

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

Stage de pratique professionnelle Stagiaire EP 2+1 et MP 3+1 Cours interentreprises CI 3 Décembre 2024

CI3 1

1

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

Procédure pour télécharger les documents de cours

1 <https://www.cifc-geneve.ch/>

2 <https://www.cifc-geneve.ch/>

3 2ème année

4 Des liens seront disponibles pour télécharger les documents de cours.

COURS INTERENTREPRISES
DATES
Année scolaire 2022-2023 - Voie 2021-2024

COURS INTERENTREPRISES CI 3
CI 3 - jour 1 : entre le 14 et le 22 septembre 2022

2

2

Objectifs traités lors de cours

1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients

1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients

1.1.3.4 Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux

2.4 Présentation efficace

3.2 Capacité à communiquer






C13

3

3

Unité d'apprentissage «Bien gérer ses contacts avec les clients»

• Résultats des e-tests

<p>Vue d'ensemble</p> <p>Bien gérer ses contacts avec les clients</p> <p>En tant que personne en formation, et ceci peu importe la profession, vous allez être amené à traiter avec des clients. Leur satisfaction passe avant toute chose ! Dans cette unité d'apprentissage, vous apprendrez comment vous pouvez y contribuer et comment vous pouvez gérer au mieux les contacts avec les clients.</p>	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Intro</p> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Module de connaissances</p> <p>Continuer</p> 
<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Unité de formation</p> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Séquence de démonstration</p> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Unité de transfert</p> <p>Continuer</p> 

C13

4

4

Clients internes et clients externes

Qu'est-ce qu'un
client interne et un
client externe ?

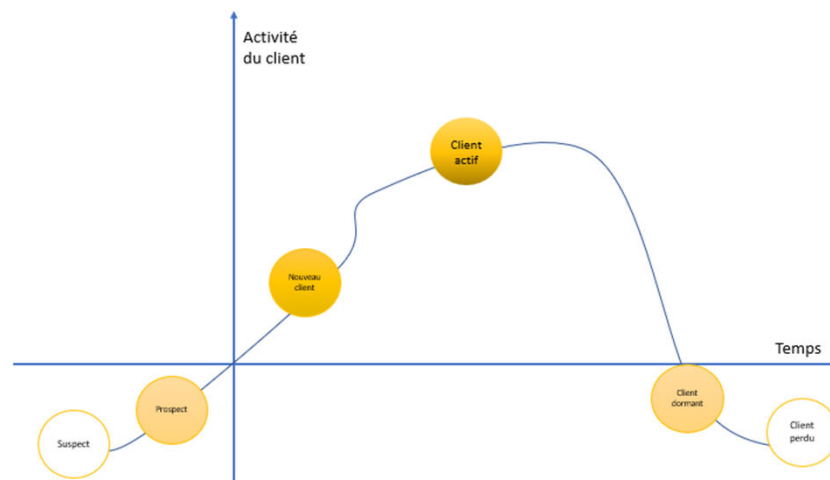


C13

5

5

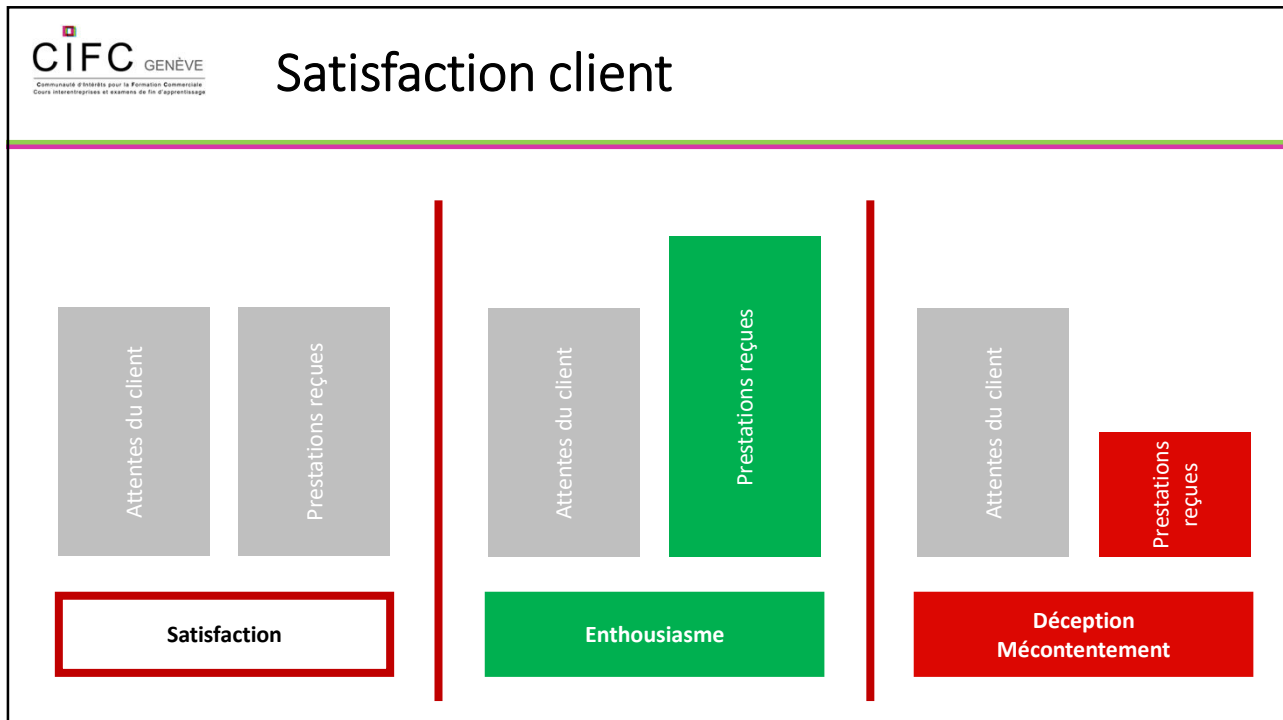
Cycle de vie du client



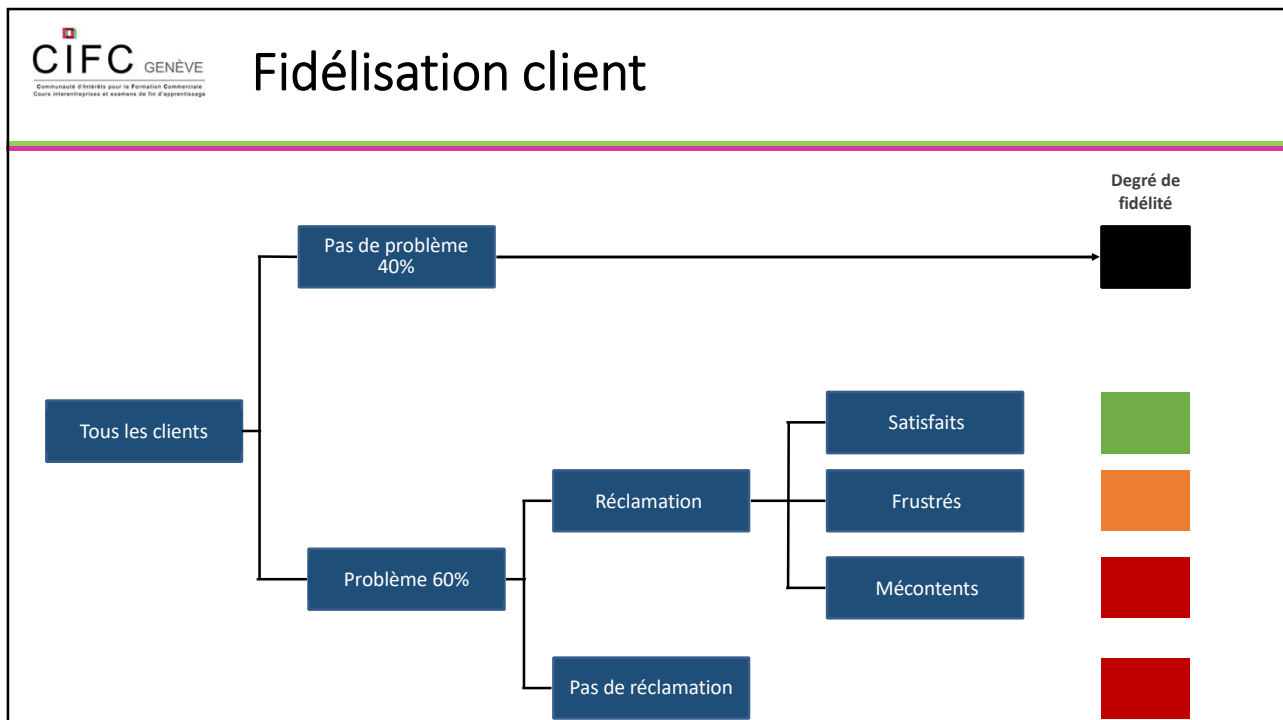
C13

6

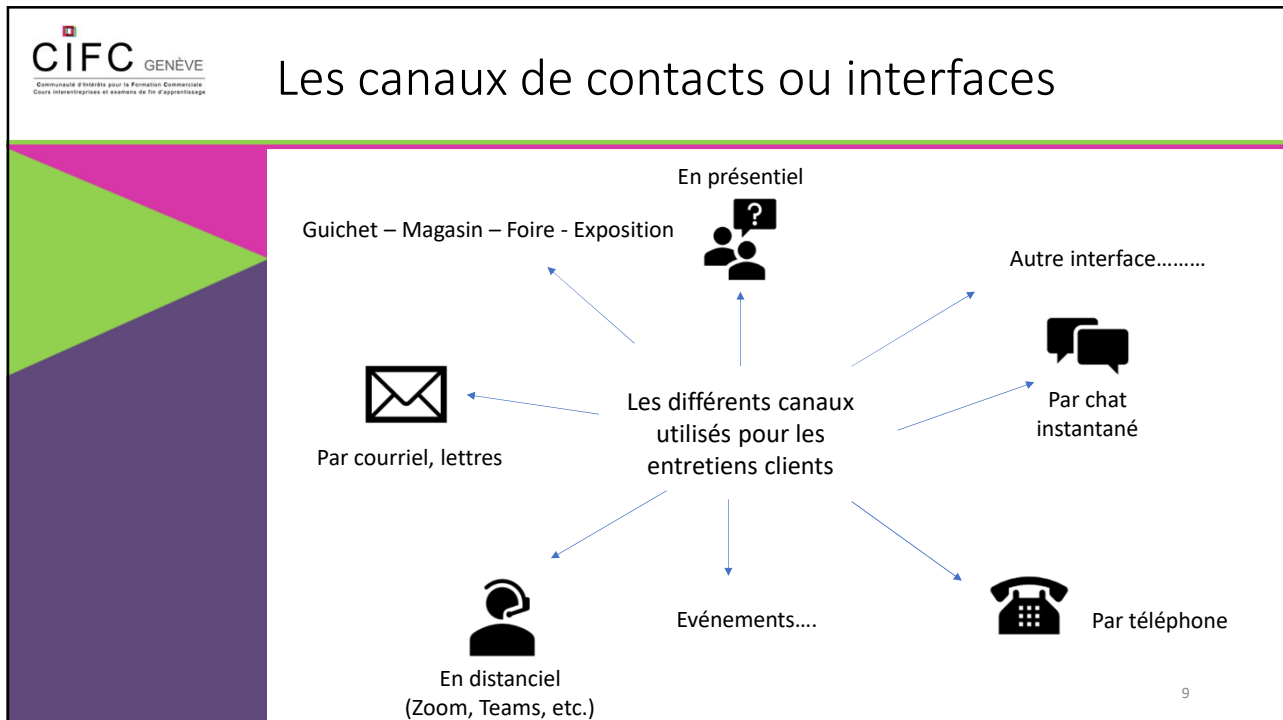
6



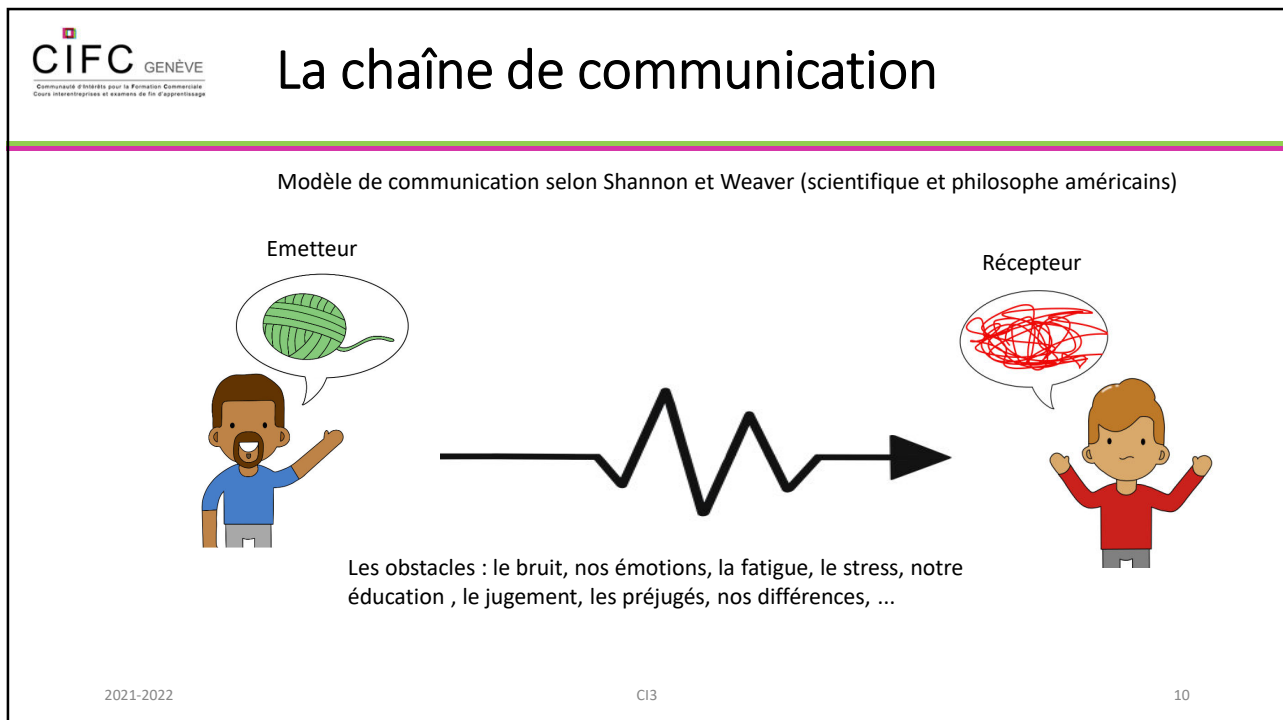
7



8

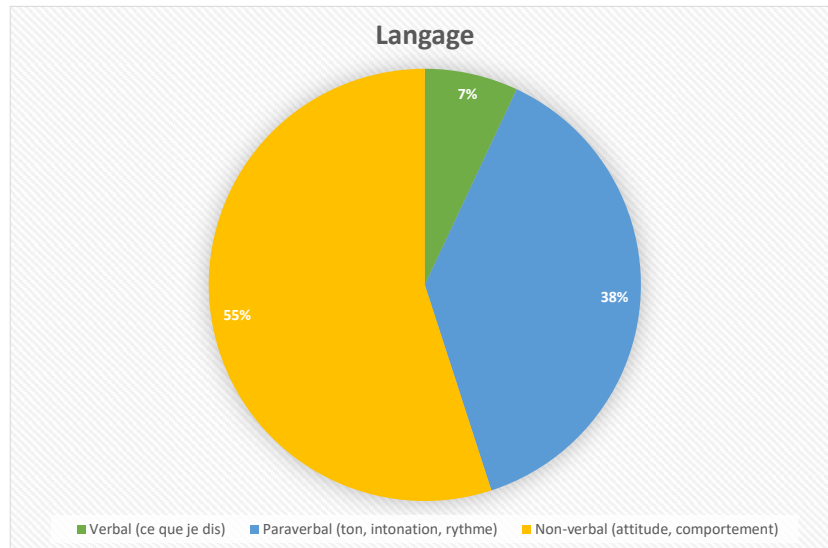


9



10

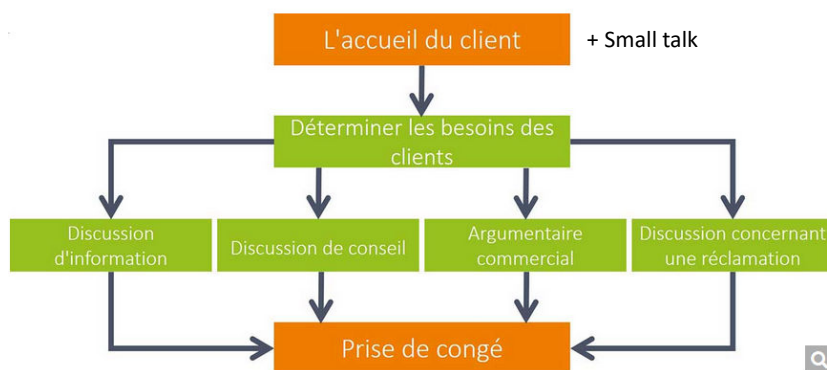
Les bases de la communication



11

11

Entretiens clients



Lors d'une **discussion d'information**, vous fournissez aux clients les informations souhaitées dans un langage compréhensible.

Dans le cadre d'une **discussion de conseil**, vous donnez à vos clients des recommandations sur vos produits ou services. Vous voulez les enthousiasmer si fortement qu'ils envisagent d'acheter vos produits ou services.

Lors d'un **argumentaire de vente**, vous voulez convaincre vos clients d'acheter vos produits ou services.

Dans une **discussion portant sur une réclamation**, vous traitez ces dernières et tentez de restaurer la relation client.

12

12

Outils de l'employé-e de commerce dans les entretiens clients



13

13

Vidéo sur l'écoute active – 4 minutes



<https://www.youtube.com/watch?v=INJbP1prz0Q>

14

14

Ecoute active

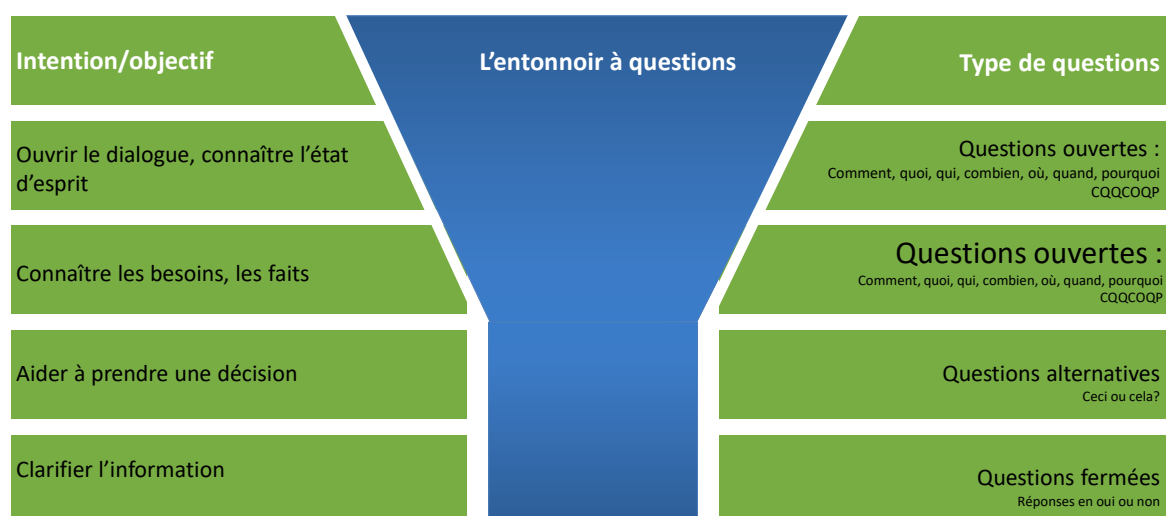
Ecoute active



15

15

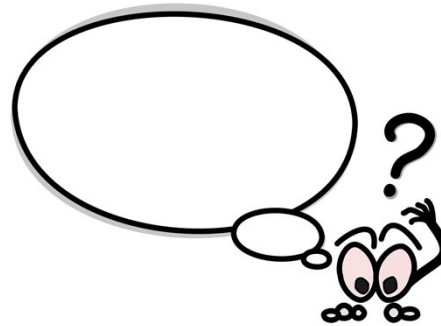
Outils pour cibler ses questions



16

Ecoute active – adopter le bon type de questions Les questions ouvertes CQQCOQP

C : Comment ?
Q : Quoi ?
Q : Qui ?
C : Combien ?
O : Où ?
Q : Quand ?
P : Pourquoi ?



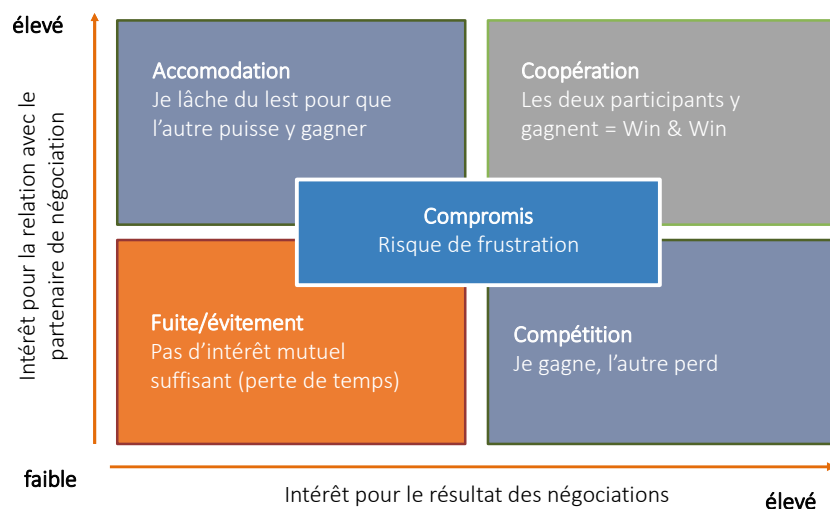
2021-2022

CI3

17

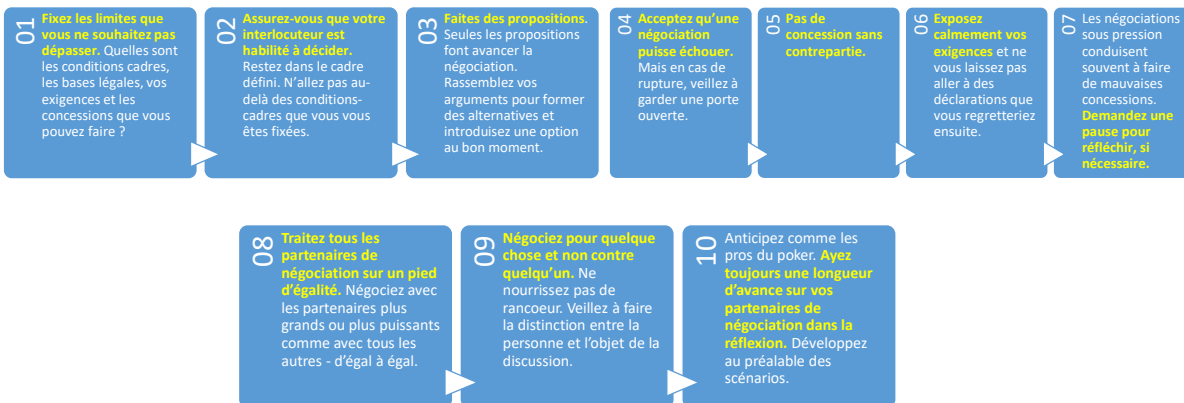
17

Stratégie de négociation



18

10 astuces pour une négociation réussie

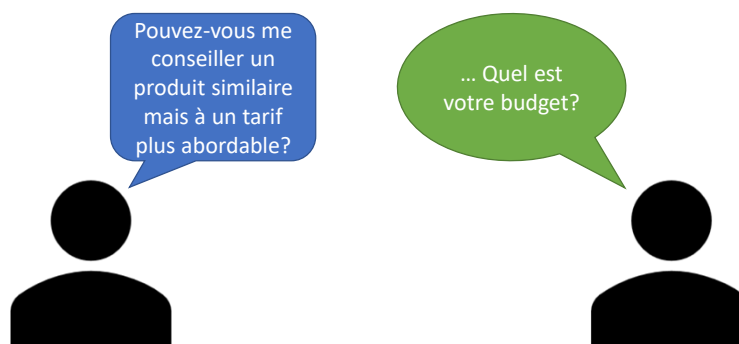


Source : **Gestion de la petite entreprise**, édité par Postfinance en collaboration avec l'Institut Suisse pour les petites et moyennes entreprises

19

Outil : les contre-questions

Préparer des contre-questions ou répondre à l'aide de contre-questions en entretien de ventes :

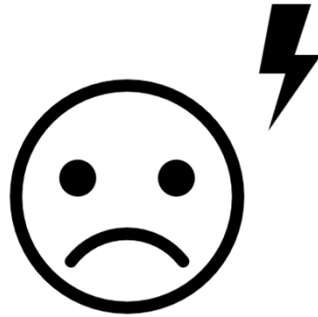


20

20

Traiter une réclamation

Traiter la réclamation et restaurer la relation client.

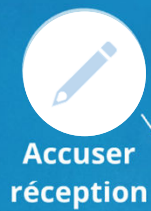


Réclamation	
Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)	
Le processus	Savoir-être
Outils et techniques de l'employé-e de commerce	
✂	
Les bons réflexes	Les mauvais réflexes

21

21

Exemple de processus



Accuser réception

Transmettre au service concerné



Proposer un arrangement



Satisfaction du client

Expliquer la procédure



22

Réclamation Comment traiter une réclamation ?

- Garder son calme
- Montrer de l'intérêt pour le problème
- Ecouter attentivement sans interrompre
- Si nécessaire poser des questions ouvertes et des questions fermées pour bien comprendre
- Montrer que l'on a compris en reformulant les propos
- Formuler des excuses (si justifiées)
- Proposer une solution
- Suivre et contrôler que la solution soit mise en oeuvre



23

23

Présenter des réclamations à des partenaires commerciaux

Une réclamation doit être factuelle, précise, polie, efficace :

- Décrire la situation de manière objective et factuelle
- Décrire les conséquences négatives factuelles (!! Pas de jugement de valeur !!)
- Demander une proposition d'action de réparation
- Fixer un délai et éventuellement un geste commercial
- Demander une confirmation de réception
- Salutations polies



24

Formuler à la première personne

Formuler à la première personne



25

25

Préparation de l'entretien

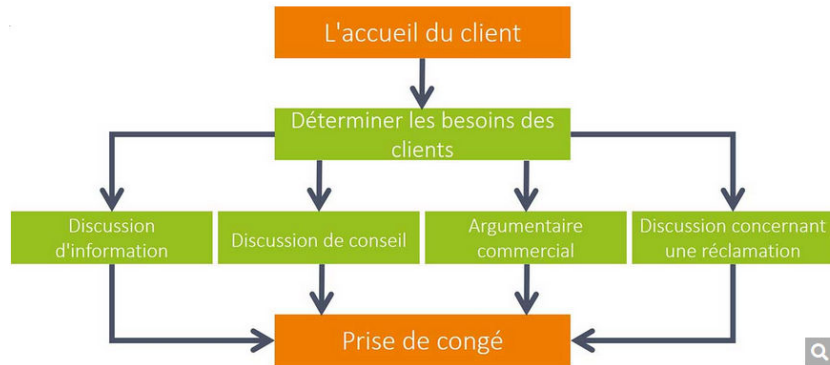


Préparation de l'entretien		CIFC GENÈVE
<p>Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)</p>		
<p>Le processus</p>	<p>Savoir-être</p>	
<p>Outils et techniques de l'employé-e de commerce</p>		
<p>Les bons réflexes</p>	<p>Les mauvais réflexes</p>	

26

26

Mener l'entretien



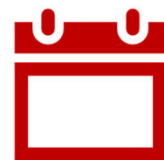
27

27

Suivi de l'entretien client



Suivi de l'entretien	
Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)	
Le processus	Savoir-être
Outils et techniques de l'employé-e de commerce	
Les bons réflexes	Les mauvais réflexes



28

28

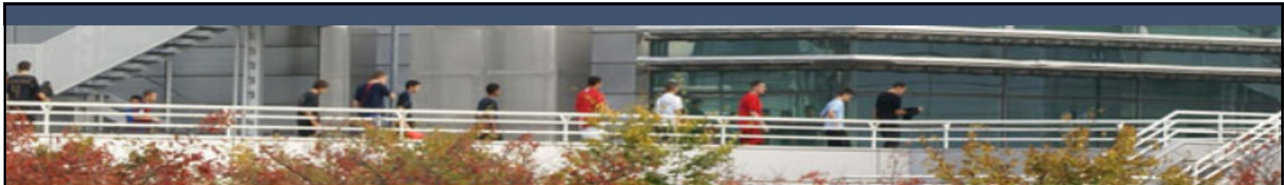
Qu'est-ce qu'un CRM?

- Quel outil utilisez-vous en entreprise pour gérer votre relation à la clientèle?



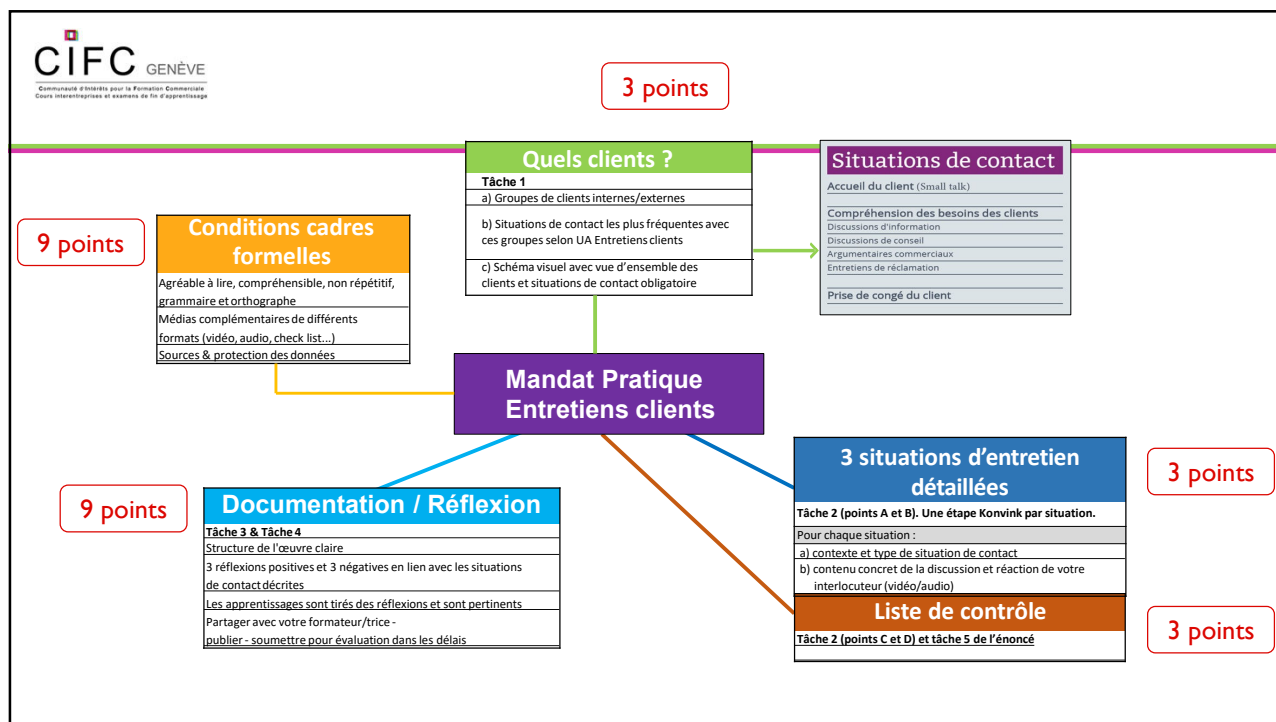
29

29



Mandat pratique
Entretiens clients = entretiens
professionnels

30



31

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

Le mandat pratique est une évaluation par CRITERES.

Ainsi, le mandat est évalué critère par critère, et l'ensemble des points collectés constituera une note.

32

Mandat pratique - Entretiens clients

EXPLICATIONS



A faire	Date
Publication intermédiaire de votre travail dans Konvink	30 janvier 2025
Soumission pour évaluation de votre travail dans Konvink	28 février 2025

33

33

Critères d'évaluation MP - Entretiens clients

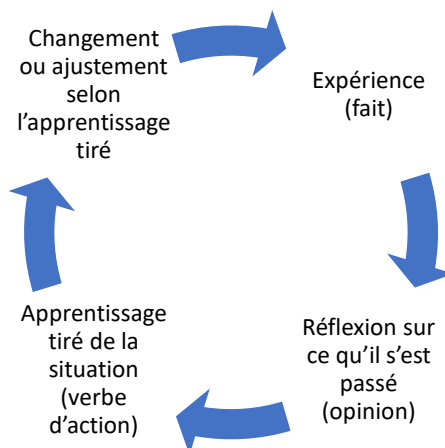
	Points maximum	Echelle de notes	
		Points	Note
Partie 1 - Contenu			
Critère 1 : Groupes de clients	3	26 - 27	6
Critère 2 : Trois situations de contact client	3	23 - 25	5.5
Critère 3 : Liste de contrôle	3	21 - 22	5
Partie 2 - Documentation/Réflexion			
Critère 4 : Structure de la documentation	3	18 - 20	4.5
Critère 5 : Qualité de la réflexion	3	15 - 17	4
Critère 6 : Adéquation des apprentissages	3	13 - 14	3.5
Partie 3 - Conditions cadres formelles			
Critère 7 : Compréhensibilité	3	10 - 12	3
Critère 8 : Présentation	3	7 - 9	2.5
Critère 9 : Protection des données	3	5 - 6	2
		2 - 4	1.5
		0 - 1	1
Nombre total de points	27		

-1 bonne si mandat non remis dans les délais impartis

34

34

Processus de croissance



35

35

Exemple concret d'une situation d'apprentissage

Situation	Réflexion	Apprentissage
<p><i>Je suis en entretien client et je n'ai pas l'information demandée par le client. Je lui ai dit que je te tiendrais informé suite à l'entretien. Je n'ai pas eu le temps de le recontacter et le client a fait un suivi auprès de ma formatrice.</i></p>	<p>Il est important de faire correctement le suivi d'un entretien client pour garantir son entière satisfaction, et de le faire dans un délai raisonnable.</p>	<p>Prendre des notes de manière structurée afin de facilement retrouver les points à éclaircir suite à l'entretien client.</p> <p>Fixer un délai avec le client pour faire le suivi de l'entretien client.</p>
<p><i>Je suis encore en entretien avec un client alors que mon prochain client m'attend à l'heure convenu. Je peine à clore l'entretien précédent et arrive en retard à mon nouveau rendez-vous.</i></p>	<p>Cela requiert du temps de clôturer un entretien de manière professionnelle.</p> <p>Certains clients ont plus de questions que d'autres clients et donc le temps du rendez-vous est imprévisible.</p>	<p>Annoncer le temps dédié au rendez-vous en amont (et/ou le temps restant si je vois que la séance prend du retard)</p> <p>Prévoir 15 minutes de battement entre deux rendez-vous dans mon agenda.</p>

36

36

Mandat pratique : partie réflexion

Une réflexion est un constat basé sur des faits (analyse d'une expérience).

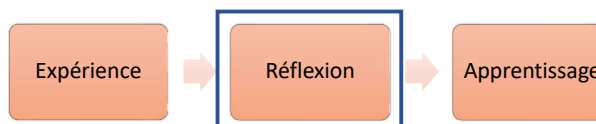
Questions possibles pour identifier les réflexions :

- *Qu'est-ce qui s'est bien passé dans ces situations? Quelle était la raison?*
- *Qu'est-ce qui a été plus difficile dans ces situations? Quelle était la raison?*
- *Quelle a été ma prise de conscience dans ces situations?*



Ressortir au minimum :

3 points positifs et 3 points négatifs



37

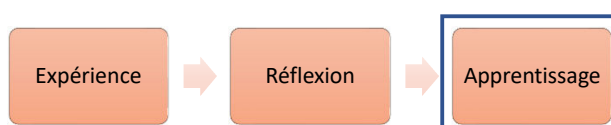
37

Mandat pratique : partie apprentissage

Un apprentissage se traduit par un **verbe d'action** et est la suite logique d'une expérience suivie d'une phase de réflexion. L'apprentissage permet de tirer une conclusion.

Questions possibles pour tirer un apprentissage :

- *Que vais-je mettre en place suite à la situation vécue?*
- *Qu'est-ce que je referais dans une situation similaire?*
- *Que vais-je faire différemment la prochaine fois?*
- *Quelles compétences interdisciplinaires avez-vous particulièrement appliquées?*



38

38

Mandat pratique : liste de contrôle

Sur la base de vos expériences de contacts avec les clients, établir une **liste de contrôle à part** (PDF).

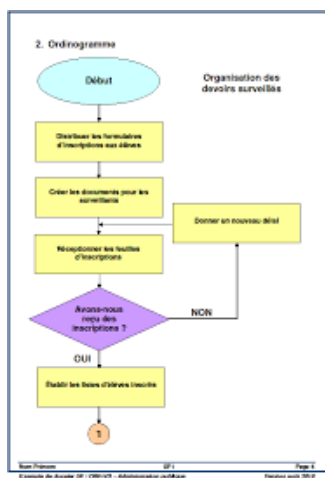
C'est un résumé de votre travail qui mentionnera les **points importants/de vigilances**, qui inclura les **principaux conseils et résolutions** pour les futurs contacts clients.

Ce document doit être intégré dans votre œuvre.

Le contenu doit être **cohérent** et la check-list doit être **facile à utiliser** et **visuelle** (ordinogramme, schéma, check-list, logigramme, ...).

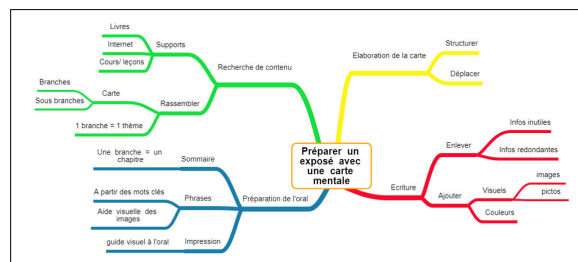


Exemples de schéma pour la liste de contrôle

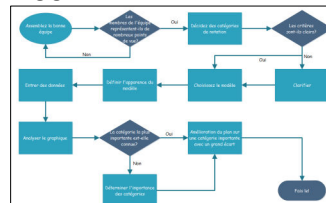


Ordinogramme

Carte mentale



Logigramme



Checklist

DACS Checklist for Operational Audit Process	
Plan	Select competent auditors <input type="checkbox"/>
Plan	Screen auditees <input type="checkbox"/>
Plan	Define audit plans and procedures <input type="checkbox"/>
Plan	Define purpose and scope <input type="checkbox"/>
Do	Reference documents <input type="checkbox"/>
Do	Identify administrative and infrastructure support <input type="checkbox"/>
Do	Collect information <input type="checkbox"/>
Audit	Audit evidence <input type="checkbox"/>
Check	Evaluate against criteria <input type="checkbox"/>
Check	Audit findings <input type="checkbox"/>
Check	Review findings <input type="checkbox"/>
Act	Present report with conclusions and actionable insights <input type="checkbox"/>
Act	Follow-up to answer questions and concerns <input type="checkbox"/>
Act	Follow-up audit <input type="checkbox"/>

Florida Headquarters: 251 Edwards Lane, Lakeland, FL 33805 | (863) 680-3338 | (863) 653-3684
Texas Headquarters: 7901 Spring Hill Road, Houston, TX 77044 | info@corati.com | www.corati.com

Sources : <https://apprendre-reviser-memoriser.fr/preparer-un-expose-avec-une-carte-mentale/> <https://www.edrawsoft.com/fr/lexique-logigramme-avec-exemples.html> <https://venngage.com/templates/checklist/dacs-operational-audit-process-checklist-ed517b3-4584-4284-9cd7-c7065449949a>

Mandat pratique : protection des données / sources

- Réaliser à la fin de votre mandat pratique une bibliographie qui mentionnera les différentes sources utilisées.






<p>Protection des données 3 points Auto-check <input type="checkbox"/></p>	<p>Appliquez les règles contenues dans la présentation « Protection des données ». Respecter les règles de confidentialité de votre entreprise.</p> <p>Bibliographie : citez vos sources, indiquez clairement lorsqu'un texte est repris (italique ou guillemets), pensez au droit à l'image, à la confidentialité des informations, aux règles de votre entreprise en matière de protection des données.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ne publiez votre mandat qu'une fois qu'il a été relu et validé par votre formateur. - Bibliographie : créez une étape supplémentaire que vous pouvez appeler « Sources » et dans laquelle vous citerez toutes les sources du mandat. <p>Si vous prenez vous-même des photos, indiquez-le.</p>
---	--	--

41

41

Unité d'apprentissage «Bien gérer ses contacts avec les clients»

- Résultats des e-tests

<p>Vue d'ensemble</p> <p>Bien gérer ses contacts avec les clients</p> <p>En tant que personne en formation, et ceci peu importe la profession, vous allez être amené à traiter avec des clients. Leur satisfaction passe avant toute chose ! Dans cette unité d'apprentissage, vous apprendrez comment vous pouvez y contribuer et comment vous pouvez gérer au mieux les contacts avec les clients.</p>	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Intro</p> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Module de connaissances</p> <p>Continuer</p> 
<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Unité de formation</p> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Séquence de démonstration</p> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Unité de transfert</p> <p>Continuer</p> 

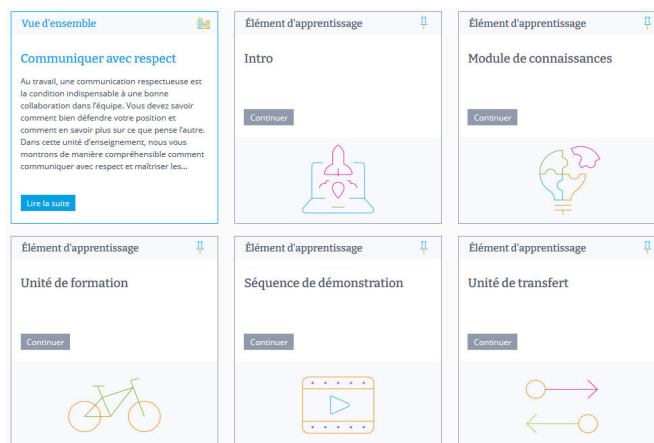
C13

42

42

Unité d'apprentissage «Communiquer avec respect»

• Résultats des e-tests



C13

43

43

IMPORTANT

Les apprentis qui n'auraient pas effectué les e-tests ou qui auraient obtenus un score de moins de 60% ont jusqu'au dimanche qui suit le cours interentreprises pour envoyer une preuve de réussite par courriel du (ou des) e-test(s) à :

- cours@cifc-ge.ch
- Avec votre formateur-trice en entreprise en copie du courriel

C13

44

44

Grille de compétences → PFP → Examens

Auto-évaluation de l'apprenti-e (tous les 6 mois)

Evaluation du formateur-trice (tous les 6 mois)

Elaboration du PFP (en 3^{ème} année)

Examens écrits et oraux (fin de 3^{ème} année)

45

45

4 grilles de compétences sur des sujets différents.

1. **S'auto-évaluer** et remplir régulièrement et de manière exhaustive. Vous devez planifier votre travail avec les grilles de compétences sur toute la durée de votre stage, dans le but d'évaluer chaque compétence au minimum une fois.
2. La grille de compétence est conçue de manière à ce que votre **formateur** puisse également vous évaluer. Nous invitons votre formateur à utiliser cet outil.
3. Les grilles de compétences vous aideront à construire votre **PFP** afin de vous présenter aux examens de fin d'apprentissage.

Comment fonctionne la grille de compétences sur Konvink?

Mesurez les compétences et faites-les évaluer par des tiers. Nous allons te montrer ici comment cela marche simplement et facilement sur Konvink. Nous te présentons les principales fonctionnalités avec le screenshot. Jette un œil!

[Vers le screenshot](#)

Statut

Évaluations externes seulement

Publié le 23.07.2019 | CIFC apprentis CFC

En cours de traitement

Objectifs évaluateurs optionnels de la branche de formation et d'examens Services et administration

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences? Quelles sont vos forces? Où devez-vous encore faire des efforts? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.



Modifier l'évaluation

Publié le 23.07.2019 | CIFC apprentis CFC

Non modifié

Conseiller les clients et traiter des ordres

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences? Quelles sont vos forces? Où devez-vous encore faire des efforts? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.



Modifier l'évaluation

Publié le 23.07.2019 | CIFC apprentis CFC

En cours de traitement

Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences? Quelles sont vos forces? Où devez-vous encore faire des efforts? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.



Modifier l'évaluation

Publié le 23.07.2019 | CIFC apprentis CFC

En cours de traitement

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences? Quelles sont vos forces? Où devez-vous encore faire des efforts? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.



Modifier l'évaluation

46

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

Konvink : Grille de compétences

- Remplir à l'aide de Konvink la grille de compétences
- Conseiller les clients et traiter des ordres – points 1-2-3-4-5-6

The left screenshot shows a question: "Suis-je en mesure de traiter correctement les demandes de clients écrites et orales ?". It includes criteria for competence and a self-assessment scale from 1 to 5. The right screenshot shows a question: "Suis-je en mesure de mener correctement des entretiens de réclamation ?". It also includes criteria for competence and a self-assessment scale from 1 to 5.

47

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

Travaux à réaliser pour le prochain cours interentreprise - CI3 J2

- Mandat pratique «Entretiens clients»**
 - Pour le prochain CI, finaliser les tâches 1 à 5
 - Délais à respecter**

	Mandat pratique à «publier»	Mandat pratique à «soumettre pour évaluation»
Dual	Avant 30 janvier 2025 à 12h00	Avant le 28 février 2025, à 12h00

- Grille des compétences**
 - Compléter la grille en vous aidant de votre expérience en entreprise, vos STA et des mandats pratiques

48

48

Formulaire d'évaluation

Merci de remplir le formulaire d'évaluation de ce cours avec la meilleure attention et diligence possible !

Vos retours sont très importants pour la CIFC Genève!

Nous vous remercions et vous souhaitons le meilleur dans votre apprentissage !

