



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 3

Maud Bellino

vendredi 31 janvier 2025

Programme des CI Employé-e-s de commerce AFP

		1. Année de formation				2 ^e 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 (œuvre)		CC-CI 1 : Mandat de transfert (60 %) <p>Mandat de transfert « Gérer des mandats avec le sens du service »</p>				CC-CI 2 (60 %) <p>Mandat de transfert « Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes »</p>	

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

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

3 Programme

Heure	Contenu
08.30 h	<ul style="list-style-type: none">– Accueil / Déroulement / Objectifs– Rétrospective du CI 2– Technique de travail
12.00 h	Pause de midi
13.00 h	<ul style="list-style-type: none">– Effectuer une recherche– Poursuivre son œuvre– Perspectives– Conclusion
16.30 h	Fin



4 Objectifs

- Utiliser différentes méthodes pour planifier ses tâches.
- Décrire comment mener correctement à bien un mandat.
- Effectuer des recherches sur un thème technique de manière autonome.
- Continuer à travailler sur son œuvre.



5 Pourquoi est-ce important ?

- Dans votre quotidien professionnel, vous êtes responsable de plusieurs mandats simultanément.
- Afin de mener à bien tous les mandats, vous devez assurer une planification rigoureuse.
- Pour cela, vous devez être capable de faire la distinction entre les mandats importants et ceux qui le sont moins.
- Si vous recevez des mandats de recherche, vérifiez la qualité des informations trouvées.
- L'œuvre fait partie du contrôle des compétences.



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

Rétrospective du CI 2

7 Rétrospective du CI 2

Activer/répéter les connaissances avec un quiz



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

8 Rétrospective du CI 2



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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

Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Tâche de suivi Jour CI 2

Directive de travail « Tâche de suivi »

Tâche de suivi 1 : « Recevoir des ordres de travail »

Situation initiale
Vous avez appris aujourd'hui comment obtenir des informations sur des mandats. Vous allez maintenant mettre ces connaissances en pratique dans l'entreprise.

Définition de la tâche

Étape 1 Connectez-vous sur Konvink. Allez dans l'unité d'apprentissage « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours ».

Étape 2 Cliquez sur la box « Unité de transfert ». Téléchargez le formulaire « Recevoir des retours ». Lisez le formulaire.

Étape 3 Remplissez le formulaire pour les trois prochains nouveaux mandats que vous recevrez. Vous recevez des informations sur le mandat de la personne qui vous le confie.

Attentes
Remplir le formulaire « Recevoir des ordres de travail » pour trois mandats.

Organisation
Durée : 60 minutes
Méthode de travail : travail individuel ; en entreprise avant la prochaine journée de CI
Outils : formulaire « Recevoir des ordres de travail »

Version 2024 Page 1 sur 3



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

Tâche de suivi 2 : « Recevoir des retours »

Situation initiale
Vous avez appris aujourd'hui à quel point les feed-back sont importants. Exercez-vous maintenant à recevoir des feed-back dans l'entreprise.

Définition de la tâche

Étape 1 Connectez-vous sur Konvink. Allez dans l'unité d'apprentissage « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours ».

Étape 2 Cliquez sur la box « Unité de transfert ». Téléchargez le formulaire « Recevoir des retours ». Lisez le formulaire.

Étape 3 Cherchez un mandat pour lequel vous aimeriez recevoir un feed-back. Demandez du feed-back à la personne qui vous a confié le mandat. Remplissez le formulaire.

Étape 4 Répétez les étapes 2 et 3 pour deux autres mandats.

Attentes
Avoir rempli le formulaire « Recevoir des retours » pour trois mandats.

Organisation
Durée : 60 minutes
Méthode de travail : travail individuel ; en entreprise avant la prochaine journée de CI
Outils : formulaire « Recevoir des retours »

Version 2024 Page 2 sur 3



Technique de travail

10 Gestion du temps

Qu'est-ce que la gestion du temps ?

Dans le cadre de l'autogestion, la gestion du temps désigne toutes les mesures visant à utiliser le temps à disposition de la manière la plus productive possible.

Source: https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_du_temps



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

11 Ma gestion du temps

Définition des tâches

Étape 1: Regardez l'introduction de l'unité d'apprentissage « [Développer vos propres techniques de travail](#) ».

Étape 2: Répondez ensuite aux questions sur la fiche de réflexion.

Étape 3: Présentez vos réflexions en séance plénière.

Attente / objectif

- Vous connaissez les aspects fondamentaux d'une bonne gestion du temps.
- Vous savez quelles techniques vous aident à y parvenir.
- Vous avez réfléchi à votre propre technique de travail.

Conditions générales

Outils : ordinateur portable, Konvink, Fiche de réflexion

Méthode de travail : travail individuel

Durée : 20'

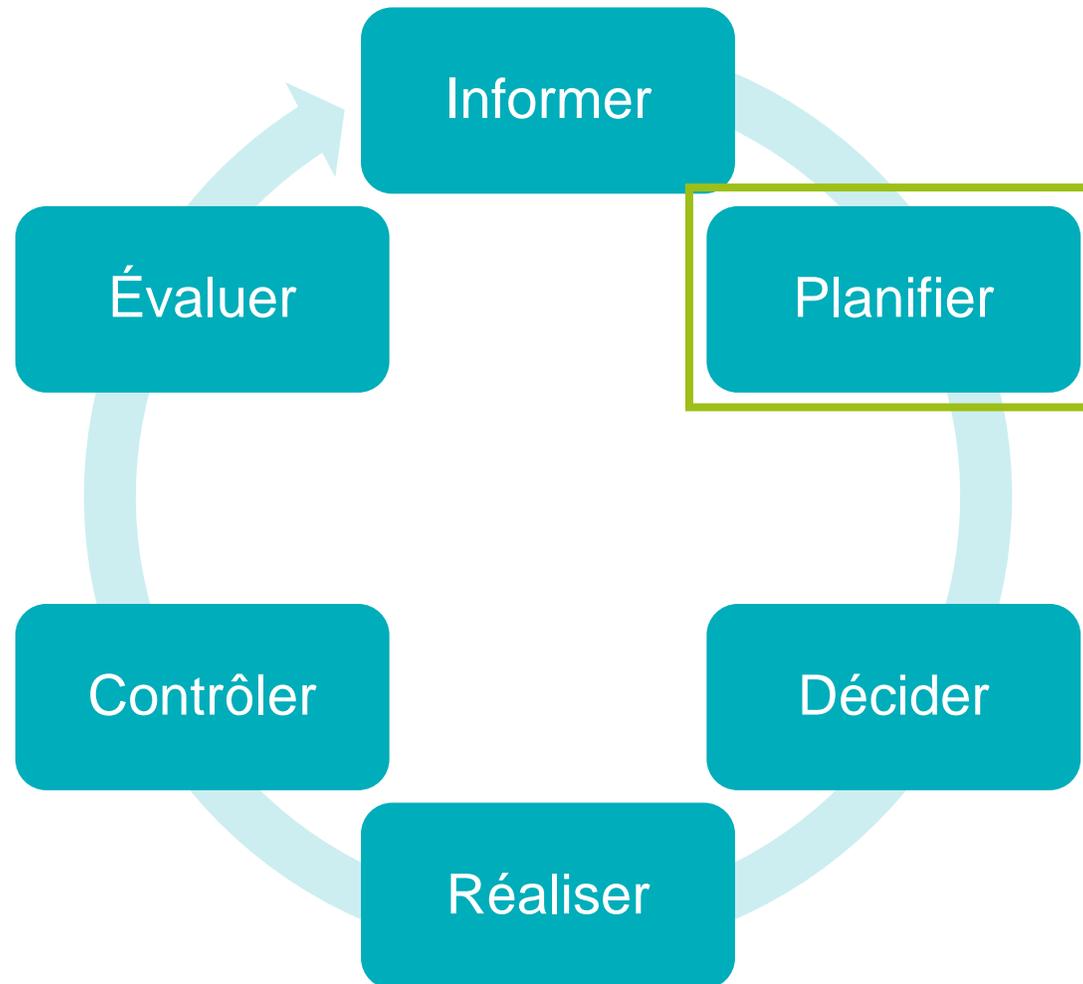


Kauffrau/Kaufmann EBA

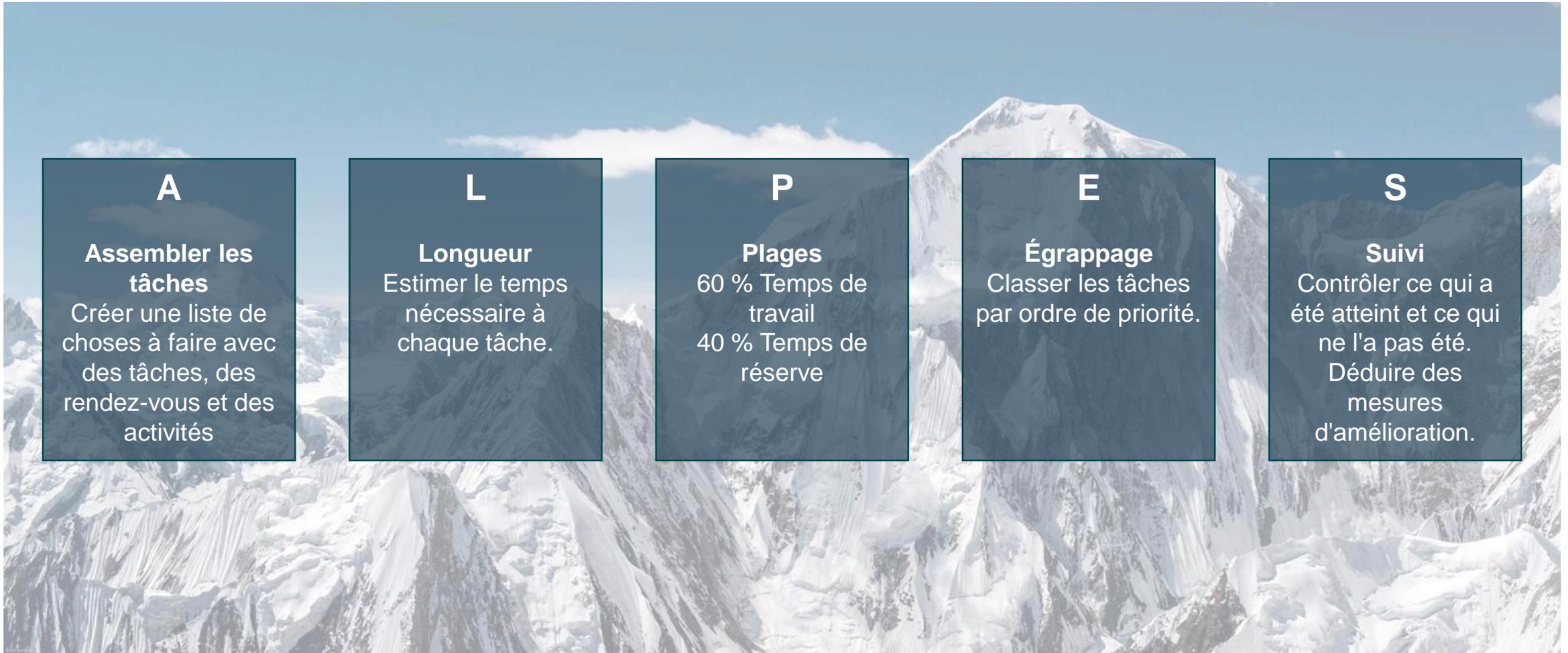
Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

12 La méthode IPDRCE



13 La méthode ALPES



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

14 La méthode ALPES

Définition des tâches

- Étape 1:** Formez des groupes de deux.
- Étape 2:** Lisez toutes les tâches indiquées sur les fiches.
- Étape 3:** Utilisez la méthode ALPES et classez les tâches dans un ordre logique.

Attente / objectif

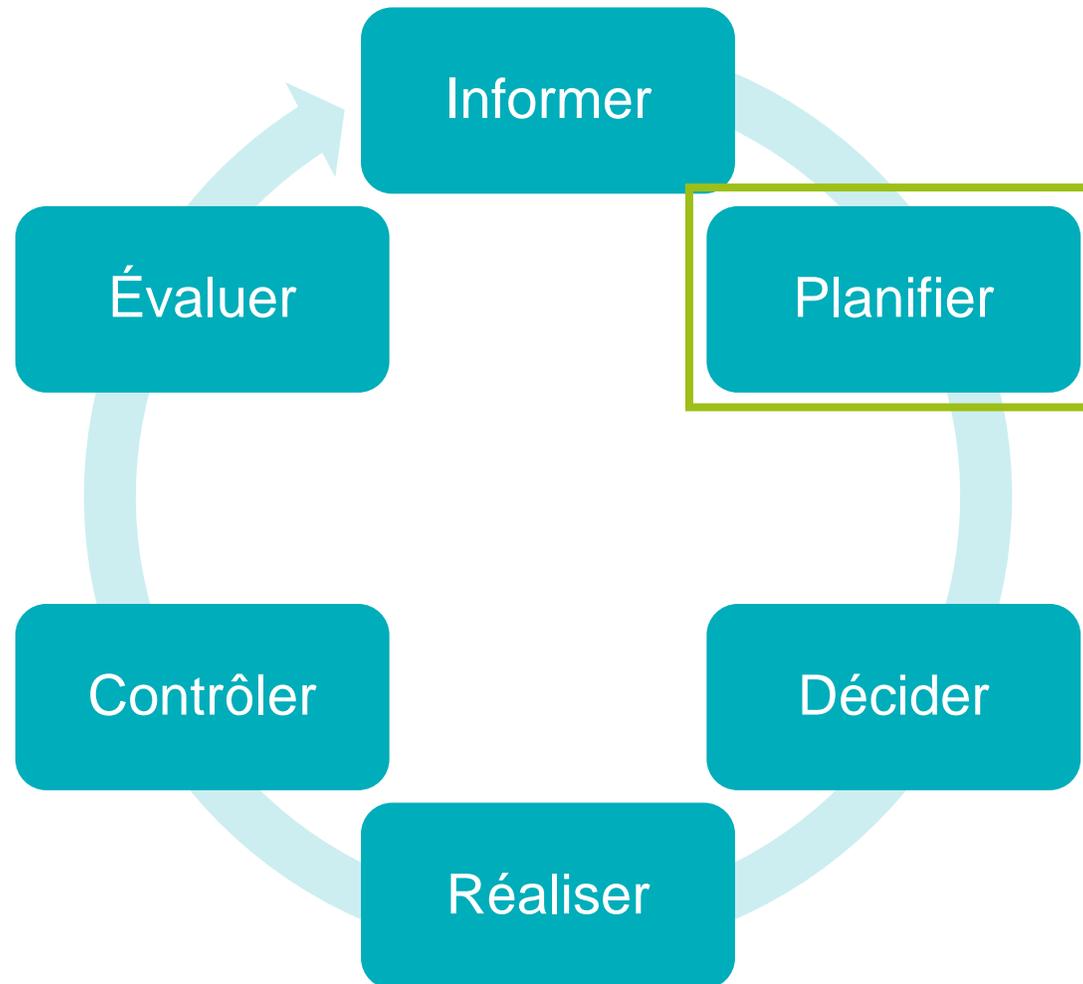
- Appliquer la méthode ALPES.
- Classer les tâches dans un ordre logique en tenant compte de son quotidien professionnel.

Conditions générales

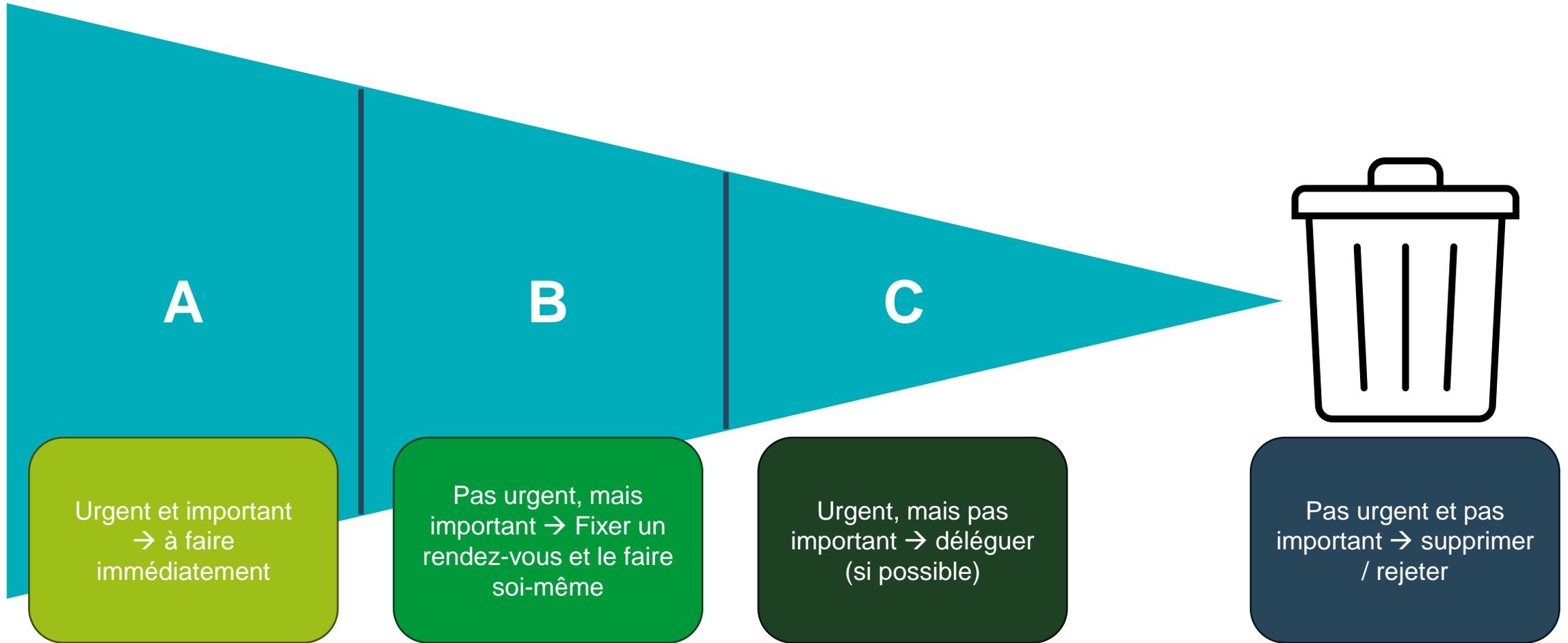
Outils : Modèle de la méthode ALPES, fiches avec les descriptions de tâches.
Méthode de travail : groupes de deux
Durée : 20'



15 La méthode IPDRCE



16 L'analyse ABC



17 L'analyse ABC

Définition des tâches

Étape 1: Planifiez les quatre prochaines semaines avec l'analyse ABC. Reportez vos rendez-vous et tâches dans le modèle à la page suivante.

Étape 2: Présentez votre planification à une autre personne du CI.

Attente / objectif

- Planifier le mois prochain en recourant à l'analyse ABC.
- Présenter sa planification à une autre personne du CI.

Conditions générales

Outils : marqueurs, modèle Analyse ABC
Méthode de travail : travail individuel, groupe de deux
Durée : 20'

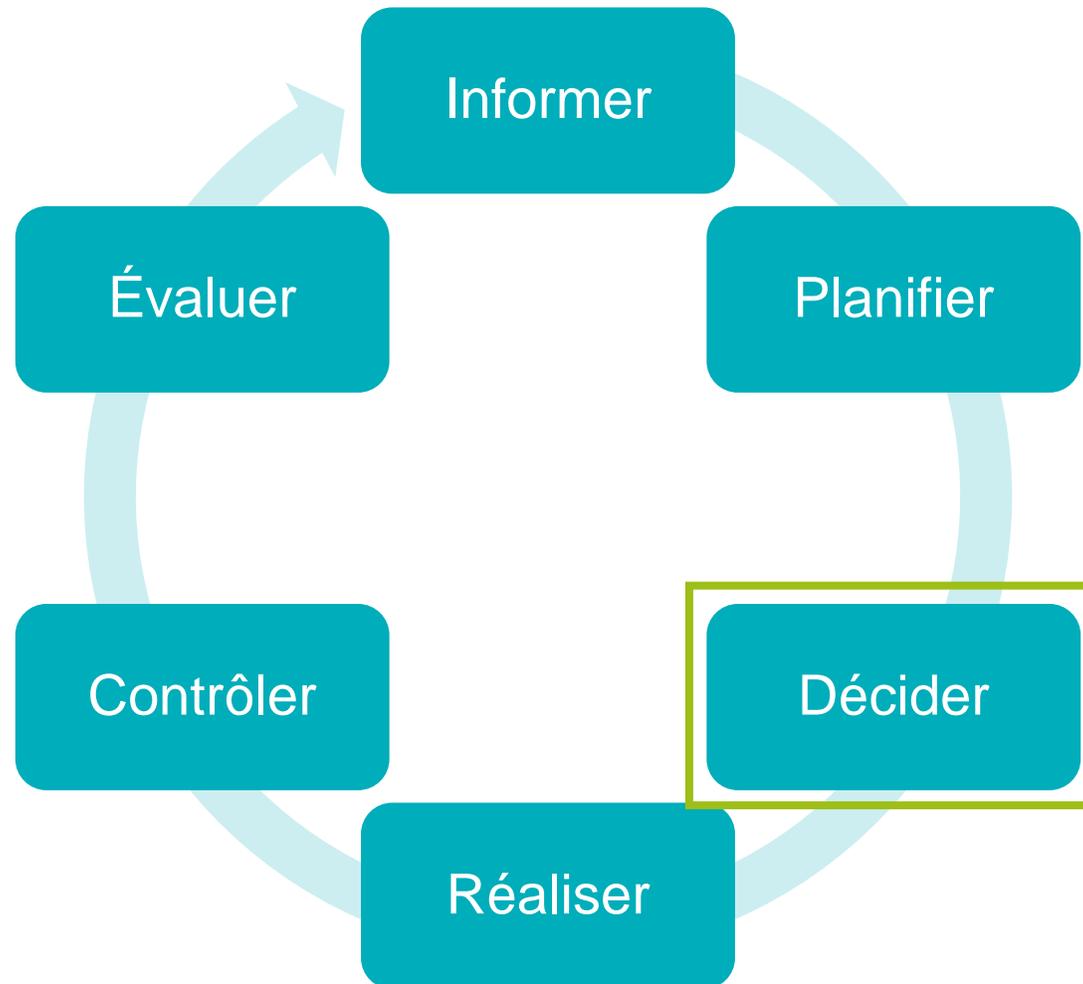


Kauffrau/Kaufmann EBA

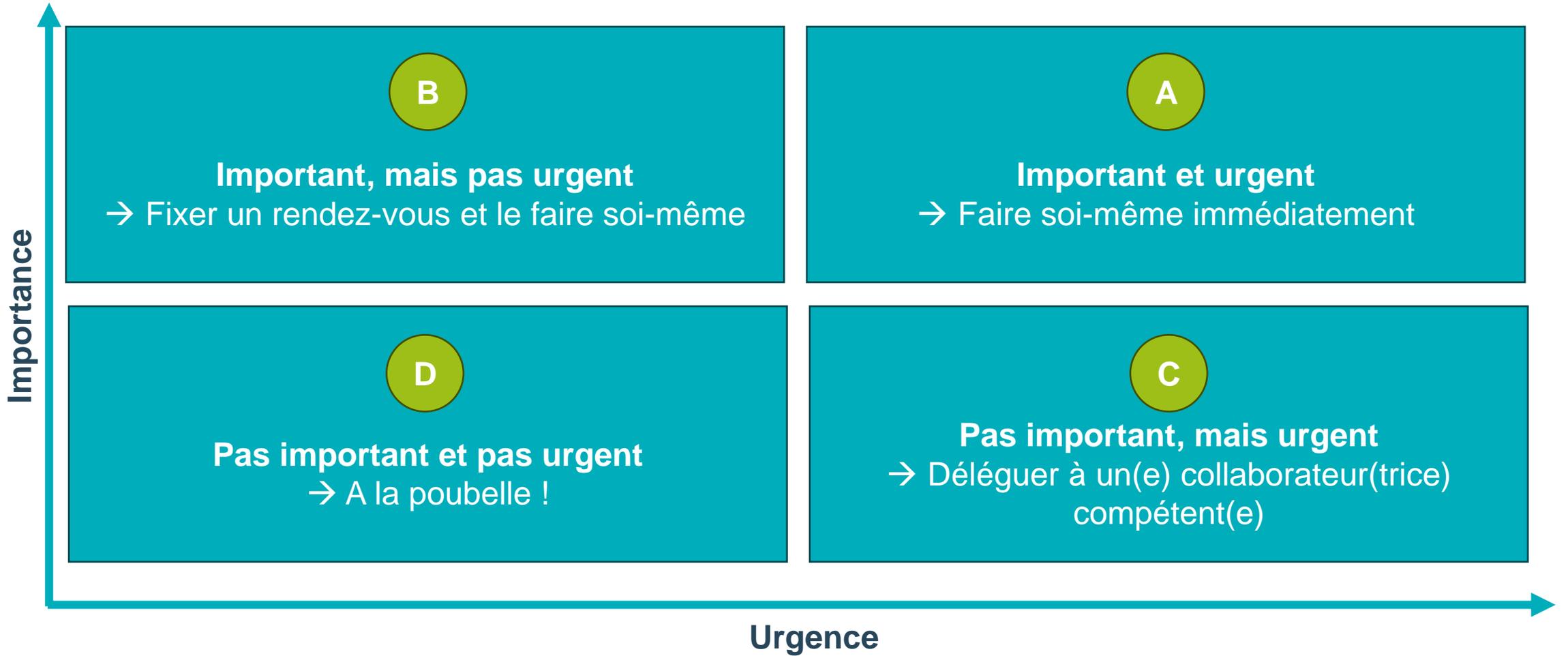
Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

18 La méthode IPDRCE



19 Le principe d'Eisenhower



20 Le principe d'Eisenhower

Définition des tâches

- Étape 1:** Installez-vous avec la personne avec qui vous avez réalisé le planning d'une journée (méthode ALPES).
- Étape 2:** Ensemble, classez les fiches de la tâche relative à la méthode ALPES dans la matrice d'Eisenhower.
- Étape 3:** Comparez votre résultat à celui d'un autre groupe.

Attente / objectif

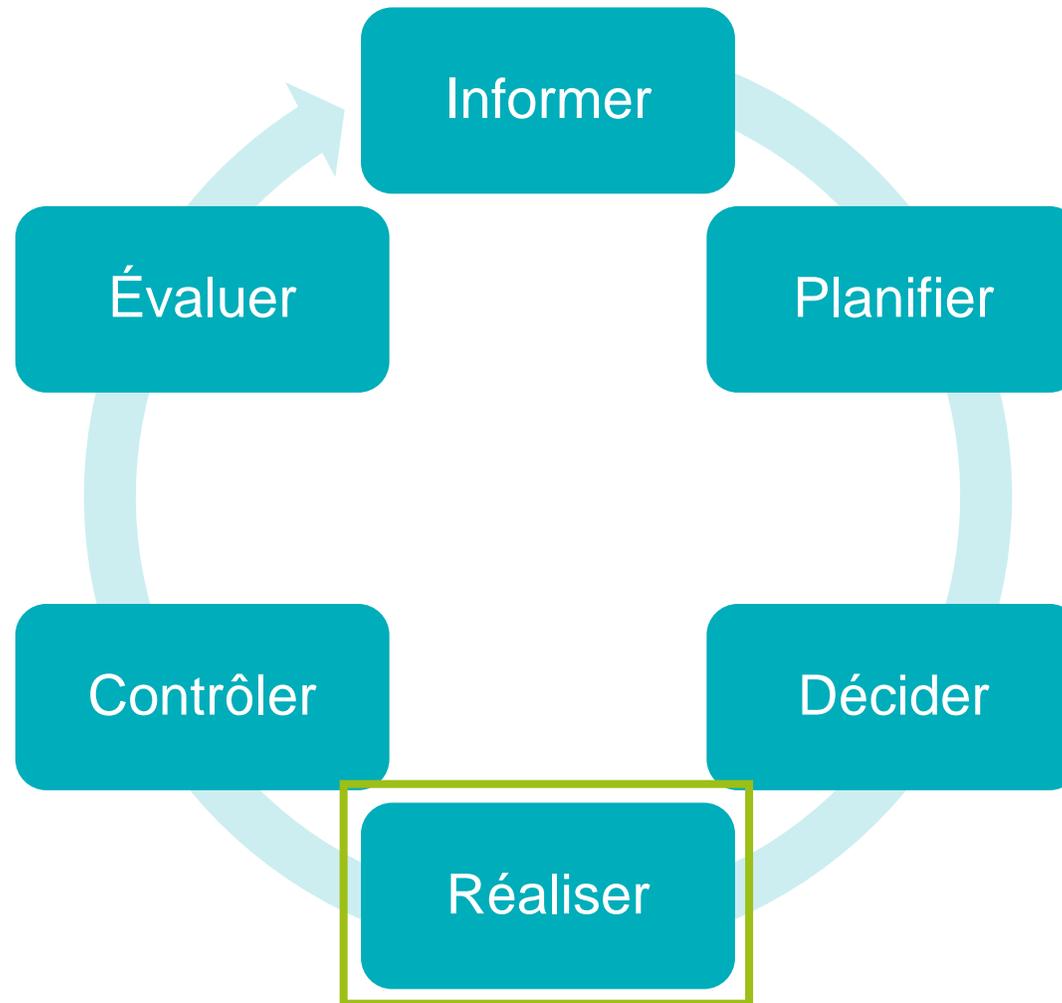
- Classer des tâches dans la matrice d'Eisenhower.
- Discuter de ses résultats avec d'autres condisciples.

Conditions générales

Outils : modèle de matrice d'Eisenhower, fiches avec les descriptions de tâches
Méthode de travail : groupe de deux
Durée : 20'



21 La méthode IPDRCE



22 Le téléphone

Vous êtes en train d'exécuter un mandat important. D'ici une heure, vous devez remettre le résultat à votre responsable. Le téléphone sonne. Il s'agit d'une cliente que vous vouliez en fait rappeler.

- Comment gérez-vous cette situation de façon pragmatique ?
- Quelles sont les répercussions de la situation sur votre planification de la journée ?



23 Le mandat urgent

Votre formatrice en entreprise vous sollicite pour un mandat urgent juste avant la fin de la journée. Il faudrait en fait vous en occuper aujourd'hui encore, car demain vous êtes au CI et le surlendemain, à l'école professionnelle.

- Comment gérez-vous cette situation de façon pragmatique ?
- Quelles sont les répercussions de la situation sur votre planification de la journée ?



24 Le mailing

Vous êtes en train de préparer un mailing. Vous vous basez pour cela sur une liste d'adresses que vous avez créée précédemment. La liste d'adresses reprend toute la clientèle actuelle. Lors du contrôle intermédiaire, vous constatez que la liste contient certaines adresses incorrectes. Il manque parfois le nom, le nom de la rue ou le code postal d'une personne.

- Comment gérez-vous cette situation de façon pragmatique ?
- Quelles sont les répercussions de la situation sur votre planification de la journée ?



25 Évaluation : études de cas

- Comment gérez-vous cette situation de façon pragmatique ?
- Quelles sont les répercussions de la situation sur votre planification de la journée ?

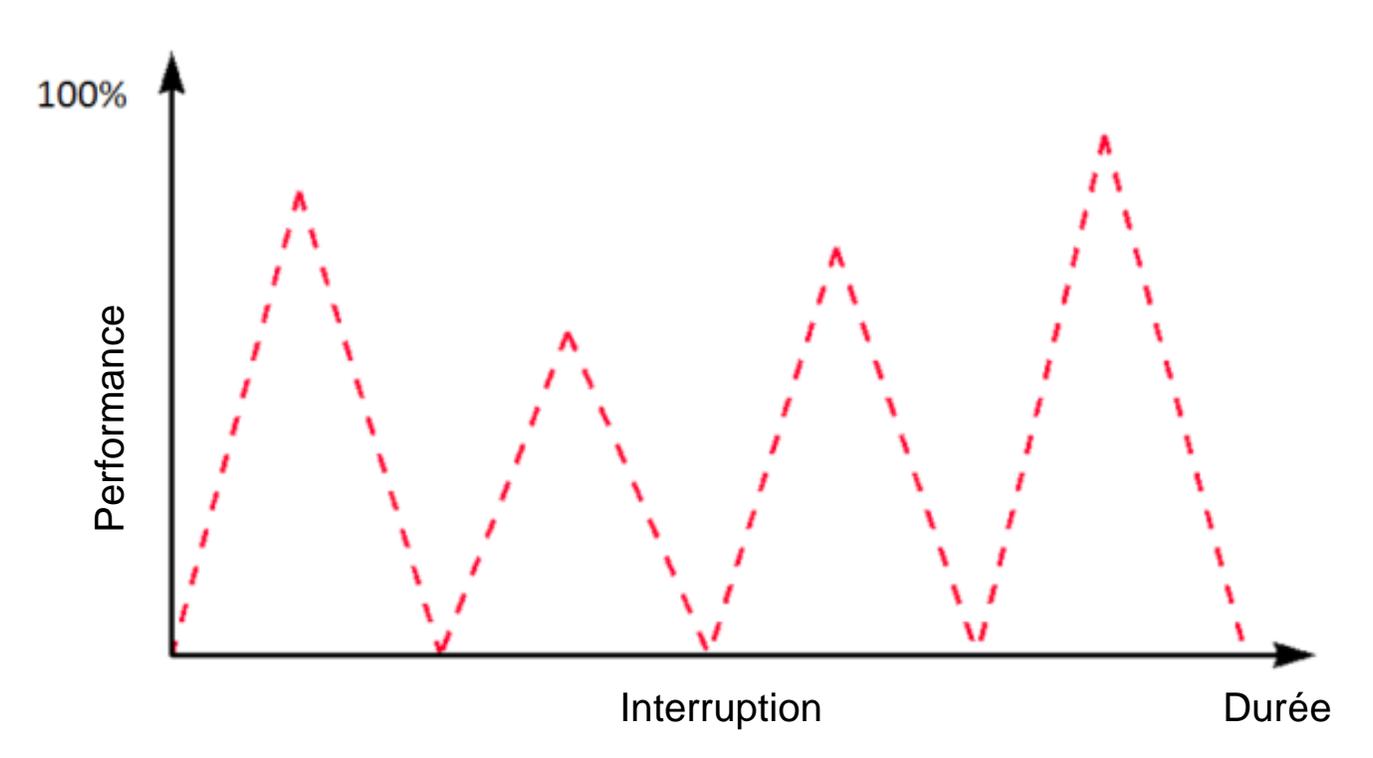


Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

26 L'effet dents de scie



27 Mener un mandat à bien

Facteurs de succès	Outils
J'analyse ma courbe de performance personnelle.	J'exécute des tâches importantes le matin, car après le dîner, je subis une baisse de performance.
J'exécute toujours une seule tâche à la fois.	Définir des plages horaires pour les tâches, prévoir des pauses.
Je vérifie régulièrement l'état d'avancement de mon propre travail.	Liste de tâches, planification de la journée.
Je fais en sorte de respecter mon planning.	Liste de tâches, planification de la journée, système de saisie des heures, agenda personnel.



28 Mener un mandat à bien

Facteurs de succès	Outils
Je me fixe des objectifs intermédiaires réalistes.	Planning de projet, agenda personnel.
Je fais régulièrement vérifier mes résultats intermédiaires.	Contrôle par la personne responsable.
Je me concentre sur une tâche et j'évite les distractions.	Dévier le téléphone, choisir un environnement de travail calme.



La méthode IPDRCE

Définition des tâches

- Étape 1:** Installez-vous par groupes de deux. Prenez l'illustration IPDRCE que la personne responsable du CI vous a remise.
- Étape 2:** Pensez à un mandat de votre quotidien professionnel. Procédez selon la méthode IPDRCE et pour chaque étape (I, P, D, R, C et E), notez les principaux termes, p. ex. clarifier le mandat, analyse ABC, autocontrôle.
- Étape 3:** Pour chaque étape de la méthode IPDRCE, notez les principaux learnings.

Attente / objectif

- Suivre la méthode IPDRCE pour exécuter un mandat issu de son quotidien professionnel.

Conditions générales

Outils : ordinateur portable, Matériel d'écriture et de prise de notes
Méthode de travail : groupes de deux
Durée : 20'



Pause de midi

Effectuer une recherche

32 Quiz

- Répondez aux questions du quiz ci-dessous et notez vos réponses par écrit.
- Vous pouvez utiliser votre smartphone ou votre ordinateur portable pour faire des recherches.
- Une réponse recherchée n'est valable que si la source peut être prouvée.



33 Quiz

1. Qui a vaincu l'Everest ?
2. Qui a été la première femme sur la Lune ?
3. Quel est le plus grand lac du monde ?
4. En Suisse, combien de personnes bénéficient du droit de vote ?



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

34 Solution

1. Qui a vaincu l'Everest ?

Edmund Hillary et Tenzing Norgay

2. Qui a été la première femme sur la Lune ?

Il n'y a encore eu aucune femme sur la lune

3. Quel est le plus grand lac du monde ?

La mer Caspienne

4. En Suisse, combien de personnes bénéficient du droit de vote ?

5'567'120 Situation en 2023

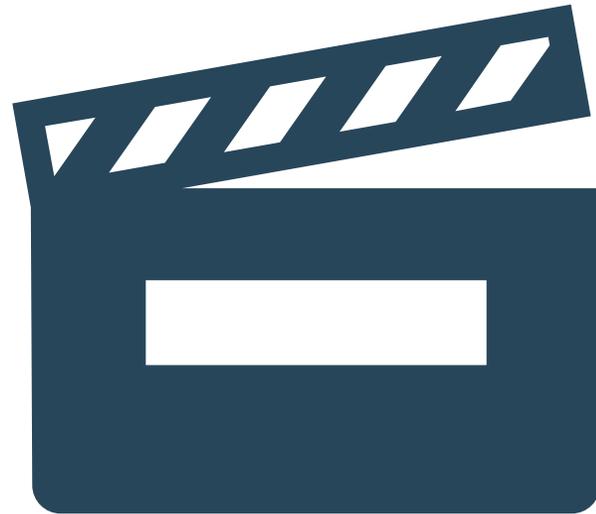


Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

35 Info ou intox



Source : France 24, émission Info ou intox



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

Échange d'expériences (1/2)

Définition des tâches

- Étape 1:** Formez des groupes de deux.
- Étape 2:** Répondez ensemble aux questions suivantes :
- Quel a été l'objet votre dernière recherche ?
 - Où avez-vous cherché des informations ?
- Étape 3:** Notez vos réponses de groupe dans le tableau à la page suivante.

Attente / objectif

- Répondre aux questions dans le tableau

Conditions générales

Outils : marqueurs, tableau de réponse
Méthode de travail : groupes de deux
Durée : 15'



37 Échange d'expériences (2/2)

Définition des tâches

- Étape 1:** Reformez les mêmes groupes de deux que pour la tâche précédente.
- Étape 2:** Choisissez trois sources d'information parmi celles notées par la personne responsable du CI. Dans le même groupe de deux, répondez aux questions suivantes :
- Pourquoi vous fiez-vous aux informations provenant de cette source ?
 - Comment évaluez-vous la qualité de la source ?
- Étape 3:** Notez vos réponses de groupe dans le tableau à la page suivante.

Attente / objectif

- Répondre à toutes les questions et écrire ses réponses dans le tableau.

Conditions générales

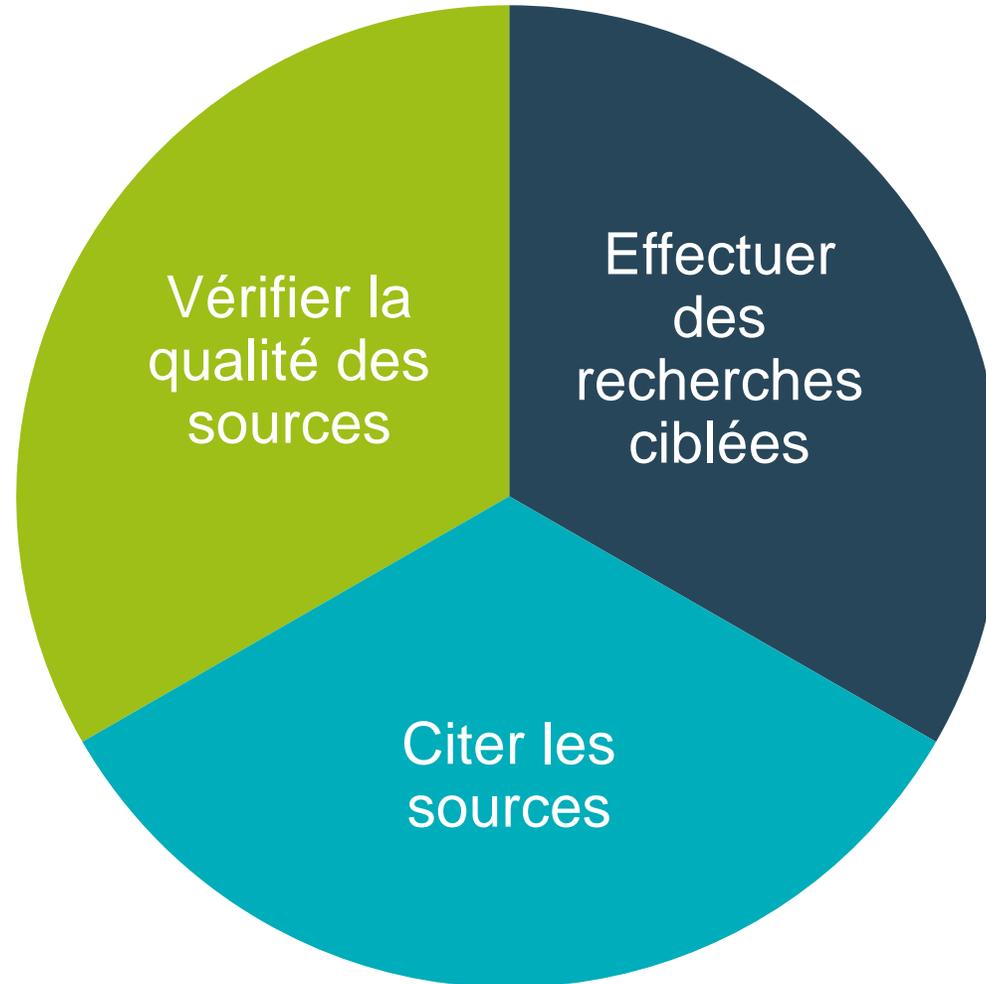
Outils : marqueurs, tableau de réponse
Méthode de travail : groupes de deux
Durée : 15'



38 L'essentiel en bref

- Effectuer des recherches, c'est chercher des informations de façon ciblée.
- Vous trouvez des informations dans différentes sources.
- Vous vérifiez la qualité des sources et indiquez l'origine des informations.





40 Effectuer des recherches ciblées



- Utiliser des sources de recherche et des moteurs de recherche alternatifs
- Effectuer des recherches avec une fonctionnalité de recherche avancée :
 - Effectuer des recherches à l'aide de plusieurs termes
 - Utiliser « et », « ou » dans la barre de recherche
 - Exclure des termes de recherche avec un signe moins (« - »)
 - Effectuer des recherches de phrases ou de noms propres en utilisant des guillemets ("...")



41 Vérifier la qualité des sources



- Poser des questions critiques, comme :
 - Qui est l’auteur(e) ?
 - Est-il/elle crédible ?
 - Dans quelle mesure les informations sont-elles actuelles ?
 - Les sources sont-elles indiquées ?
 - Dans quelle mesure les informations sont-elles réalistes ?
 - La présentation de la source d’information est-elle professionnelle ?

Illustration : Chercher correctement, source : illustration propre.



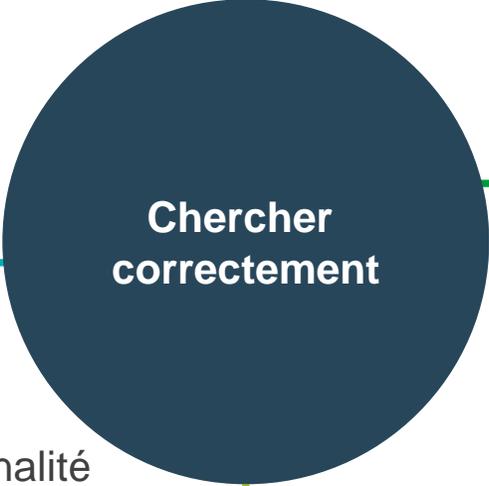
Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

42 Citer les sources



- Les informations, les images, les données et les documents sont protégés par la législation sur les droits d’auteur.
- Vous devez indiquer de façon transparente l’origine des informations que vous utilisez.
- Pour cela, vous pouvez :
 - établir une liste des sources,
 - établir une liste des illustrations.





**Chercher
correctement**

Effectuer des recherches ciblées

- Utiliser des sources de recherche et des moteurs de recherche alternatifs
- Effectuer des recherches avec une fonctionnalité de recherche avancée

Vérifier la qualité des sources

- Poser des questions critiques par rapport à la source et aux informations

Citer les sources

- Respecter les droits d'auteur
- Citer les sources conformément aux normes



44 Effectuer une recherche

Définition des tâches

- Étape 1:** Installez-vous par groupes de trois.
- Étape 2:** Travaillez sur l'un des trois mandats de recherche.
- Étape 3:** Élaborez une présentation des résultats de votre recherche.
- Étape 4:** Présentez vos résultats en séance plénière.

Attente / objectif

- Exécuter un mandat de recherche dans son intégralité.
- Présenter ses résultats en séance plénière.

Conditions générales

Outils : ordinateur portable, éventuellement des flipcharts et des marqueurs
Méthode de travail : groupes de trois
Durée : 30'



Poursuivre son œuvre

Perspectives

Programme des CI Employé-e-s de commerce AFP

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

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

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

48 Perspectives du CI 4

Date

Insérer le jour, la date

Contenu d'apprentissage

- Lors du prochain CI, présentez l'état d'avancement de vos œuvres.
- N'oubliez pas d'effectuer les tests de certification. Vous devez les soumettre au plus tard après le jour de CI 4.
- Nous nous intéresserons au thème de la communication.
 - Vous apprendrez à communiquer avec bienveillance dans votre quotidien professionnel.
 - Vous vous pencherez sur les concepts de Corporate Design et de Corporate Design.
 - Voilà comment bien communiquer avec les client-e-s internes et externes !



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

49 Dates de la 1ère année d'apprentissage

Quoi	Jusqu'à quand
Effectuer les travaux préparatoires « L'organigramme de mon entreprise » et « Découvrir l'environnement d'apprentissage Konvink »	
CI 1 (cours en présentiel)	
Réaliser la tâche de suivi « Mes résolutions » et lire l'introduction à l'UA « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours »	
CI 2 (cours en présentiel)	
Réaliser les tâches de suivi « Recevoir des ordres de travail » et « Recevoir des retours »	
Traiter l'impulsion en ligne « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise » ainsi que l'E-Test	
Effectuer l'UA « « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours » ainsi que l'E-Test	
CI 3 (cours en présentiel)	
Effectuer l'UA « Développer vos propres techniques de travail » ainsi que l'E-Test	
Élaborer une ébauche d'œuvre relative au mandat de transfert 1 « Traiter les mandats dans une optique de service » et la publier en classe après avoir obtenu le feu vert du formateur/de la formatrice en entreprise	
CI 4 (cours en présentiel)	
Terminer l'œuvre relative au mandat de transfert 1 « Traiter les mandats dans une optique de service » et, après avoir obtenu le feu vert du formateur/de la formatrice en entreprise, la soumettre avec les certificats E-Test dans la box « Mes prestations fournies lors des examens »	
CI 5 (phase d'autoapprentissage guidée):	
– Effectuer l'UA « Communication valorisante » ainsi que l'E-Test	
– Effectuer l'UA « Bien gérer ses contacts avec les clients » ainsi que l'E-Test	
– Élaborer une présentation sur le thème « Communication en entreprise et avec la clientèle »	



Conclusion

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

- avez travaillé avec la méthode IPDRCE ;
 - « P » comme planifier : méthode ALPES, analyse ABC
 - « D » comme décider : principe Eisenhower
 - « R » comme réaliser : mener à bien des mandats
- avez appris à rechercher des informations de manière ciblée ;
- avez continué à travailler sur votre œuvre.



52 Flash : vos impressions

Réfléchissez à la question suivante pendant une ou deux minutes :

De quel moment de cette journée
vous souviendrez-vous encore dans une semaine ?

Partagez vos réflexions avec la classe.



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP



53 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