



Cours interentreprises – phase d’autoapprentissage guidée

Communication en entreprise et avec la clientèle

Directive de travail « Phase d’autoapprentissage guidée jour de CI 5 »

Situation initiale

Dans votre entreprise, vous communiquez quotidiennement avec la clientèle. Il peut s’agir de personnes internes ou externes. Quelques exemples :

Clientèle interne	Clientèle externe
Collègues de l’équipe Votre responsable Collègues d’un autre département	Des client-e-s qui achètent dans votre entreprise

La phase d’autoapprentissage guidée a donc pour thème la « communication ». En effet, la communication fait partie intégrante de votre domaine d’activité professionnel. Vous allez exécuter deux mandats sur ce thème.

Apportez les résultats 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.
- Traiter l’unité d’apprentissage dans son intégralité (les impulsions en ligne sont facultatives).
- Consulter différentes sources pour ses recherches.
- Consigner les résultats de ses recherches sous forme d’aperçu dans une présentation.



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

Organisation

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

Méthode de travail : travail individuel

Outils : ordinateur portable, Internet, identifiants personnels Konvink, unité d'apprentissage « Bien gérer ses contacts avec les clients »



Mandat 1 :

Assimilez les bases de la communication avec la clientèle. Référez-vous pour cela à l'unité d'apprentissage « Bien gérer ses contacts avec les clients ».

Étape 1 Allez sur Konvink dans l'unité d'apprentissage « Bien gérer ses contacts avec les clients »

Étape 2 Traitez l'unité d'apprentissage dans son intégralité (les impulsions en ligne sont facultatives) **et le test de certification correspondant**. Traitez l'unité d'apprentissage comme suit :

1. Visionner l'introduction
2. Lire le module de connaissances
3. Regarder la séquence de démonstration
4. Consulter les unités de transfert et éventuellement les utiliser
5. Effectuer les tests d'entraînement

Étape 3 Créez un aperçu avec vos enseignements de l'unité d'apprentissage. 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 et dans le portfolio personnel sur Konvink.

Indication : Vous souvenez-vous de la façon dont on sauvegarde des travaux et des outils dans sa boussole des compétences personnelles ? Consultez le screencast correspondant sur Konvink.

- Cliquez sur « Mon portfolio ».
 - Cliquez sur « vers le contenu : boussoles des compétences ».
 - Cliquez sur « vers le screencast ».
-



Mandat 2 :

Dans l'unité d'apprentissage « **Bien gérer ses contacts avec les clients** », vous avez acquis les bases de la communication avec la clientèle. Vous allez maintenant les mettre en pratique en créant une présentation explicite.

Remarque : vous avez appris au jour de CI 3 comment effectuer une recherche complète.

Étape 1

Effectuez une recherche dans votre entreprise :

- Quelle est la clientèle **interne** et **externe** de votre entreprise ?
- Quels sont les besoins et les attentes **de la clientèle interne et externe** ?
- À quoi faut-il faire attention dans la communication avec quelle **clientèle interne et externe** ?
- Quelles sont les directives de l'entreprise en matière de communication avec la **clientèle interne et externe** ?

Conseil : cherchez des informations dans les concepts de communication, sur l'intranet ou sur le site Internet de l'entreprise, par exemple. Vous pouvez également interroger vos collègues de l'équipe.

Étape 2

Consignez les résultats de votre recherche dans une présentation explicite (p. ex. poster ou présentation PowerPoint). Vous la partagerez avec vos condisciples au prochain CI.

La présentation doit remplir les critères suivants :

- Elle doit se passer d'explication, on doit pouvoir la comprendre sans votre aide.
- Regarder et comprendre la présentation dans son ensemble ne doit pas prendre plus de deux à trois minutes.
- La présentation comporte des graphiques ou des images.
- La protection des données (p. ex. données confidentielles censurées, sources indiquées) est respectée.

Étape 3

Demandez à votre responsable de regarder la présentation et de vous donner un feed-back.

Étape 4

Retravaillez la présentation en tenant compte du feed-back de votre responsable.

Étape 5

Déposez la présentation dans votre boussole des compétences dans le portfolio personnel sur Konvink. Si vous avez consigné le résultat sur papier, photographiez-le et déposez le fichier image dans votre boussole des compétences.
