



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 8

Maud Bellino

lundi 17 février 2025

## 2 Programme

Heure	Contenu
08.30 h	<ul style="list-style-type: none"><li>– Accueil / Déroulement / Objectifs</li><li>– Rétrospective du CI 6 et 7</li><li>– Présentation d'œuvre</li><li>– Travailler professionnellement de manière numérique</li><li>– L'introspection</li><li>– Projets d'avenir</li></ul>
12.00 h	Pause de midi
13.00 h	<ul style="list-style-type: none"><li>– Le système éducatif suisse</li><li>– Procédure de qualification: L'examen final partie entreprise</li><li>– Conclusion</li></ul>
16.30 h	Fin



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

### 3 Objectifs

- Utiliser correctement les différentes applications numériques.
- Définir un projet d'avenir potentiel sur la base de ses compétences, de ses points forts et de ses points faibles.
- Être capable de décrire avec ses propres mots la structure et le déroulement de l'examen final partie entreprise.



## 4 Pourquoi est-ce important ?

- Utiliser correctement les différentes applications numériques.
- Définir un projet d'avenir potentiel sur la base de ses compétences, de ses points forts et de ses points faibles.
- Être capable de décrire avec ses propres mots la structure et le déroulement de l'examen final partie entreprise.



# Rétrospective du CI 6 et 7

## 6 Rétrospective du CI 6

Activer/répéter les connaissances



# 7 Rétrospective du CI 7



**kaufmännische grundbildung**  
formazione commerciale iniziale  
formazione di base commerciale

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

Cours interentreprises – phase d'autoapprentissage guidée

---

## Travailler professionnellement de manière numérique

---

Directive de travail « Phase d'autoapprentissage guidée jour de CI 7 »

---

**Situation initiale**

Dans l'entreprise, vous travaillez avec des données, des outils de communication numériques et une infrastructure technologique.

Au cours de la phase d'autoapprentissage guidée, vous apprenez comment travailler professionnellement de manière numérique. Pour cela, utilisez l'impulsion en ligne « Travailler professionnellement de manière numérique ».

Apportez les résultats de la phase d'autoapprentissage guidée au prochain jour de CI.

---

**Définition de la tâche**

---

**Étape 1** Lisez les deux mandats aux pages suivantes.

---

**Étape 2** Planifiez votre démarche avec votre responsable et fixez des délais pour l'exécution des mandats.

---

**Étape 3** Exécutez les mandats conformément à votre planification.

---

**Étape 4** Apportez les résultats et les questions en suspens au prochain jour de CI.

---

**Attentes**

- S'organiser de façon autonome dans la phase d'autoapprentissage guidée pour pouvoir exécuter les mandats dans les délais.
- Terminer l'impulsion en ligne.
- Consigner les résultats de la phase d'autoapprentissage guidée par écrit et les apporter au prochain jour de CI.

---

**Organisation**

Durée : env. 5 à 6 heures (mandat 1 : env. 3,5 heures, mandat 2 : env. 1,5 heure)

Méthode de travail : travail individuel

Outils : ordinateur portable, Internet, identifiants personnels Konvink, impulsion en ligne « Travailler professionnellement de manière numérique »

Version 2023 Page 1 sur 3



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

---

**Mandat 1 :**

Assimilez les bases du thème « Travailler professionnellement de manière numérique ». Utilisez pour cela l'impulsion en ligne correspondante à votre disposition sur Konvink.

---

**Étape 1** Allez dans l'impulsion en ligne « Travailler professionnellement de manière numérique » sur Konvink.

---

**Étape 2** Traitez l'impulsion en ligne dans son intégralité et passez le test de certification correspondant. Traitez l'impulsion en ligne comme suit :

1. Regarder les vidéos
2. Lire le module de connaissances
3. Consulter et éventuellement utiliser les outils
4. Effectuer le test d'entraînement

---

**Étape 3** Créez un aperçu avec vos enseignements de l'impulsion en ligne. Pour cela, répondez aux questions suivantes :

- Qu'avez-vous trouvé de particulièrement intéressant ?
- Qu'avez-vous appris de nouveau ?
- Quels thèmes souhaitez-vous approfondir ?
- Qu'est-ce que vous n'avez pas bien compris ?
- Quelles sont vos questions en suspens ?

---

**Étape 4** Déposez l'aperçu dans votre boussole des compétences dans le portfolio personnel sur Konvink.

Vous l'utiliserez lors du prochain jour de CI dans le cadre de l'atelier « Applications numériques dans le quotidien professionnel ».

---

Version 2023 Page 2 sur 3



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

---

**Mandat 2 :**

---

**Étape 1** Effectuer des recherches :

- Comment l'archivage numérique est-il organisé dans votre entreprise ?
- Pourquoi cette structure ?
- Comment organisez-vous vos e-mails professionnels ?

---

**Étape 2** Consignez vos résultats sous forme de mots-clés et avec des captures d'écran. Déposez-les ensuite dans votre boussole des compétences dans le portfolio personnel sur Konvink.

Vous présenterez vos résultats à vos collègues lors du prochain jour de CI dans le cadre de l'atelier « Applications numériques dans le quotidien professionnel ».

**Important :** attention à la protection des données !

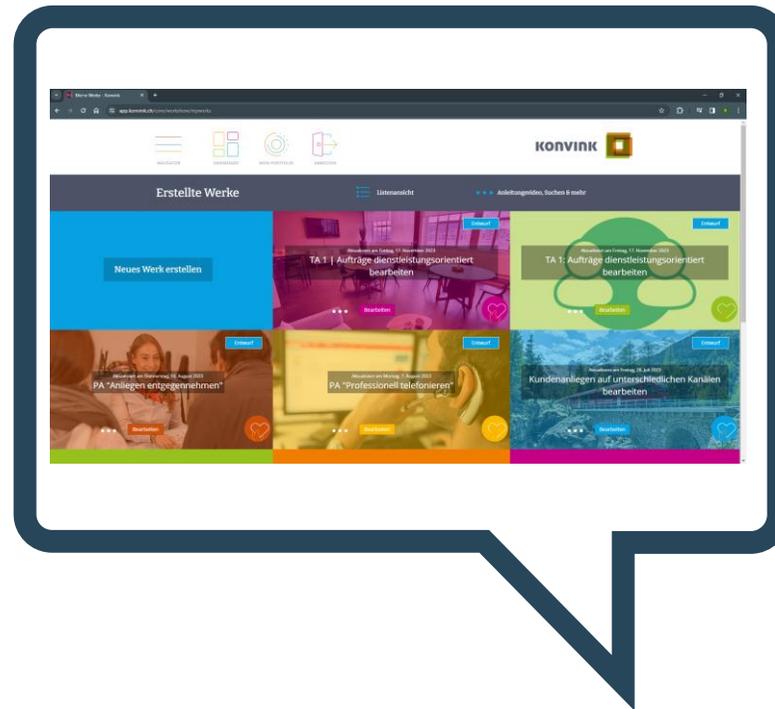
---

Version 2023 Page 3 sur 3



# Présentation d'œuvre

## 9 Feed-back sur les œuvres



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

# 10 Présentation d'œuvre

## Définition des tâches

**Étape 1:** Formez des groupes de trois.

**Étape 2:** 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 3:** 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 : 40'



# 11 CC-CI2 – Rappel du délai – 21 mars 2025

**1. Soumettez pour évaluation votre Mandat de transfert n°2 :**  
« Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes »

**2. Effectuez les 3 certificats e-tests :**

- Communiquer avec respect
- Bien gérer ses contacts avec les clients
- Travailler professionnellement de manière numérique



**Travailler professionnellement de manière numérique**

# 13 Facteurs de succès dans les contacts avec la clientèle

## Définition des tâches

**Étape 1:** Formez des groupes de trois et prenez une feuille d'atelier. Sur cette feuille, notez vos conclusions et vos questions en suspens.

**Étape 2:** Travaillez au premier poste ensemble. L'ordre n'a pas d'importance. Les postes suivants sont à votre disposition :

Poste 1 : Organiser le poste de travail numérique

Poste 2 : Tenir une réunion numérique

~~Poste 3 : Traiter des données~~

Poste 4 : Les employé-e-s de commerce de demain

Poste 5 : Rédiger des e-mails de manière professionnelle

## Attente / objectif

- Lire attentivement la définition de la tâche de chaque poste.
- Travailler au moins à trois postes.
- Noter les questions en suspens sur la feuille d'atelier.

## Conditions générales

Outils : ordinateur portable, selon la descriptions des postes

Méthode de travail: groupes de trois

Durée : 70'



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

# L'introspection

## 15 L'essentiel en bref

- Au cours de votre formation, vous avez acquis des compétences spécialisées et transversales.
- Dans chaque compétence, vous avez des points forts et des points faibles.
- L'introspection est l'occasion d'identifier vos points forts et vos points faibles.
- Les points faibles sont des opportunités de continuer à évoluer.
- Restez curieux. Ainsi, vous continuerez à apprendre tout au long de votre vie et à développer vos compétences.



## 16 **Votre « bagage de compétences »**

Pendant votre formation, vous avez acquis différentes compétences (p. ex. : tenir un livre de caisse, mener des entretiens avec la clientèle ou élaborer des documents d'aide) et avez ainsi enrichi votre « bagage de compétences ». Il convient de distinguer les compétences spécialisées et les compétences transversales.



# 17 Compétences spécialisées et transversales

Compétences spécialisées	Compétences transversales
<ul style="list-style-type: none"><li>– Répondre par écrit et oralement aux demandes des client-e-s</li><li>– Gérer un calendrier professionnel</li><li>– Organiser des archivages</li><li>– Créer des flyers</li><li>– Contrôler des factures</li><li>– Tenir le livre de caisse</li><li>– Élaborer des documents d'aide</li><li>– ...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Avoir le sens du service</li><li>– Communiquer de façon intelligible</li><li>– Travailler en équipe</li><li>– Se soutenir mutuellement</li><li>– Fixer des priorités</li><li>– Agir dans le respect de l'environnement</li><li>– Travailler de manière concentrée</li><li>– Être créatif</li><li>– ...</li></ul>

Des qualités toujours essentielles dans la vie professionnelle comme dans la vie privée : **punctualité, fiabilité et amabilité.**



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

## 18 **Votre « bagage de compétences »**

Vous maîtrisez certainement certaines compétences mieux que d'autres. Ce sont vos points forts. Les compétences que vous ne maîtrisez pas encore aussi bien sont vos points faibles. Les points forts et les points faibles diffèrent selon les personnes. Les points faibles sont en outre l'occasion de continuer à évoluer.



# 19 Exemples de points forts et de points faibles

## Points forts :

Compétences que vous maîtrisez déjà bien

### Exemples :

- Donner des conseils avisés à la clientèle
- Rédiger des e-mails irréprochables
- Respecter le planning du jour
- Trouver un sujet approprié pour faire du small talk
- Traiter correctement les documents comptables

## Points faibles :

Compétences que vous ne maîtrisez pas encore aussi bien

### Exemples :

- Faire une estimation irréaliste du temps nécessaire pour traiter des tâches
- Manquer d'assurance dans les relations avec la clientèle
- Se laisser facilement distraire
- Commettre de nombreuses erreurs d'inattention
- Contrôler rarement ses travaux



## 20 Travailler sur ses propres faiblesses

Pourquoi vaut-il la peine de travailler sur ses propres faiblesses ?



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

# Exemples de mesures d'amélioration

Points faibles	Mesures d'amélioration
Travailler de manière peu structurée	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Élaborer un planning de la journée</li> <li>– Prévoir des créneaux pour des tâches et s'y tenir</li> <li>– Éviter le multitasking et les distractions</li> <li>– Instaurer une routine</li> </ul>
Commettre de nombreuses erreurs d'inattention	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Éviter le multitasking</li> <li>– Faire des pauses</li> <li>– Relire/contrôler son travail</li> </ul>
Manquer d'assurance dans les relations avec la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Observer les entretiens de son responsable et prendre des notes</li> <li>– Demander du feed-back sur sa propre communication</li> <li>– Faire preuve de courage et établir activement le contact avec d'autres personnes pour s'exercer</li> </ul>



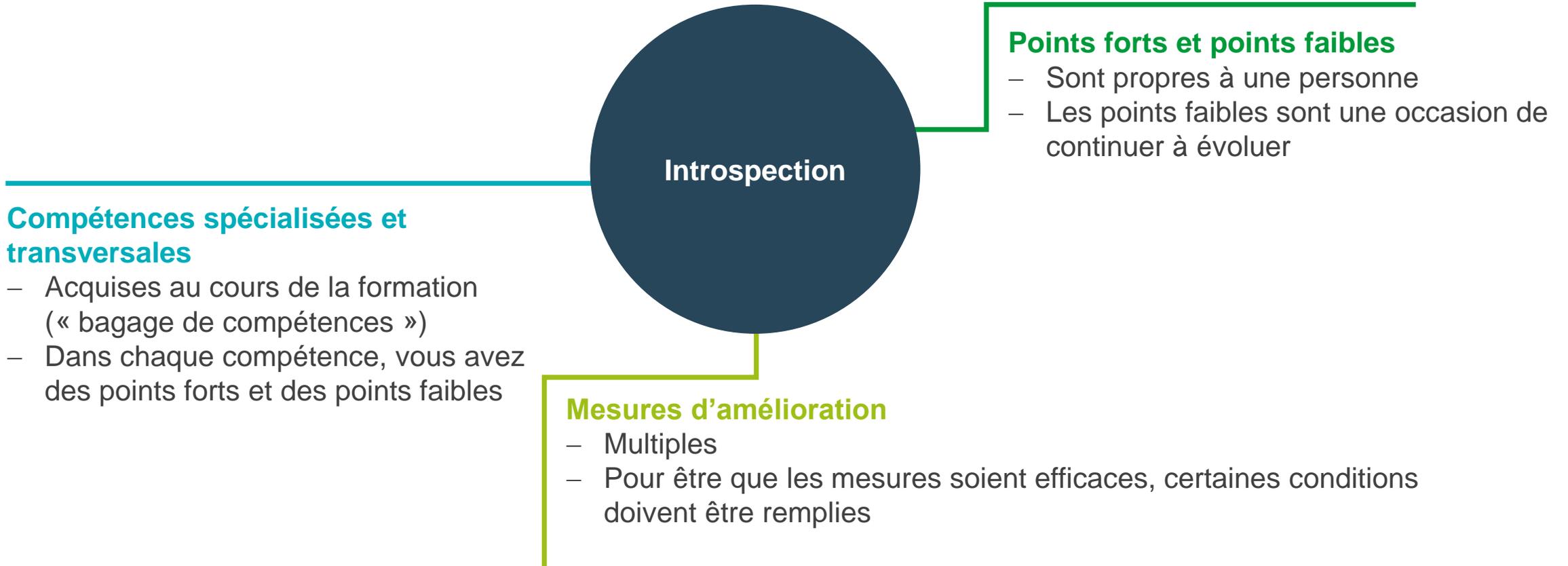
### **Comment trouver des mesures d'amélioration appropriées ?**

- Chercher sur Internet et visionner des vidéos sur le thème (p. ex. YouTube).
- Échanger avec des collègues en privé
- Se chercher un « modèle » dans l'entreprise et observer comment cette personne exécute les tâches
- Demander des conseils aux collègues pour s'améliorer

### **Quelles sont les conditions pour travailler sur vos points faibles ?**

- Demander régulièrement du feed-back
- Être ouvert à la critique
- S'ouvrir à la nouveauté et rester curieux





# 24 Exercice d'introspection

## Définition des tâches

**Étape 1:** Réfléchissez à votre pratique professionnelle

**Étape 2:** En vous basant sur vos réflexions et votre pratique professionnelle, réfléchissez aux éléments suivants :

Quelles sont vos forces ?

Quelles sont vos faiblesses ?

Quelles sont vos mesures d'amélioration ?

## Attente / objectif

- Que vous ayez une réflexion personnelle sur votre pratique professionnelle
- Que vous réfléchissiez aux actions que vous pouvez mettre en place pour vous améliorer

## Conditions générales

Outils : ordinateur portable, selon la descriptions des postes  
Méthode de travail: groupes de trois  
Durée : 70'



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

**Pause de midi**

**Projets d'avenir**

# 27 Projets d'avenir

## Définition des tâches

**Étape 1:** Réfléchissez au projet d'avenir envisageable pour vous aujourd'hui. Cochez le projet d'avenir le plus plausible :

- Je vais continuer à travailler dans l'entreprise formatrice.
- Je vais commencer la formation Employé-e de commerce CFC.
- Je vais commencer une formation CFC dans une autre profession.
- Je prévois un séjour linguistique.
- J'ai une autre idée.

Remarque : vous pouvez aussi cocher plusieurs projets d'avenir.

**Étape 2:** Pour chaque projet d'avenir, formulez au moins deux raisons qui expliquent votre choix. Exemple : Je vais continuer à travailler dans l'entreprise, car je pourrai changer de département et apprendre de nouvelles choses. Listez les raisons dans un aperçu numérique.

**Étape 3:** Présentez votre aperçu en séance plénière.

## Attente / objectif

- Réfléchir à des projets d'avenir réalistes et les justifier.

## Conditions générales

Outils : ordinateur portable  
Méthode de travail: travail individuel, groupe de deux  
Durée : 20'



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

# Le système éducatif suisse

## 29 L'essentiel en bref

- Après votre formation « Employé-e de commerce AFP », de nombreuses portes s'ouvrent à vous.
- Le système éducatif suisse est multiple. « L'apprentissage tout au long de la vie » en est un pilier.
- Planifiez les prochaines étapes après votre formation en vous basant sur vos points forts et vos talents.
- Dans votre planification, tenez compte de vos intérêts et des changements qui interviennent sur le marché du travail.



# 30 Le système éducatif suisse

## Formation professionnelle supérieure

**Examen professionnel fédéral (EP)** → préparation en vue d'assumer une responsabilité spécialisée.

**Examen professionnel supérieur (EPS)** → préparation en vue d'assumer une fonction dirigeante.

**Filières hautes écoles** → préparation en vue d'assumer une responsabilité spécialisée et/ou une fonction dirigeante.

## Formation professionnelle initiale

**Attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)**  
→ 2 ans

**Certificat fédéral de capacité (CFC)**  
→ 3 ou 4 ans

**Maturité professionnelle (MP)**

→ formation complémentaire au CFC qui permet un accès direct aux hautes écoles spécialisées.

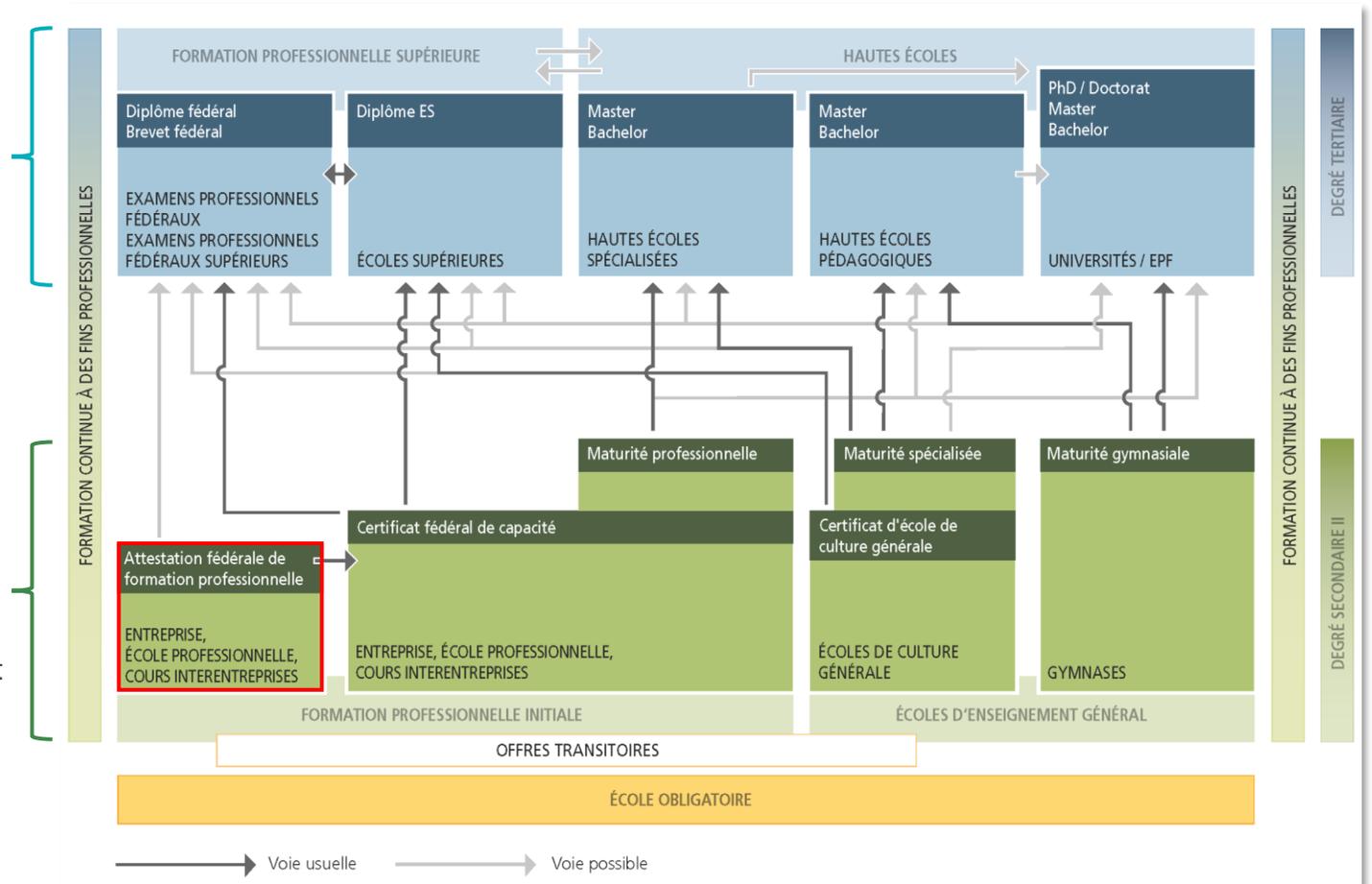


Illustration : Système éducatif suisse, source : SEFRI (2019)



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

# 31 Profils de qualification AFP et CFC SA

↓ Domaines de compétences opérationnelles	
a	Gestion du développement professionnel et personnel
b	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts
c	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise
d	Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications
e	Traitement d'informations et de contenus

Illustration : Profil de qualification Employé-e de commerce AFP, source : Plan de formation.

↓ Domaines de compétences opérationnelles	
a	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques
b	Interaction dans un milieu de travail interconnecté
c	Coordination des processus de travail en entreprise
d	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs
e	Utilisation des technologies numériques du monde du travail

Illustration : Profil de qualification Employé-e de commerce CFC SA, source : Plan de formation.



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

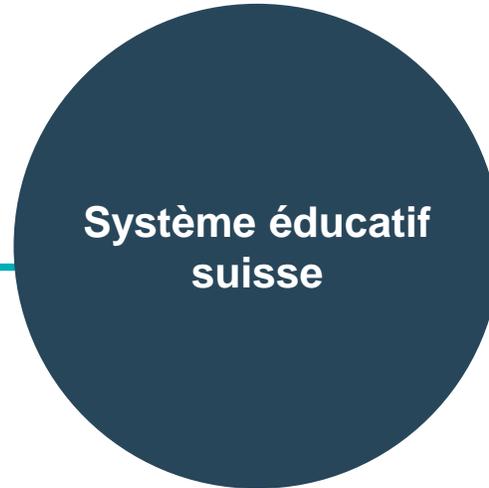
# 32 Trouvez la voie qui vous convient



Illustration : Animaux,  
source : Adobe Stock.



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



**Possibilités après le niveau AFP**

- Commencer une formation CFC SA
- Commencer une autre formation CFC

**Avantages du niveau CFC**

- Plus de compétences
- De nombreuses possibilités de formation continue
- De meilleures chances sur le marché du travail

**Trouvez la voie qui vous convient**

- Chaque être humain est différent.
- Cherchez la voie qui correspond à vos points forts, à vos talents et à vos qualités.



**Procédure de qualification:**

# Profil de qualification Employée/employé de commerce AFP

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles			
<b>a</b>	Gestion du développement professionnel et personnel	<b>a1</b> : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	<b>a2</b> : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien	<b>a3</b> : Gérer les changements dans l'environnement de travail commercial	<b>a4</b> : Intégrer des question sociales et politiques fondamentales dans ses actions
<b>b</b>	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	<b>b1</b> : Accueillir les clients et les fournisseurs	<b>b2</b> : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs	<b>b3</b> : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	
<b>c</b>	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	<b>c1</b> : Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial	<b>c2</b> : Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions	<b>c3</b> : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	
<b>d</b>	Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	<b>d1</b> : Organiser des séances et des événements	<b>d2</b> : Utiliser des applications propres au domaine commercial		
<b>e</b>	Traitement d'informations et de contenus	<b>e1</b> : Rechercher des informations selon le mandat donné	<b>e2</b> : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise	<b>e3</b> : Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise	



# 36 Systématique globale de la procédure de qualification

		1 <sup>re</sup> année d'apprentissage		2 <sup>e</sup> année d'apprentissage		Pondération dans le bulletin de notes		
Examen final	Examen final dans l'entreprise				TP	Moyenne des 3 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire)	30 %	
	Examen final à l'école professionnelle				CP / CG	Moyenne des 3 notes des points d'appréciation	30 %	
Notes d'expérience	Note d'expérience Entreprise	CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4	Moyenne des 4 CCE	25 %	
	Note d'expérience École professionnelle	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3		Moyenne des 4 notes semestrielles globales	50 %
		DCO B	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4		
		DCO C	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4		
		DCO D	NBS 1	NBS 2				
		DCO E	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4		
		NSG 1	NSG 2	NSG 3	NSG 4		40 %	
Note d'expérience CI		CC-CI 1		CC-CI 2	Moyenne des 2 CC-CI	25 %		



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

**Légende :**

CCE contrôle de compétences de l'entreprise  
 DCO domaine de compétences opérationnelles  
 TP travail pratique

CP / CG connaissances professionnelles/culture générale  
 NBS note du bulletin semestriel  
 NSG note semestrielle globale

# 37 Procédure de qualification | Pendant l'apprentissage

## Notes d'expérience

- Moyenne des 4 contrôles de compétences de l'entreprise → Note d'expérience de la formation à la pratique professionnelle
- Moyenne des 2 contrôles de compétences des CI → Note d'expérience des cours interentreprises
- Moyenne des 4 notes de bulletin semestriel → Note d'expérience de l'enseignement des connaissances professionnelles et de la culture générale



# 38 Procédure de qualification | Vers la fin de l'apprentissage (1/2)

## Examen final à l'école professionnelle : Connaissances professionnelles et culture générale

- Écrit et oral, 110 min au total
- Les compétences opérationnelles a à e sont examinées
- Selon le point d'appréciation, dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère

Pos.	Domaine de compétences opérationnelles	Forme	Durée	Pondération
1	a : Gestion du développement professionnel et personnel	Oral	30'	25%
2	b : Communication avec des personnes issues différents groupes d'intérêts	Oral	20'	25%
3	c : Collaboration au sein de processus de travail en entreprise d : Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications e : Traitement d'informations et de contenus	Écrit	60'	50%



# 39 Procédure de qualification | Vers la fin de l'apprentissage (2/2)

## Examen final dans l'entreprise : Travail pratique

- Étude de cas dirigée spécifique à la branche sous forme d'un examen oral 40 min
- Dans le cas d'un travail dirigé sur un cas, les candidat-e-s montrent qu'ils/elles sont capables d'exécuter les activités requises de la profession de manière techniquement correcte, en fonction des besoins et de la situation.
- Les compétences opérationnelles a à e sont examinées

Pos.	DCO	Accent	Forme	Préparation	Durée	Points
1	a	Gestion du développement professionnel et personnel	Exercice de corbeille de courrier	5'	10'	9
2	b	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	Jeu de rôles	5'	15'	9
3	c	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	Simulation pratique / Critical Incidents	1,5'	5'	9
	d	Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications		1,5'	5'	9
	e	Traitement d'informations et de contenus		1,5'	5'	9



## 40 Procédure de qualification | Conditions de réussite

La procédure de qualification avec examen final est réussie si les conditions suivantes sont réunies :

- a) la note du domaine de qualification « travail pratique » est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire) ;
- b) La note du domaine de qualification « connaissances professionnelles et culture générale » est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire) ;
- c) la note globale est supérieure ou égale à 4.

La procédure de qualification peut être répétée deux fois au maximum.

### Qu'est-ce qu'une note éliminatoire ?

Une note éliminatoire signifie que la personne en formation doit obligatoirement obtenir une note suffisante, soit au moins 4, à ce domaine partiel et de qualification. Si ce n'est pas le cas, la procédure de qualification est considérée comme non réussie, même si la moyenne générale est suffisante.



# 41 Déroulement du point de vue de la personne en formation



**L'examen est évalué par deux expert-e-s aux examens.**

- L'expert-e aux examens 1 dirige l'examen.
- L'expert-e aux examens 2 établit le compte-rendu.



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

**Tâche partielle 1 :** DCO a

**Méthode :** Exercice de corbeille de courrier

**Accent :** Clarté des rôles et technique de travail

## 43 Aperçu de la tâche partielle 1 | DCO a

### Exercice de corbeille de courrier

- 5 min de préparation
- 10 min d'exécution

### Contenu :

- Organiser le travail sous la pression du temps
- Fixer des priorités
- Distinguer les informations importantes de celles qui ne le sont pas
- Évaluer l'urgence
- Prendre les mesures qui s'imposent
- Justifier la démarche



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

## 44 **Déroulement tâche partielle 1 | DCO a**

### **1. Préparation individuelle (5 min)**

- Les candidat-e-s lisent la présentation générale du cas et la situation de départ pour l'exercice de la corbeille de courrier. Ils lisent les annexes.
- Pour chacune des tâches à accomplir, ils planifient la manière dont ils vont continuer à les traiter et prennent des notes dans un modèle de solution (n'est pas pris en compte dans l'évaluation).

### **2. Présenter la solution et répondre aux questions (6 min)**

- Les candidat-e-s décrivent, à l'aide de leurs notes, quand ils effectueraient telle ou telle tâche et sous quelle forme.
- Ensuite, les expert-e-s posent des questions de concrétisation et de justification.

### **3. Lien avec sa propre pratique (4 min)**

- Les candidat-e-s décrivent une situation de leur quotidien professionnel dans laquelle il était très important mais aussi difficile de fixer les bonnes priorités.
- Ils expliquent comment ils ont agi dans cette situation.
- Ils évaluent leurs actions (ce qui était bien, ce qui l'était moins).



# Critères d'évaluation tâche partielle 1 | DCO a

n°	Étape	Durée	Points	Critères d'évaluation
1.	Préparation individuelle	5 min	-	-
2.	Présenter la solution et répondre aux questions	6 min	3	– Les tâches à accomplir sont-elles entièrement prises en compte ?
			3	– Les tâches à accomplir sont-elles correctement classées par ordre de priorité et cette hiérarchisation est-elle justifiée de manière compréhensible ?
3.	Lien avec sa propre pratique (réflexion)	4 min	3	– Le transfert dans la propre pratique est-il réussi ?



**Tâche partielle 2 : DCO b**

**Méthode :** Jeu de rôles

**Accent :** Techniques d'entretien et structure de l'entretien

## 47 Aperçu de la tâche partielle 2 | DCO b

### Jeu de rôles

- 5 min de préparation
- 15 min de réalisation

### Contenu :

- Accueillir le client ou le fournisseur
- Prendre note de sa demande
- Fournir des informations et/ou des conseils
- Chercher une solution
- Réagir aux critiques



## 48 **Déroulement tâche partielle 2 | DCO b**

### **1. Préparation individuelle (5 min)**

- Les candidat-e-s lisent la présentation de la situation d'entretien. Celle-ci s'appuie sur le cas de la corbeille de courrier.

### **2. Présenter la solution et répondre aux questions (10 min)**

- Les expert-e-s jouent le rôle du client. Ils se basent pour cela sur des éléments définis concernant leur comportement. Les candidat-e-s répondent aux questions concernant l'entretien et la suite de la procédure.

### **3. Lien avec sa propre pratique (5 min)**

- Les candidat-e-s décrivent un entretien concret et difficile avec un client durant leur apprentissage.
- Ils expliquent comment ils ont agi dans cette situation.
- Ils évaluent leurs actions (ce qui était bien, ce qui l'était moins).



# Critères d'évaluation tâche partielle 2 | DCO b

n°	Étape	Durée	Points	Critères d'évaluation
1.	Préparation individuelle	5 min	-	-
2.	Présenter la solution et répondre aux questions	10 min	3	– L'entretien est-il mené de manière professionnelle ?
			3	– Des propositions adaptées aux besoins sont-elles élaborées ?
3.	Lien avec sa propre pratique (réflexion)	5 min	3	– Le transfert dans la propre pratique est-il réussi ?



**Tâche partielle 3 : DCO c - e**

**Méthode :** 1 simulation pratique et 2 critical incidents

**Accent :** Agir dans une situation de routine ou une situation critique et savoir justifier son action

# 51 Aperçu de la tâche partielle 3 | DCO c - e

## 1 situation pratique et 2 Critical incidents

- 1,5 min de préparation par sous-position
- 5 min de réalisation par sous-position (total 15 min)

### Contenu :

- Exemple de situation pratique : préparer une réunion, effectuer des recherches pour un mandat, demander un feedback aux membres de l'équipe, etc.
- Exemple de critical incident : gérer les écarts de délais, gérer les problèmes techniques, réagir aux spams, etc.



# Déroulement tâche partielle 3 | DCO c - e

## 1. Simulation pratique (6,5 min)

- Les candidat-e-s reçoivent un mandat, le lisent et décrivent les étapes, y compris la justification.
- Les expert-e-s posent des questions de concrétisation et de justification.

## 2. Critical Incident (6,5 min)

- Les candidat-e-s reçoivent un mandat, le lisent et décrivent les mesures à prendre, y compris la justification.
- Les expert-e-s posent des questions de concrétisation et de justification.

## 3. Critical Incident (6,5 min)

- Les candidat-e-s reçoivent un mandat, le lisent et décrivent les mesures à prendre, y compris la justification.
- Les expert-e-s posent des questions de concrétisation et de justification.

Les candidat-e-s disposent de 1,5 min de préparation au maximum par cas.

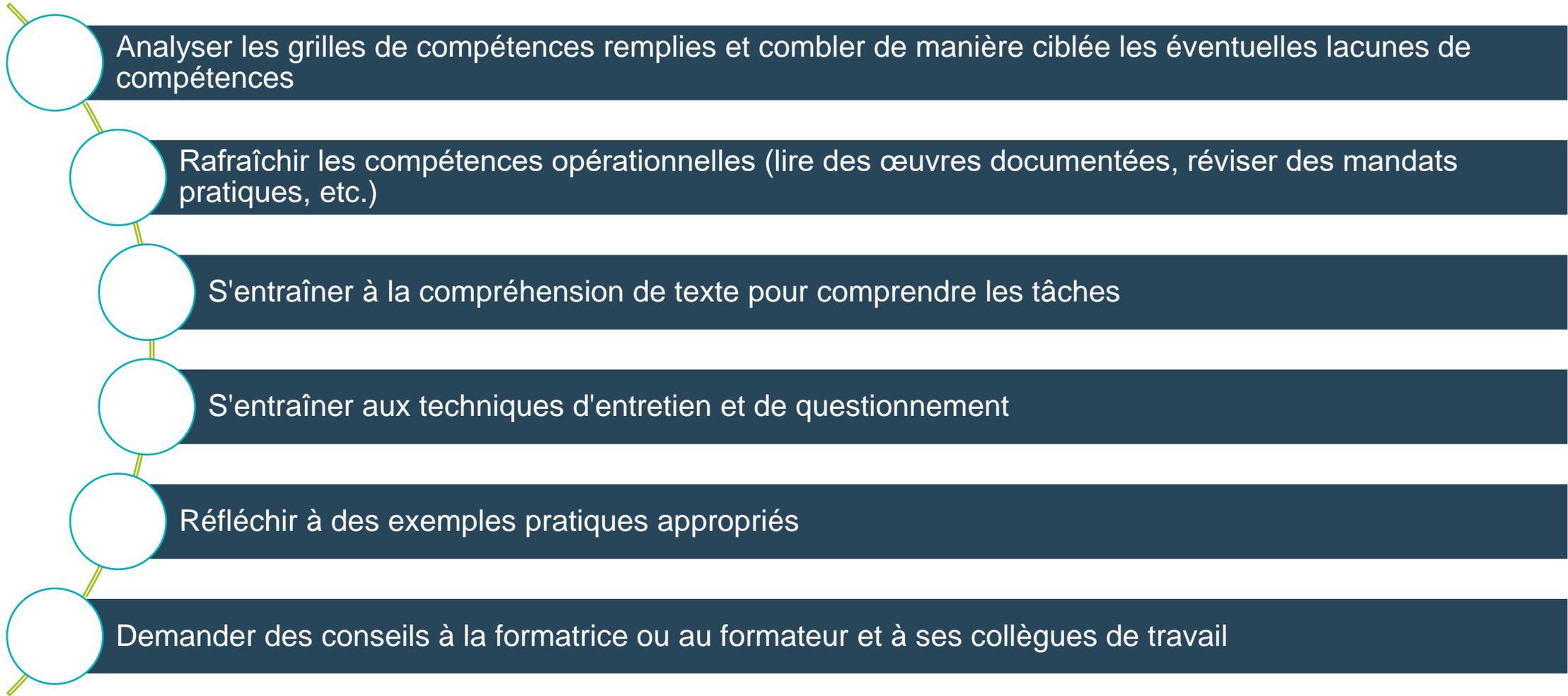


## Critères d'évaluation tâche partielle 3 | DCO c - e

n°	Étape	Durée	Points	Critères d'évaluation
1.	Simulation pratique	6,5 min	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Une procédure judiciaire est-elle décrite de manière compréhensible ?</li> <li>– L'action est-elle justifiée de manière compréhensible ?</li> </ul>
2.	Critical Incident	6,5 min	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Des mesures pertinentes sont-elles décrites de manière compréhensible ?</li> <li>– Les mesures sont-elles justifiées de manière compréhensible ?</li> </ul>
3.	Critical Incident	6,5 min	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Des mesures pertinentes sont-elles décrites de manière compréhensible ?</li> <li>– Les mesures sont-elles justifiées de manière compréhensible ?</li> </ul>



**Préparation**



## 56 Préparation personnelle

Planifiez le trajet pour vous rendre à l'examen (lieu, localité, local, etc.) bien à l'avance. Prévoyez une marge suffisante (train supprimé, embouteillages, etc.)

Choisissez une tenue appropriée et plutôt formelle pour le jour de l'examen.

Dormez suffisamment avant l'examen et mettez-vous dans un état d'esprit positif (p. ex. « J'ai suffisamment étudié » et « J'en suis capable »)



## 57 Attitude avant/pendant l'examen

Soyez sur place bien à l'avance.

Avant l'examen, restez calme, écoutez par exemple de la musique pour vous couper du contexte stressant.

Saluez aimablement les expert-e-s aux examens.

Pendant l'examen oral, parlez à voix haute et intelligible, maintenez le contact visuel avec les expert-e-s aux examens.



# 58 Démonstration d'examen



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

**Conclusion**

# Programme des CI Employé-e-s de commerce AFP

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

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

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

## 61 CC-CI2 – Rappel du délai – 21 mars 2025

**1. Soumettez pour évaluation votre Mandat de transfert n°2 :**  
« Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes »

**2. Effectuez les 3 e-tests :**

- Communiquer avec respect
- Bien gérer ses contacts avec les clients
- Travailler professionnellement de manière numérique



## 62 **Au cours de cette journée en présentiel, vous...**

- avez mis en pratique vos nouvelles connaissances en matière de travail numérique ;
- avez réfléchi à vos compétences, à vos points forts et à vos points faibles ;
- avez pensé à votre avenir professionnel ;
- avez reçu des informations sur l'examen final partie entreprise.

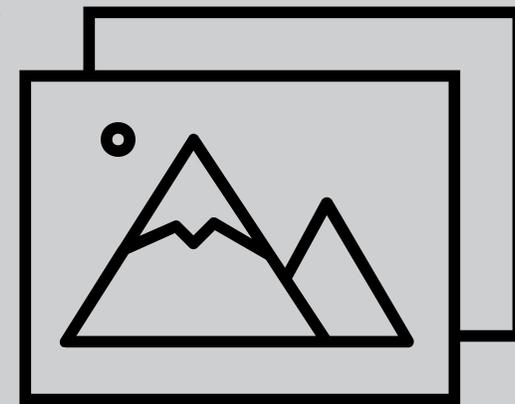


# 63 Résumé photo

## Définition des tâches

**Étape 1 :** Choisissez une photo qui, de votre point de vue, correspond le mieux au jour de CI que vous venez de vivre.

**Étape 2 :** Montrez la photo à la classe et expliquez pourquoi vous avez sélectionné cette photo.



## Attente / objectif

- Vous choisissez une photo qui vous convient et expliquez votre choix.

## Conditions générales

Outils : -  
Méthode de travail: séance plénière  
Durée : 5'



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

# 64 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