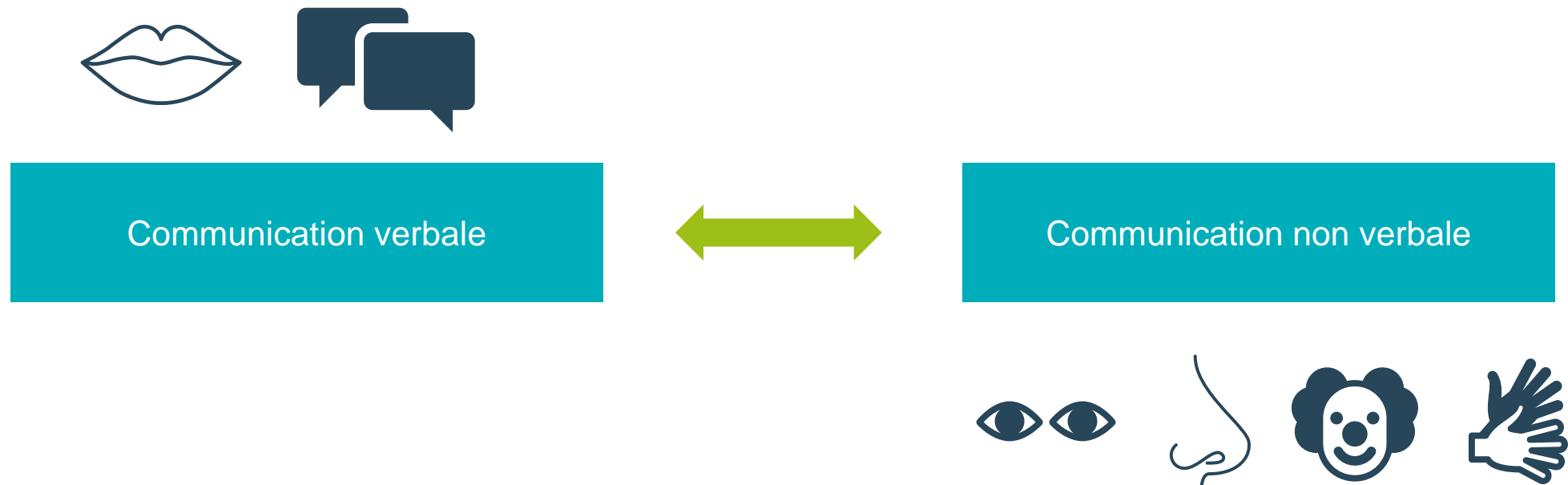


Illustration : Exemples de communication non verbale Source : Adobe Stock.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

36 Différence entre communication verbale et non verbale



37 Communication non verbale

Définition des tâches

- Étape 1:** Formez des groupes de trois. Analysez toutes les photos à la page suivante : Quelle communication non verbale identifiez-vous sur les photos ? Notez votre réponse.
- Étape 2:** Vérifiez vos réponses à l'aide de la solution type remise par la personne responsable des CI.
- Étape 3:** Chaque personne réfléchit à deux comportements non verbaux et les joue devant les autres membres du groupe. Les autres personnes devinent les comportements non verbaux présentés.

Attente / objectif

- Interpréter la communication non verbale illustrée sur les photos.
- Deviner correctement tous les comportements non verbaux présentés.

Conditions générales

Outils : crayons
Méthode de travail: groupes de trois
Durée : 20'



38 Communication non verbale

Photo 1



Photo 2



Photo 3



Photo 4



Photo 5



Photo 6



39 Communication non verbale | Solution

Photo 1	Photo 2	Photo 3
		
Colère	indifférence	opposition
Photo 4	Photo 5	Photo 6
		
joie	étonnement	anxiété



Pause de midi

41 Communication avec respect

Définition des tâches

- Étape 1:** Cherchez un endroit calme et connectez-vous sur Konvink.
- Étape 2:** Allez dans l'unité d'apprentissage « [Communication avec respect](#) » et cliquez sur la box « Exercices ».
- Étape 3:** Effectuez les exercices de connaissances.
- Étape 4:** Effectuez les exercices de compréhension.
- Étape 5:** Notez les questions en suspens.

Attente / objectif

- Répondre correctement aux questions des exercices.
- Noter les questions en suspens.

Conditions générales

Outils : ordinateur portable
Méthode de travail: travail individuel
Durée : 35'



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

Corporate Identity et Corporate Design

43 L'essentiel en bref

Corporate Identity (CI)

- Perception de l'extérieur
- Valeurs de l'entreprise
- Culture d'entreprise

Exemples

- Langue
- Comportements
- Design
- Valeurs et opinions

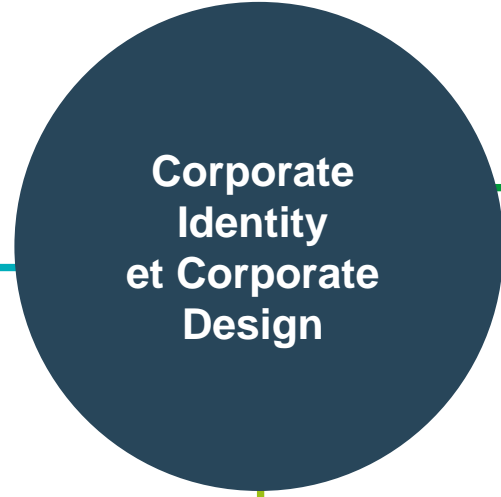
Corporate Design (CD)

- Image de l'entreprise
- Moyens de communication (p. ex. logo, police, matériel visuel)
- Garantir l'effet de reconnaissance

Exemples

- Concept de couleurs
- Slogans
- Mises en page
- Logo de l'entreprise
- Type de police
- Photos





Concept de Corporate Design

- Logo de l'entreprise
- Concept de couleurs
- Mise en page
- Slogans
- Type de police
- Photos

De quoi s'agit-il ?

- CI : Valeurs de l'entreprise
- CD : Image de l'entreprise
- La CI et le CD sont régis par des concepts

Concept de Corporate Identity

- Langue
- Comportements
- Design
- Valeurs et opinions



Corporate Identity et Corporate Design

Définition des tâches

- Étape 1:** Formez des groupes de deux. Choisissez une entreprise pour identifier les caractéristiques de sa CI et de son CD.
- Étape 2:** Allez sur le site Internet de l'entreprise. Recherchez cinq caractéristiques définies dans un concept de CI/CD. Il peut s'agir par exemple : d'un logo de marque, de couleurs, Photos, Slogans, d'un style linguistique
- Étape 3:** Consignez vos résultats dans une présentation numérique (p. ex. PowerPoint ou vidéo). Utilisez des graphiques et des captures d'écran pour illustrer vos résultats. Dans votre présentation, répondez à la question suivante : Dans mon quotidien professionnel, où suis-je confronté(e) à des directives CI/CD ?
- Étape 4:** Présentez vos résultats en séance plénière.

Attente / objectif

- Identifier les caractéristiques CI/CD d'une entreprise et présenter ses résultats en séance plénière.

Conditions générales


Outils : ordinateur portable
Méthode de travail: groupes de deux, séance plénière
Durée : 40'




Perspectives

Programme des CI Employé-e-s de commerce AFP

		1 ^{ère} année de formation				2 ^{ème} année de formation	
Jours en présentiel	CI 1 (septembre-octobre)	CI 2 (novembre)	CI 3 (janvier/février)	CI 4 (mars/avril)	CI 6 (septembre-octobre)	CI 8 (janvier/février)	
	<ul style="list-style-type: none"> Formation/CI Travailler avec Konvink Portfolio personnel Mon entreprise IL « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise » Avoir le sens du service 	Traiter et contrôler des mandats <ul style="list-style-type: none"> Recevoir des retours Points I, C et E de la méthode IPDRCE Protection des données Introduction à la présentation d'œuvre Introduction CC-CI 	UA « Développer vos propres techniques de travail » <ul style="list-style-type: none"> Utiliser des techniques de travail Effectuer une recherche Points P, D et R de la méthode IPDRCE Mandat de transfert CC-CI 1 	<ul style="list-style-type: none"> Bilan mandat de transfert CC-CI 1 UA « Communication valorisante » Corporate identity et Corporate design 	<ul style="list-style-type: none"> Présenter le mandat de recherche UA « Bien gérer ses contacts avec les clients » Bien gérer ses contacts avec les clients Interfaces en entreprise Introduction CC-CI 2 	<ul style="list-style-type: none"> Bilan mandat de transfert CC-CI IL « Travailler professionnellement de manière numérique » Applications numériques dans le quotidien professionnel Réflexion personnelle et projets d'avenir PQual en entreprise Fin 	
Préparation/suivi	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 1 Préparation CI 2 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 2 Préparation CI 3 Mandat de transfert 1 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 3 Préparation CI 4 Mandat de transfert 1 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 4 Mandat CI 5 Mandat de transfert 1 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 6 Mandat CI 7 Mandat de transfert 2 	<ul style="list-style-type: none"> Mandat de transfert 2 	
Phase d'autoapprentissage guidée				CI 5 (mai/juin) <ul style="list-style-type: none"> Réalisation du mandat CI 5 UA « Bien gérer ses contacts avec les clients » Préparation CI 6 			
					CI 7 (novembre) <ul style="list-style-type: none"> Réalisation du mandat CI 7 IL « Travailler professionnellement de manière numérique » Préparation CI 8 		
Contrôles des compétences	Test de certification <ul style="list-style-type: none"> CC-CI 1 : Certificat E-Test (40 %) <ul style="list-style-type: none"> IL « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise » UA « Développer vos propres techniques de travail » UA « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours » 				CC-CI 2 : Certificat E-Test (40 %) <ul style="list-style-type: none"> UA « Communication valorisante » UA « Bien gérer ses contacts avec les clients » IL « Travailler professionnellement de manière numérique » 		
	Mandat de transfert <ul style="list-style-type: none"> CC-CI 1 : Mandat de transfert (60 %) Mandat de transfert « Gérer des mandats avec le sens du service »				CC-CI 2 (60 %) <ul style="list-style-type: none"> Mandat de transfert « Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes » 		

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

 Remise jusqu'au CI 8/évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 2^e année de formation

48 Perspectives du CI 5

Date

Le 20 mai de 8h30 à 16h30 – par Teams

Contenu d'apprentissage / Mandat

Résolvez de manière autonome les deux mandats de la directive de travail « Phase d'autoapprentissage guidée jour de CI 5 ».

- **Mandat 1** : Suivre l'unité d'apprentissage « [Bien gérer ses contacts avec les clients](#) », y compris test de certificat
- **Mandat 2** : Recherche sur le thème « Communication avec les client-e-s internes et externes » et élaboration d'une présentation



49 Contrôle des compétences 1

Mandat de transfert 1 :

- Mettez en œuvre votre plan de finalisation de l'œuvre.
- Pensez à la protection des données et n'oubliez pas de citer vos sources.
- Soumettez l'œuvre dans les délais sur Konvink sous « Mon portfolio » → « Mes prestations fournies lors d'examen ».
- Date de remise : **28 mars 2025**

Tests de certification :

- Résolvez les trois tests de certificat et remettez-les dans les délais sous « Mon portfolio » → « Mes prestations fournies lors d'examen ».
- Veuillez noter que le test de certificat ne peut être passé qu'une seule fois (voir les [dispositions relatives au traitement des tests de certification](#)).
- Date de remise : **28 mars 2025**



50 Important

- Lors de la phase d'autoapprentissage guidée, vous travaillez de manière autonome.
- Cela demande une bonne organisation et une bonne discipline.
- Planifiez les mandats de la phase d'autoapprentissage guidée suffisamment tôt.



51 Perspectives du CI 6

Date

Novembre 2025

Contenu d'apprentissage

- Bien gérer ses contacts avec les clients
- Interfaces dans l'entreprise



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

52 Dates de la 1ère année d'apprentissage

Quoi	Jusqu'à quand
CI 4 (cours en présentiel)	11.03.2025
Terminer l'œuvre relative au mandat de transfert 1 « Traiter les mandats dans une optique de service » et, après avoir obtenu le feu vert du formateur/de la formatrice en entreprise, la soumettre avec les certificats E-Test dans la box « Mes prestations fournies lors des examens »	28.03.2025
CI 5 (phase d'autoapprentissage guidée): <ul style="list-style-type: none">– Effectuer l'UA « Communication valorisante » ainsi que l'E-Test– Effectuer l'UA « Bien gérer ses contacts avec les clients » ainsi que l'E-Test– Élaborer une présentation sur le thème « Communication en entreprise et avec la clientèle »	28.03.2025



Conclusion

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

- avez appris les composantes d'une communication valorisante :
 - Écoute active
 - Messages à la première personne
 - Communication non verbale
- avez cherché les caractéristiques CI/CD ;
- avez commenté les œuvres de vos condisciples et avez planifié la finalisation de la vôtre.
- Vous avez maintenant la possibilité de passer ces contenus en revue et d'évaluer votre niveau de connaissances.



Thermomètre : évaluer le niveau de connaissances

Définition des tâches

Étape 1 : évaluez votre niveau de connaissances sur les thèmes suivants : communication valorisante ainsi que CI et CD

Étape 2 : collez les deux pastilles autocollantes au bon endroit sur le thermomètre.

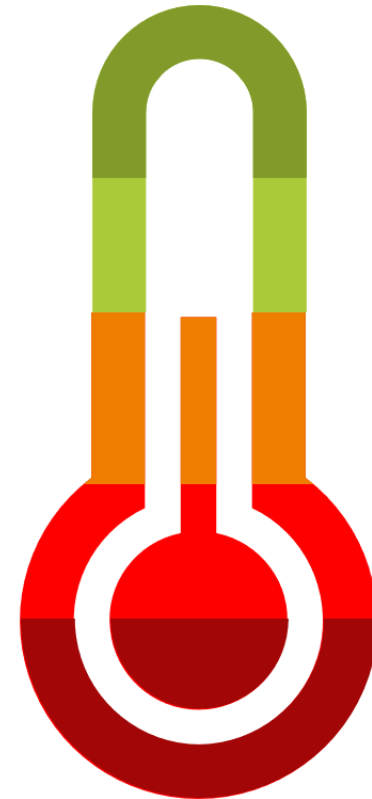
Attente / objectif

– Représenter de manière réaliste son niveau de connaissances.

Conditions générales

Outils : Flip Chart
Méthode de travail: Travail individuel
Durée : 5'

Élevé : j'ai tout compris



Faible : je n'ai rien compris



56 Feedback



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

Merci de votre attention



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP