



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 6

Maud Bellino

lundi 7 octobre 2024

2 Programme

Heure	Contenu
08.30 h	<ul style="list-style-type: none">– Accueil / Déroulement / Objectifs– Rétrospective du CI 4 et 5– Bien gérer ses contacts avec les clients
12.00 h	Pause de midi
13.00 h	<ul style="list-style-type: none">– Interfaces en entreprise– Introduction CI-CN 2– Introduction à la phase d'autoapprentissage guidé CI 7– Perspectives– Conclusion
16.30 h	Fin



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

3 Objectifs

- Accueillir et prendre congé de client-e-s internes et externes de manière professionnelle.
- Mener des entretiens d'information et de conseil de manière structurée.
- Citer les principales tâches exécutées au niveau des interfaces en entreprise.
- Utiliser des techniques appropriées pour transmettre des informations de manière exhaustive au niveau des interfaces en entreprise.



4 Pourquoi est-ce important ?

- Souvent, vous êtes la première et la dernière personne avec laquelle les client-e-s internes et externes sont en contact. Un contact professionnel impacte positivement la relation client.
- Vous travaillez au niveau des interfaces en entreprise où vous recevez des informations et des mandats de différentes personnes. Vous allez découvrir différentes techniques pour ne rien oublier et transmettre les principales informations.



Rétrospective du CI 4 et 5

6 Rétrospective du CI 4

Activer/répéter les connaissances avec un quiz



7 Rétrospective du CI 5

 **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

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.

Version 2023 Page 1 sur 4

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

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 Enregistrez votre aperçu dans le dossier « échanger les documents » de votre classe de CI.

Version 2023 Page 3 sur 4

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

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 collègues 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 feedback.

Étape 4 Retravailliez la présentation en tenant compte du feedback de votre responsable.

Étape 5 Enregistrez votre présentation dans le dossier « échanger les documents » de votre classe de CI.

Version 2023 Page 4 sur 4



8 Présenter un mandat de recherche

Définition des tâches

- Étape 1:** Préparez votre présentation de sorte que vos collègues puissent la regarder sans vos explications (p. ex. faire tourner la présentation en mode diaporama sur l'ordinateur portable ou placer une affiche).
- Étape 2:** Formez des groupes de trois et regardez les présentations des membres de votre groupe.
- Étape 3:** Répondez aux questions suivantes :
- En quoi les personnes internes et externes sont-elles différentes par rapport à votre entreprise ? Où identifiez-vous des points communs ?
 - En quoi les exigences et les attentes des personnes internes et externes sont-elles différentes par rapport à votre entreprise ? Où identifiez-vous des points communs ?
 - Quelles sont les normes de l'entreprise en matière de communication avec des personnes internes et externes qui n'existent pas dans votre entreprise ? Quelles sont les normes identiques ?
- Étape 4:** En groupe, discutez de vos réponses aux questions de l'étape 4.
- Étape 5:** Partagez vos principales conclusions issues de la discussion de groupe en séance plénière.

Attente / objectif

- Regarder attentivement les autres présentations.
- Identifier des différences et des points communs par rapport à son entreprise.

Conditions générales

Outils : présentation préparée, évent. des cloisons, un tableau d'affichage et des tables, papier, marqueur
Méthode de travail: travail individuel, groupe de trois
Durée : 30'



Bien gérer ses contacts avec les clients

10 Facteurs de succès dans les contacts avec la clientèle

Définition des tâches

Étape 1: Reportez-vous à l'illustration à la deuxième page de cette directive de travail pour avoir un aperçu.

Étape 2: Réfléchissez aux facteurs de succès pour chaque phase de l'illustration (p. ex. : accueil) :

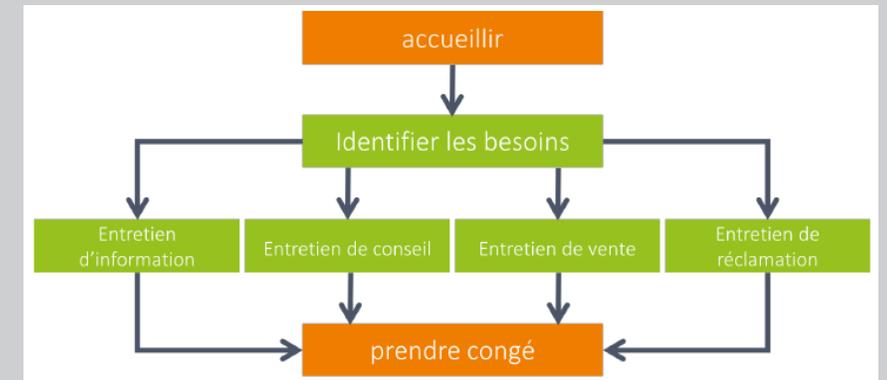
- Comment vous comportez-vous pour mettre la personne en face à l'aise ?
- Comment agissez-vous en professionnel-le ?
- Qu'est-ce que vous devez à tout prix éviter ?

Étape 3: Notez vos réflexions sur l'illustration sous forme de mots clés.

Étape 4: Présentez votre MindMap à une autre personne du CI.

Étape 5: Comparez vos MindMaps. Discutez des différences et des points communs.

Étape 6: Complétez la MindMap en ajoutant les termes manquants.



Attente / objectif

- Avoir noté tous les facteurs de succès qui viennent à l'esprit pour la phase correspondante.
- Compléter la MindMap avec les réflexions judicieuses de l'autre personne.

Conditions générales

Outils : ordinateur portable, Konvink, UA « Bien gérer ses contacts avec les clients », Aperçu des conclusions de la UA (MD CI 5, Étape 3)
Méthode de travail: travail individuel, groupe de deux
Durée : 30'



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

11 Accueillir des client-e-s et prendre congé

Définition des tâches

Étape 1: Formez des groupes de trois ou de quatre.

Étape 2: En groupe, réfléchissez à une situation typique dans votre entreprise dans laquelle vous accueillez des client-e-s internes et externes et prenez congé d'eux. Ce sera votre jeu de rôle. Ce jeu de rôle doit faire intervenir les rôles suivants : Comment vous comportez-vous pour mettre la personne en face à l'aise ?

- Rôle 1 : client-e externe ou interne
- Rôle 2 : employé-e de commerce AFP
- Rôle 3 (et évent. rôle 4) : observatrice/observateur (cette personne analyse le comportement de l'employé-e de commerce AFP à l'aide de la fiche d'observation de cette directive de travail).

Notez le déroulement du jeu de rôle sous forme de mots clés. Si aucune situation ne vous vient en tête, choisissez un jeu de rôle dans les exemples repris aux pages suivantes.

Étape 3: Déterminez qui joue quel rôle.

Étape 4: Faites le jeu de rôle.

Étape 5: L'observatrice ou l'observateur explique ce qu'elle/il a observé (outil : fiche d'observation).

Étape 6: Enregistrez une vidéo du jeu de rôle. Le jeu de rôle doit durer maximum cinq minutes. Enregistrez la vidéo dans la boîte « Echange de documents » de votre classe CI et présentez-la ensuite en séance plénière.

Attente / objectif

- S'exercer à accueillir des client-e-s externes et internes et à prendre congé d'eux de façon professionnelle.
- Accueillir des client-e-s et prendre congé dans les règles de l'art.
- Enregistrer une vidéo du jeu de rôle.

Conditions générales

Outils : ordinateur portable, Smartphone, MindMap « Bien gérer ses contacts avec les clients »

Méthode de travail: groupes de trois ou quatre

Durée : 40'

12 Entretiens d'information et de conseil dans votre entreprise

Définition des tâches

Étape 1: Formez des groupes de deux.

Étape 2: Racontez-vous mutuellement un entretien d'information ou un entretien de conseil que vous avez mené dans votre entreprise. Expliquez aussi quels produits ou services ont été évoqués dans cet entretien.

Étape 3: La personne qui a écouté l'histoire la répète avec ses propres mots.

Attente / objectif

- Raconter un entretien d'information ou de conseil mené dans son entreprise.
- S'écouter mutuellement en pratiquant l'écoute active.

Conditions générales

Outils : -
Méthode de travail: groupes de deux
Durée : 10'



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

13 Mener des entretiens d'information et de conseil

Définition des tâches

- Étape 1:** Formez des groupes de trois ou de quatre.
- Étape 2:** Choisissez l'un des jeux de rôle aux pages suivantes.
- Étape 3:** Déterminez qui joue quel rôle. Lisez les informations complémentaires sur votre rôle.
- Étape 4:** Faites le jeu de rôle.
- Étape 5:** L'observatrice ou l'observateur explique ce qu'elle/il a remarqué (outil : fiche d'observation).
- Étape 6:** Enregistrez une vidéo du jeu de rôle. Le jeu de rôle doit durer maximum cinq minutes. Enregistrez la vidéo dans la boîte « Echange de documents » de votre classe CI et présentez-la ensuite en séance plénière.

Attente / objectif

- Bien cerner le besoin de la personne en face.
- Mener un entretien de conseil/d'information de bout en bout.

Conditions générales

Outils : ordinateur portable, smartphone, MindMap « Facteurs de succès dans les contacts avec la clientèle ».

Méthode de travail: groupes de trois ou quatre

Durée : 40'



14 Mes expériences personnelles

Définition des tâches

- Étape 1:** Souvenez-vous des contenus d'apprentissage.
- Étape 2:** Réfléchissez à deux expériences personnelles.
- Étape 3:** Consignez vos réflexions par écrit.
- Étape 4:** Expliquez votre expérience en séance plénière en une ou deux phrases.

Attente / objectif

- Noter ses expériences personnelles.

Conditions générales

Outils : ordinateur portable, smartphone, MindMap « Facteurs de succès dans les contacts avec la clientèle ».

Méthode de travail: travail individuel et séance plénière

Durée : 10'



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

Pause de midi

Interfaces en entreprise

17 Identifier les interfaces en entreprise (1^{re} partie)

Définition des tâches

Étape 1: Installez-vous par deux.

Étape 2: Découper les termes et lisez-les.

Étape 3: Classez les termes. Commencez par le terme « Employé-e de commerce AFP dans un institut de formation continue ». Avec les flèches, indiquez qui transmet quelles informations à qui. Étape par étape, vous créez ainsi les interfaces.

Attente / objectif

– Déterminer à quel niveau des interfaces se créent dans l'entreprise.

Conditions générales

Outils : Modèle « Jeu d'assemblage », paire de ciseaux, papier, marqueur
Méthode de travail: groupe de deux
Durée : 10'

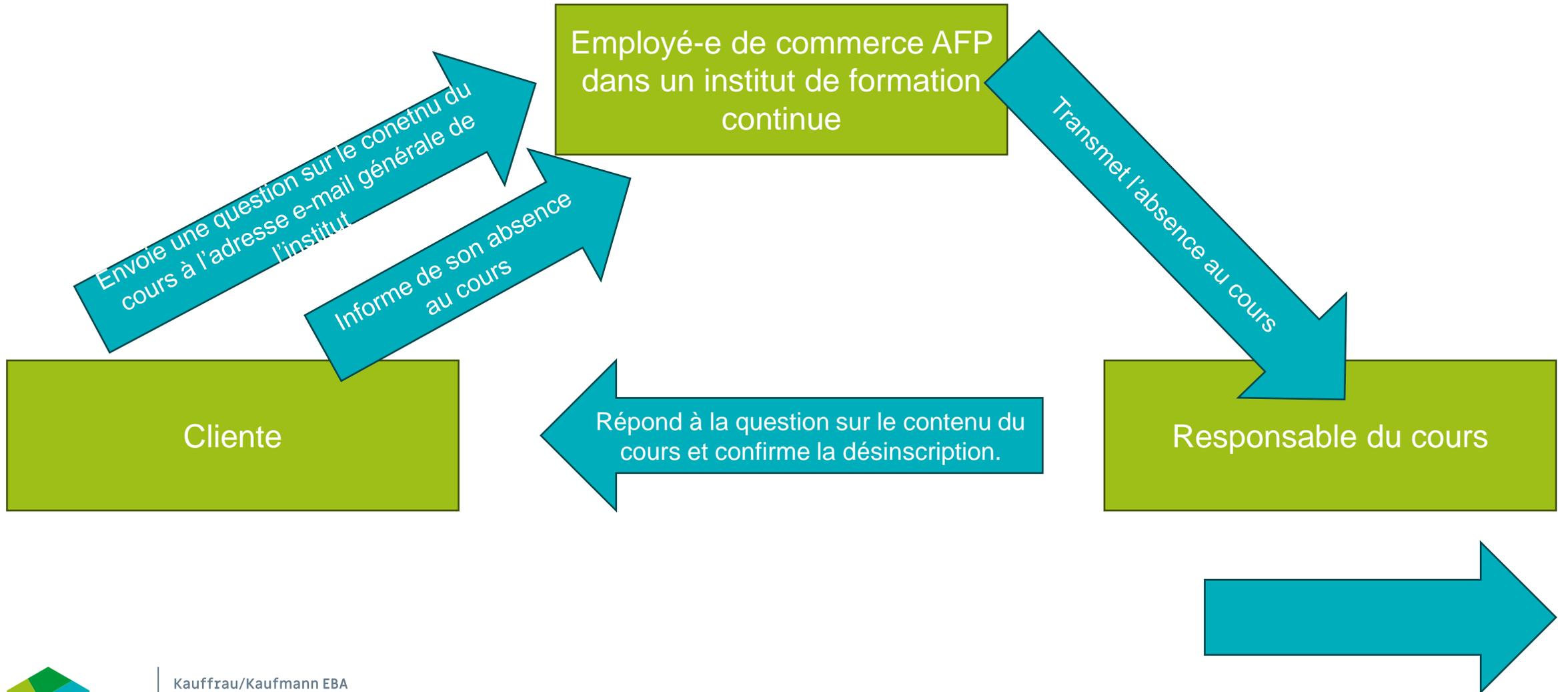


Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

18 **Solution 1^{re} partie**



19 Identifier les interfaces en entreprise (2^e partie)

Définition des tâches

Étape 1: Répartissez-vous les fiches vierges.

Étape 2: Individuellement, réfléchissez à votre entreprise :

- de qui vous recevez quelles informations ;
- à qui vous communiquez quelles informations ;
- quels mandats vous transmettez à qui.

Écrivez les termes sur les fiches.

Étape 3: Classez les termes de façon à illustrer une interface.

Étape 4: Présentez-vous mutuellement votre illustration.

Attente / objectif

- Identifier les interfaces de l'entreprise dans lesquelles vous êtes impliqué-e.

Conditions générales

Outils : Modèle « Jeu d'assemblage », paire de ciseaux, papier, marqueur
Méthode de travail: groupe de deux, travail individuel
Durée : 10'



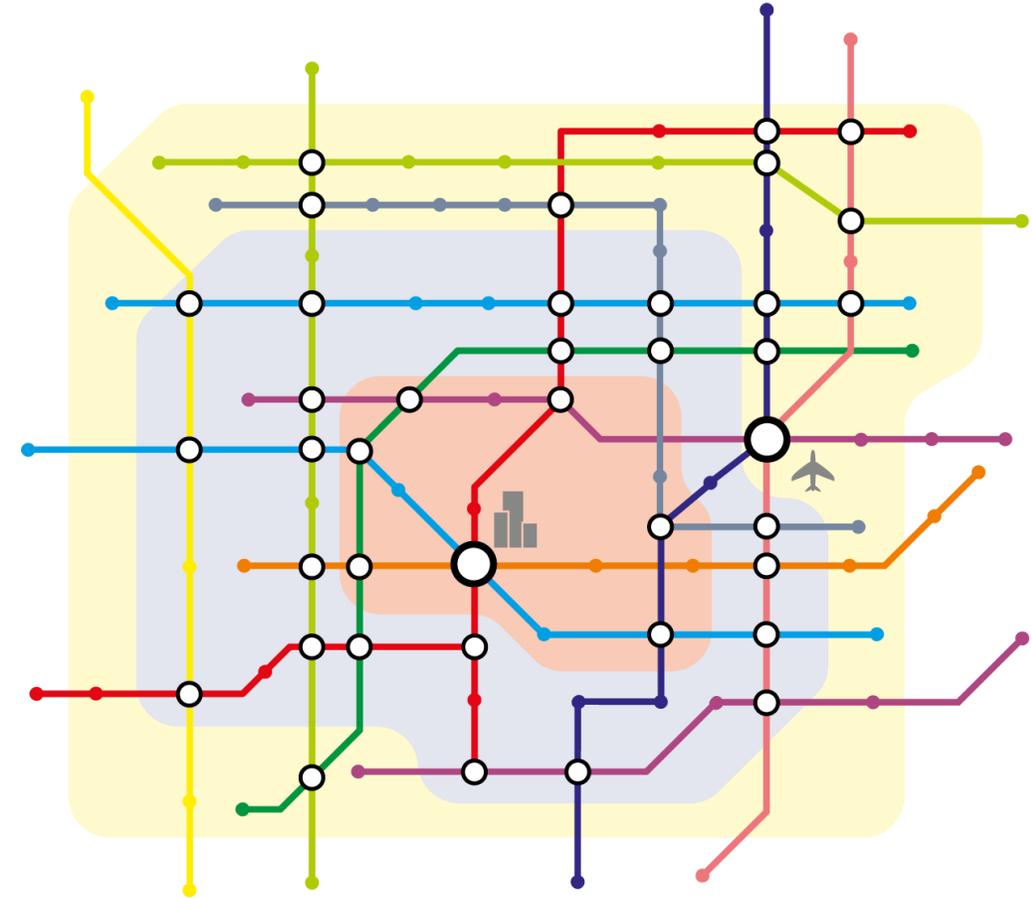
20 L'essentiel en bref

Les interfaces sont importantes pour toute l'entreprise.

Les interfaces en entreprise sont un point :

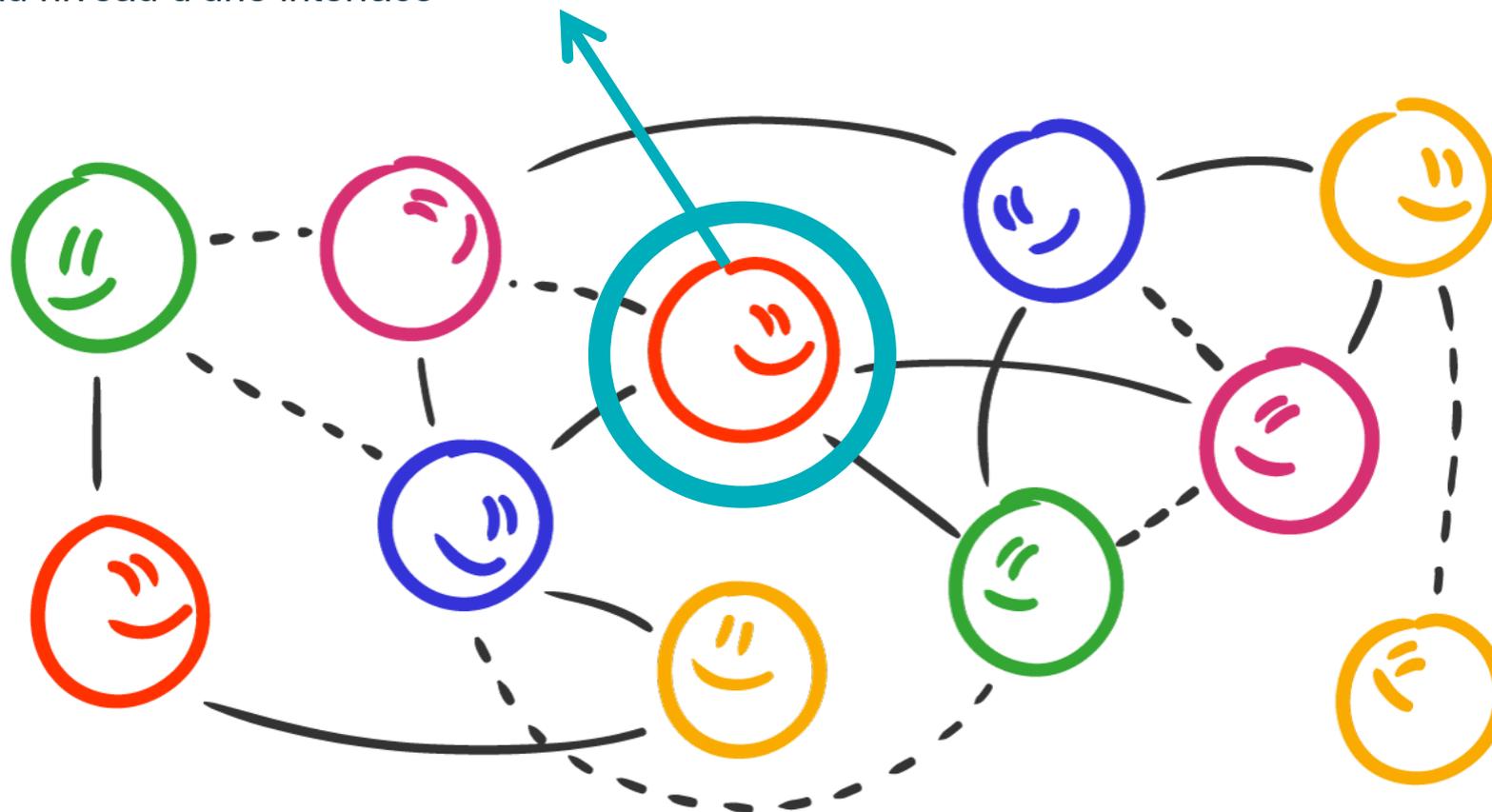
- d'échange d'informations ;
- de transmission d'informations ;
- de coordination de mandats.

Elles sont un point d'intersection important, car c'est là que différents mandats et diverses informations convergent.



21 Exemple

Vous travaillez au niveau d'une interface



22 Mise en œuvre incorrecte

Annika est employée de commerce AFP et responsable des communications téléphoniques avec les client-e-s.

L'après-midi, Annika reçoit un appel d'une cliente lui indiquant qu'elle souhaite recevoir sa livraison du lendemain une heure plus tôt. Annika prend note de cette information.

Annika oublie de transmettre cette information en interne. La livraison est livrée en retard le lendemain.

La cliente se plaint par téléphone.



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

23 Mise en œuvre correcte

Annika est employée de commerce AFP et responsable des communications téléphoniques avec les client-e-s.

L'après-midi, Annika reçoit un appel d'une cliente lui indiquant qu'elle souhaite recevoir sa livraison du lendemain une heure plus tôt. Annika prend note de cette information.

Annika transmet l'information à la personne responsable en interne. La livraison est livrée en temps voulu le lendemain.

La cliente est satisfaite.



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

24 Que comprenez-vous ?

Définition des tâches

Étape 1: Formez des groupes de trois.

Étape 2: Discutez de ce que les expressions suivantes signifient pour vous :

« Rappelle-moi plus tard. »

« J'ai besoin d'une réponse au plus vite. »

« Les informations sur le site Internet ne sont plus à jour. »

Attente / objectif

– Ils reconnaissent les différentes significations d'un énoncé.

Conditions générales

Outils : -
Méthode de travail: groupes de trois
Durée : 5'



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP



Travailler au niveau des interfaces

Tâches

- Échanger des informations
- Transmettre des informations
- Coordonner des mandats

Définition

- « Point d'intersection » dans l'entreprise
- Deux personnes ou plus échangent des informations/mandats



Filtrer les bonnes informations

Définition des tâches

Étape 1: Lisez la situation initiale à la page suivante.

Étape 2: Lisez la situation initiale à la page suivante.

Étape 3: Répondez aux questions correspondantes.

Attente / objectif

- Distinguer les informations importantes et pas importantes dans l'e-mail d'un client.

Conditions générales

Outils : Ordinateur portable, feuille de travail
Méthode de travail: travail individuel
Durée : 20'



27 Solution

New Message

To _____ Cc Bcc _____

Subject _____

Bonjour,

Mon Internet dysfonctionne depuis plusieurs semaines.

J'ai tout essayé :

- éteindre et rallumer le routeur ;
- brancher le routeur sur une autre prise ;
- changer le câble ;
- effectuer une mise à jour.

Je ne suis plus disposée à continuer à payer pour ce service médiocre. Je ne paierai pas la facture de ce mois-ci. Je réglerai ma facture quand Internet fonctionnera sans problème.

Si cela continue, je chercherai un autre opérateur Internet.

Meilleures salutations,

Caroline Pavli
Numéro de cliente : 89.843.131.587

Send [dropdown] [icons]



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

Quelles informations contenues dans cet e-mail allez-vous transmettre au département technique ?

- **Données relatives à la cliente** : Caroline Pavli, numéro de cliente : 89.843.131.587. Pour que le département technique sache de qui il s'agit.
- **Données relatives au problème** : Internet dysfonctionne depuis plusieurs semaines. La cliente a déjà tenté différentes choses : éteindre et rallumer le routeur, brancher le routeur sur une autre prise, changer le câble, effectuer une mise à jour.
- **Éventuellement** : indiquer que c'est urgent. La cliente rencontre ce problème depuis un certain temps.

Quelles informations contenues dans cet e-mail allez-vous transmettre à la comptabilité ?

- **Données relatives à la cliente** : Caroline Pavli, numéro de cliente : 89.843.131.587. Pour que la comptabilité sache de qui il s'agit.
- **Demandes de la cliente** : la cliente ne paiera pas la facture en souffrance. Elle ne paiera pas parce que son Internet ne fonctionne pas.

28 Transmettre des informations par écrit

Définition des tâches

Étape 1: Lisez l'e-mail à la page suivante.

Étape 2: Répondez à cet e-mail en respectant la définition de la tâche. Rédigez votre e-mail dans un document numérique.

Étape 3: Comparez votre solution avec celle d'une autre personne du CI.

Attente / objectif

- Identifier les informations importantes dans l'e-mail.
- Répondre à la demande de la cliente.
- Transmettre les informations correctes par écrit.
- Discuter de sa solution avec une autre personne du CI.

Conditions générales

Outils : Ordinateur portable, feuille de travail
Méthode de travail: travail individuel, groupe de deux
Durée : 30'



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

29 Transmettre des informations par écrit | Solution (1/3)

1. Répondez à la demande de Madame De Santo

New Message — ↗ ✕

To Cc Bcc

Subject

Chère Madame De Santo,

Merci d'avoir signalé votre absence, dont nous avons pris bonne note.
Vous êtes bien informée, vous pouvez effectivement manquer deux jours en présentiel en tout. Les documents du cours seront téléchargés sur la plateforme d'apprentissage numérique à la fin de la journée.

Meilleures salutations,
Thierry Poettering
Administration des cours
Employé de commerce AFP

Send ✳ A 📎 ↻ 😊 ⚠ 🖼 ✍ ⋮ 🗑



30 Transmettre des informations par écrit | Solution (2/3)

2.1 Transmission interne à la responsable du cours

New Message — ↗ ✕

To Cc Bcc

Subject

Chère Rebecca,

Madame De Santo m'a informé par e-mail de son absence au cours de samedi.

Cordialement,
Thierry Poettering
Administration des cours
Employé de commerce AFP

Send ✱ A 📎 🔗 😊 ⚠️ 🖼️ ✍️ ⋮ 🗑️

2.2 Transmission interne au traiteur

New Message — ↗ ✕

To Cc Bcc

Subject

Cher Francesco,

Nous voudrions adapter notre commande pour samedi. Peux-tu livrer 18 menus au lieu de 19 ?

Merci, cordialement,
Thierry Poettering
Administration des cours
Employé de commerce AFP

Send ✱ A 📎 🔗 😊 ⚠️ 🖼️ ✍️ ⋮ 🗑️



31 Transmettre des informations par écrit | Solution (3/3)

À la suite de cet e-mail, quelles autres tâches pourraient incomber à l'employé-e de commerce AFP ?

- Adapter la liste des participant-e-s
- Adapter le nombre de chaises
- Classer l'e-mail dans le dossier de la cliente
- Informer le service catering/la boulangerie



32 Transmettre des informations par écrit

Définition des tâches

Étape 1: Mettez-vous en ligne les uns derrière les autres.

Étape 2: Transmettez la séquence de mouvements à la personne en face de vous sans prononcer un seul mot.

Attente / objectif

– Vous transmettez les informations correctement.

Conditions générales

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



33 Questions à se poser pour un bon flux d'informations

Qu'est-ce que je dois transmettre ?
À qui ? Quand ? Comment ?



34 Quelle quantité d'informations retenez-vous ?

Définition des tâches

Étape 1: Écoutez la personne responsable du CI attentivement et en silence.

Étape 2: Transcrivez ensuite les mots dans le bon ordre sur une feuille de papier.

Attente / objectif

– Vous transmettez les informations correctement.

Conditions générales

Outils : papier, feuille
Méthode de travail: séance plénière
Durée : 1'



Conseils pour transmettre des informations

Transmission active

Informer activement
toutes les
personnes
concernées

Prendre l'initiative
de poser des
questions en cas
d'incertitude

Sélection

Choisir le canal de
communication
approprié

De quelles
informations la
personne en face a-
t-elle besoin ?

Rapidité

Une réaction rapide
améliore la
satisfaction

Respecter les
normes de
l'entreprise pour les
délais de réponse



36 Mandats complets (1/2)

Contextualisation du mandat

- De quoi s'agit-il ?
- Quel est l'objectif du mandat ?
- Comment le mandat est-il élaboré ?
- À qui est destiné le résultat final ?

Tâche concrète

- Que doit-on faire concrètement ?
- Quelles sont les (sous-)tâches ?
- Dans quel ordre les tâches doivent-elles être réalisées ?



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

37 Mandats complets (2/2)

Attentes

- Quel doit être le résultat ?
- Pour quand le résultat doit-il être prêt ?

Ressources et outils

- Où peut-on trouver du matériel d'aide ?
- Vers qui se tourner pour les questions en suspens ou les points à éclaircir ?



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

38 Mandats complets

Important, mais pas urgent

- Répondre à un courrier d'un client

Pas important et pas urgent

- Changement d'adresse dans les envois publicitaires
- Vérification permanente des e-mails

Important et urgent

- Répondre aux e-mails de la veille
- Dévier le téléphone en cas d'absence

Pas important, mais urgent

- Préparer la salle de réunion



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

39 Bien réagir au niveau des interfaces

Définition des tâches

- Étape 1:** Formez des groupes de trois.
- Étape 2:** Lisez la situation de départ et les questions sur le Mini cas à la page suivante.
- Étape 3:** Répondez à ces questions dans le tableau prévu à cet effet.
- Étape 4:** Réfléchissez à des solutions pour éviter une telle situation à l'avenir.

Attente / objectif

- Traiter le Mini cas dans son intégralité.

Conditions générales

Outils : marqueurs
Méthode de travail: groupes de trois
Durée : 30'



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

40 Bien réagir au niveau des interfaces | Solution

Difficultés	Mesures
Le retard exact de la livraison n'est pas connu.	<p>Je demande à l'ouvrier boulanger quand je peux compter sur la livraison.</p> <p>Si nécessaire, je me procure un repas auprès d'une autre boulangerie ou d'un magasin d'alimentation.</p>
La réunion du comité directeur est en cours. La pause de midi est prévue à 12h00 pile.	<p>Je frappe à la porte et j'explique brièvement que le repas de midi sera servi plus tard que prévu.</p> <p>Je me renseigne pour voir si l'horaire de la réunion peut être adapté.</p>
La livraison doit également être coordonnée avec d'autres événements au bureau.	<p>Je m'informe pour savoir quand les autres collaboratrices et collaborateurs font leur pause de midi. En fonction des informations reçues, je prévois une salle séparée pour le repas du comité de direction.</p> <p>Ou je place un petit écriteau « réservé » sur certaines tables dans les réfectoires communs.</p>



Introduction CC-CI 2

42 CC-CI 2 | Éléments

E-Tests (40 % Ponderation)	Mandat de transfert (60 % Ponderation)
<ul style="list-style-type: none">– Communiquer avec respect– Bien gérer ses contacts avec les clients– Travailler professionnellement de manière numérique	<ul style="list-style-type: none">– Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes
Soumission: Jour, xx.xx.2025	Soumission: Jour, xx.xx.2025

Le test de certificat ne peut être passé qu'une seule fois !



CC-CI 2 | Mandat de transfert 2

Définition des tâches

- Étape 1:** Lisez attentivement le mandat de transfert 2 « Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes » et notez les éventuelles questions de compréhension.
- Étape 2:** Lisez les critères d'évaluation du mandat de transfert 2 « Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes » et notez les éventuelles questions de compréhension.
- Étape 3:** Partagez vos questions ouvertes en plénière.

Attente / objectif

- Vous comprenez le mandat
- Vous connaissez les critères d'évaluation pour le mandat de transfert 2

Conditions générales

Outils : ordinateur portable, mandat de transfert 2 « Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes » et les critères d'évaluation
Méthode de travail: travail individuel, séance plénière
Durée : 20'



Introduction à la phase d'autoapprentissage guidé CI 7

45 Phase d'autoapprentissage guidée CI 7

Date

Insérer le jour, la date

Contenu d'apprentissage

- Travailler professionnellement de manière numérique

Mandat

Résolvez de manière autonome les deux mandats de la directive de travail

« Phase d'autoapprentissage guidée jour de CI 7 ».

- **Mandat 1** : Suivre l'impulsion en ligne « Travailler professionnellement de manière numérique », y compris test de certificat
- **Mandat 2** : Recherche sur le thème « Classement digital dans l'entreprise »



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



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

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

46 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.



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	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"> 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

49 Perspectives du CI 8

Date

Insérer le jour, la date

Contenu d'apprentissage

- Présentation de l'œuvre CI-CN 2
- Travailler professionnellement de manière numérique
- Réflexion sur soi et projets d'avenir
- Procédure de qualification



Dates de la 1^{ère} année d'apprentissage

Quoi	Jusqu'à quand
CI 6 (cours en présentiel)	
CI 7 (phase d'autoapprentissage guidée1): <ul style="list-style-type: none"> – Effectuer l'UA « Travailler professionnellement de manière numérique » ainsi que l'E-Test – Effectuer une recherche sur l'archivage numérique dans l'entreprise 	
Élaborer une ébauche d'œuvre relative au mandat de transfert 2 « Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes » et la publier en classe après avoir obtenu le feu vert du formateur/de la formatrice en entreprise	
CI 8 (cours en présentiel)	
Terminer l'œuvre relative au mandat de transfert 2 « Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes » 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 »	



Conclusion

52 **Au cours de cette journée en présentiel, vous...**

- mené des entretiens d'information et de conseil avec vos collègues ;
- découvert des interfaces en entreprise ;
- préparé et transmis des informations au niveau des interfaces.



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

53 « Ce que j'emporte dans mes bagages »

Définition des tâches

Étape 1 : Qu'emportez-vous dans vos bagages professionnels sur le thème des interfaces ?

Étape 2 : Notez votre réponse.



Attente / objectif

- Vous notez par écrit les thèmes que vous mettez dans votre sac à dos personnel.

Conditions générales

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



54 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