



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 2

mardi 22 octobre 2024

2 Programme

Heure	Contenu
08.30 h	<ul style="list-style-type: none">– Accueil / Objectifs / Déroulement– Rétrospective CI 1– Introduction aux contrôles de compétences CI– Gérer les mandats
12.00 h	Pause de midi
13.00 h	<ul style="list-style-type: none">– Contrôler les mandats– Recevoir des retours– Protection des données dans l'entreprise– Perspectives– Conclusion
16.30 h	Fin



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

3 Objectifs

- Gérer des mandats de façon structurée.
- Accueillir les feed-back de manière constructive.
- Identifier les domaines de son quotidien professionnel dans lesquels la protection des données est importante.
- Avoir compris quels contrôles des compétences des CI il faut effectuer.



Programme des CI Employé-e-s de commerce AFP

		1. Année de formation				2 ^e année de formation		
Contrôles des compétences	Jours en présentiel	CI 1 (septembre-octobre) <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 	CI 2 (novembre) <ul style="list-style-type: none"> Traiter et contrôler des mandats Recevoir des retours Points I, C et E de la méthode IPDRCE Protection des données Introduction à la présentation d'œuvre Introduction CC-CI 	CI 3 (janvier/février) <ul style="list-style-type: none"> UA « Développer vos propres techniques de travail » Utiliser des techniques de travail Effectuer une recherche Points P, D et R de la méthode IPDRCE Mandat de transfert CC-CI 1 	CI 4 (mars/avril) <ul style="list-style-type: none"> Bilan mandat de transfert CC-CI 1 UA « Communication valorisante » Corporate identity et Corporate design 	CI 6 (septembre-octobre) <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 	CI 8 (janvier/février) <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 	
	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 » 		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

Rétrospective CI 1

7 Rétrospective du CI 2

Activer/répéter les connaissances avec un quiz



8 Tâches de suivi

 **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 1

Tâche de suivi Jour CI 1

Directive de travail « Tâche de suivi »

Tâche de suivi 1 : « Mes résolutions »

Situation initiale

Dans le CI d'aujourd'hui, vous avez appris comment exécuter les différentes tâches au sein de l'entreprise de façon exemplaire. Vous avez maintenant la possibilité de noter des résolutions à ce sujet pour la pratique.

Définition de la tâche

Pour traiter cette définition de la tâche, utilisez le modèle repris à la page suivante de cette directive de travail.

Étape 1 Déterminez les tâches pour lesquelles vous souhaitez formuler les résolutions. Choisissez deux tâches que vous avez notées sur les fiches. Choisissez des tâches dans lesquelles vous souhaitez vous améliorer ou qui sont encore particulièrement difficiles pour vous.

Étape 2 Par tâche, notez deux résolutions concrètes sur lesquelles vous voulez vous concentrer lors de l'exécution de la tâche. Mettez la feuille à un endroit où elle vous rappellera vos résolutions. Prévoyez éventuellement d'autres aide-mémoire (p. ex. mettre un rappel dans l'agenda).

Étape 3 Mettez vos résolutions à exécution d'ici le prochain CI. Prenez des notes en réponse aux questions suivantes :

- Qu'est-ce que vous avez particulièrement bien réussi dans la mise en œuvre de vos résolutions ? Pourquoi ?
- Quelles difficultés avez-vous rencontrées ? Pourquoi ?
- Êtes-vous satisfait-e de la mise en œuvre de vos résolutions ? Pourquoi ?
- Qu'avez-vous mis en place pour ne pas oublier vos résolutions ?

Attentes

- Noter des résolutions concrètes et les mettre à exécution d'ici le prochain CI.
- Apporter ses notes de l'étape 3 au prochain CI.

Version 2023 Page 1 sur 4

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

Tâche 1 : _____

Résolution 1 : Je prends la résolution de _____

Résolution 2 : Je prends la résolution de _____

Résolution 3 : Je prends la résolution de _____

Tâche 2 : _____

Résolution 1 : Je prends la résolution de _____

Résolution 2 : Je prends la résolution de _____

Résolution 3 : Je prends la résolution de _____

Version 2023 Page 3 sur 4

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

Tâche de suivi 2 : Introduction « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours »

Situation initiale

Lors de la prochaine journée de CI, vous regarderez ensemble comment recevoir des ordres de travail et des feed-back de manière professionnelle. Préparez-vous à ce thème.

Définition de la tâche

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

Étape 2 Regardez et écoutez l'introduction.

Attentes

Avoir regardé et écouté attentivement l'introduction.

Organisation

Durée : 5 minutes

Méthode de travail : travail individuel, avant la prochaine journée de CI

Outils : ordinateur portable/tablette, login Konvink, unité d'apprentissage « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours » sur Konvink

Version 2023 Page 4 sur 4



9 Échange d'expériences sur la tâche de suivi

Définition des tâches

Étape 1: Formez des groupes de quatre. Prenez l'un des Placemats préparés et installez-vous à une table libre. Chaque personne se place devant l'un des quatre secteurs.

Secteur 1 : Qu'est-ce que vous avez particulièrement bien exécuté dans la mise en application des résolutions ? Pourquoi ?

Secteur 2 : Quelles difficultés avez-vous rencontrées dans la mise en application des résolutions ? Pourquoi ?

Secteur 3 : Êtes-vous satisfait-e de la mise en oeuvre de vos résolutions ? Pourquoi ?

Secteur 4 : Qu'avez-vous mis en place pour ne pas oublier vos résolutions ?

Étape 2: Prenez cinq minutes pour répondre à la question dans votre secteur.

Étape 3: Lorsque vous avez toutes et tous répondu à votre question, tournez le Placemat. Chaque personne se trouve maintenant face à une autre question. Répondez à la deuxième question pendant cinq minutes. Cette fois, vous pouvez déjà lire les réponses de la personne précédente. Tournez le Placemat jusqu'à ce que toutes les personnes aient répondu à toutes les questions.

Étape 4: Ensuite, discutez de vos réponses. Notez les points communs au centre. Ensuite, présentez les points communs de votre groupe à la classe.

Attente / objectif

- Discuter en groupe des expériences acquises avec la tâche de suivi.
- Consigner les points communs des différentes réponses.

Conditions générales

Outils : modèle de Placemat, crayons
Méthode de travail: travail de groupe (25 minutes), séance plénière (15 minutes)
Durée : 40'



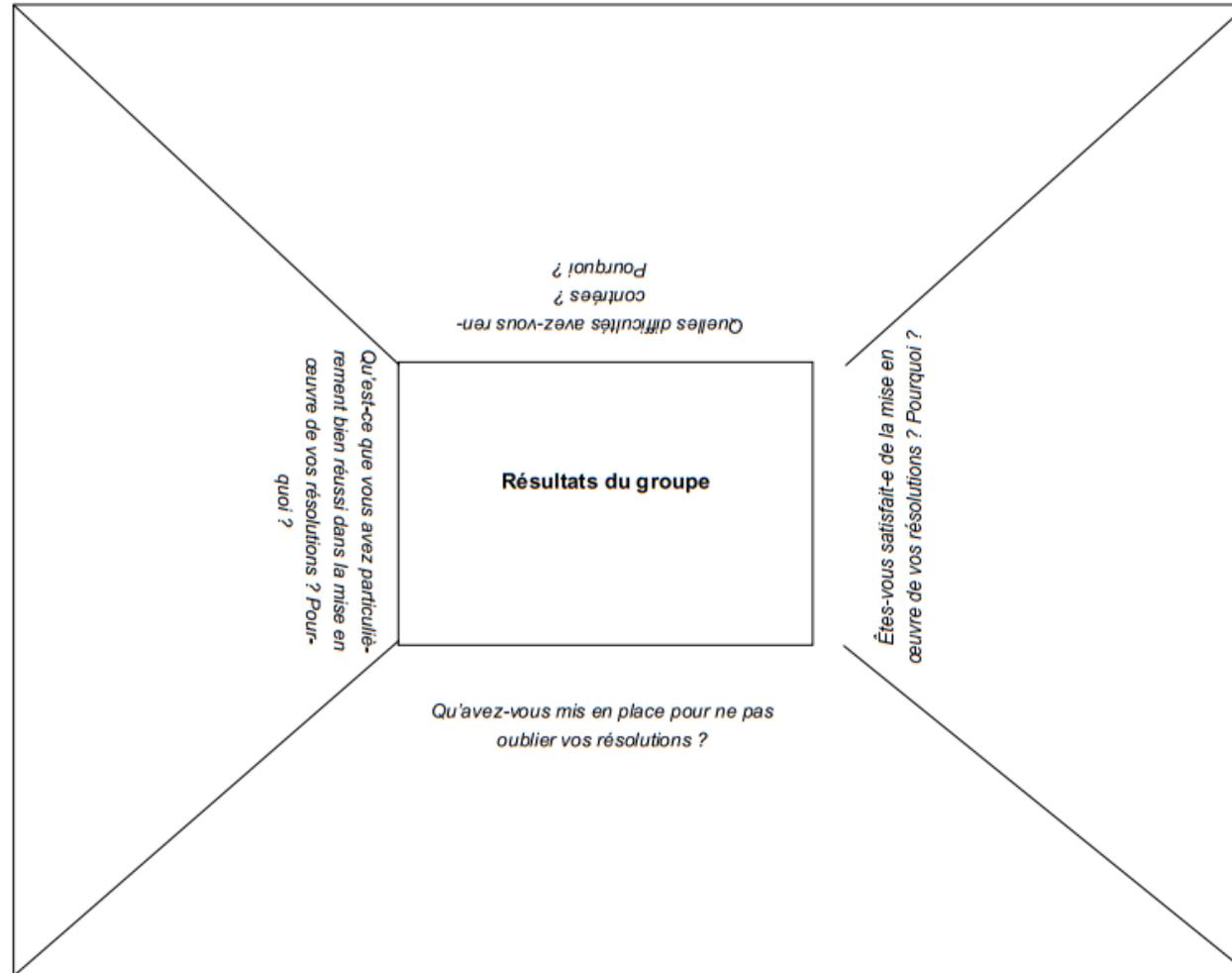
Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

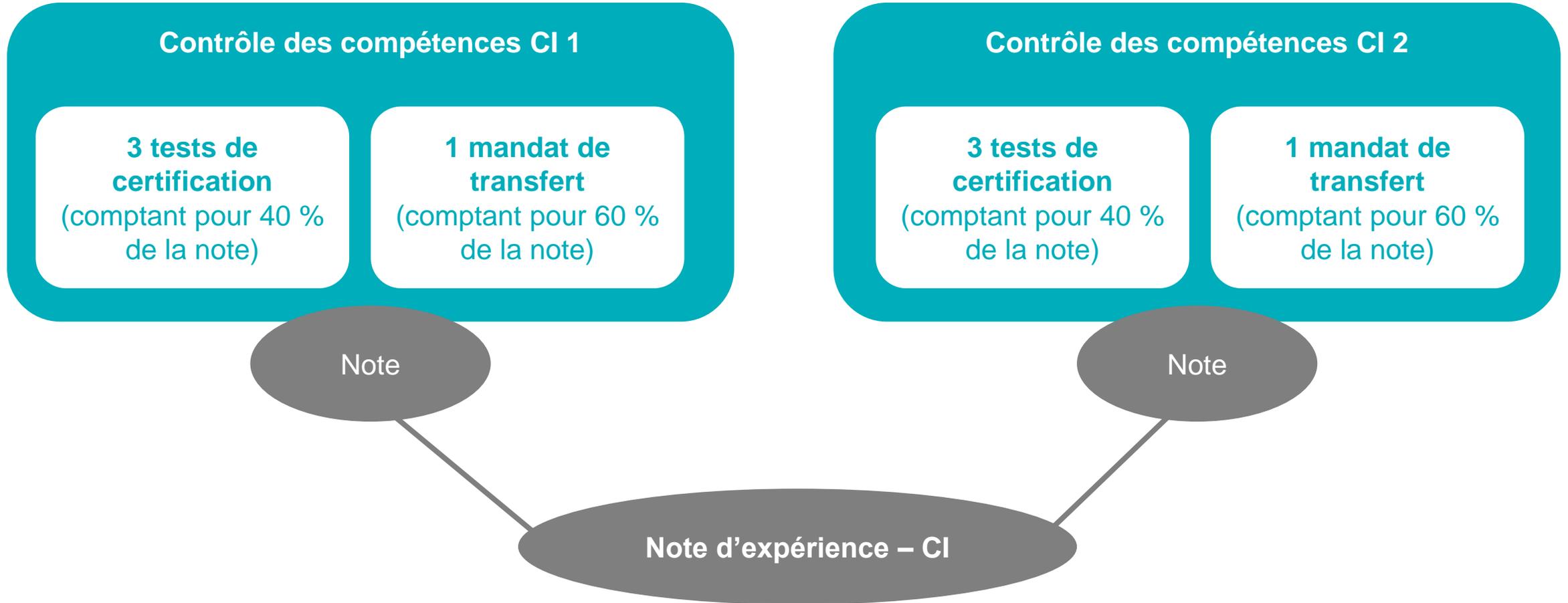
10 Travail de suivi 1 : mes résolutions

Exercice du Placemat



Introduction aux contrôles de compétences CI

12 Calcul de la note d'expérience au CI



13 Planning

1^{re} année de formation

2^e année de formation



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé·e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

Tests de certification

15 Les tests de certification – structure

Contenu : 4 unités d'apprentissage et 2 impulsions en ligne

Structure du test de certification sur l'unité d'apprentissage

- 9 tâches
- 3 ou 5 points par tâche
- 37 points pour l'ensemble du test
- 30 minutes

Structure du test de certification sur l'impulsion en ligne :

- 7 tâches
- 3 ou 5 points par tâche
- 29 points pour l'ensemble du test
- 25 minutes



16 Les tests de certification – mise en œuvre

- Chaque test de certification comporte **des tâches à choix unique, des tâches à choix multiple, des tâches de classification ou des tâches de chronologie.**
- Vous passez les tests **dans le cadre des phases d’autoapprentissage guidées.**
- Une fois que vous avez passé un test de certification, vous ne pouvez **pas le repasser.**

Avantages pour l’entreprise | « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » [Certificat]

Situation initiale

Si votre entreprise propose différents canaux de communication pour les contacts avec les client-e-s, elle en retire plusieurs avantages.

Question

Quels sont les avantages pour l’entreprise à utiliser différents canaux de communication ?

Indication

Cliquez sur la ou les réponse-s correspondante-s. Une, plusieurs ou toutes les réponses peuvent être correctes.

- Les client-e-s ne peuvent pas se plaindre personnellement.
- Permet d’améliorer la confiance des client-e-s.
- Permet un traitement plus efficace des demandes des client-e-s.
- Permet d’uniformiser la communication avec les client-e-s à l’aide de réponses et d’éléments de texte standardisés.
- Permet d’attirer de nouveaux et nouvelles client-e-s.



17 Les tests de certification – conseils

- N’attendez **pas le dernier moment** pour passer les tests !
- **Lisez attentivement** les tâches et les choix de réponse.
- Il n’y a **pas de point négatif** en cas d’erreur.
- Cherchez un **endroit calme** pour passer le test.
- Faites le test **seul-e** !



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

Mandats de transfert

19 Les mandats de transfert – structure

Chaque mandat de transfert se compose de quatre tâches partielles :

Tâche 1 :
Mettre un projet en œuvre dans l'entreprise

Tâche partielle 2 :
Documenter la mise en œuvre

Tâche partielle 3 :
Analyser la mise en œuvre (identifier les points forts et les points faibles)

Tâche partielle 4 :
Dédire des learnings

Dans l'œuvre sur KONVINK



20 Les mandats de transfert – mise en œuvre

- Vous recevez les mandats de transferts **lors des jours de CI en présentiel**
 - Mandat 1 au cours de la 1^{re} année de formation (CI 2)
 - Mandat 2 au cours de la 2^e année de formation (CI 6)
- Après avoir reçu le mandat, vous travaillez de façon **autonome à sa mise en œuvre et à sa documentation**. Votre entreprise vous laissera suffisamment de temps pour cela.
- Au CI, vous avez régulièrement l'occasion de présenter **l'état d'avancement de vos œuvres** et de **poser des questions**.
- Vous devez **soumettre** votre œuvre à une date imposée **pour qu'elle puisse être évaluée**. Jusque-là, vous pouvez adapter et améliorer votre œuvre en permanence.



21 Les mandats de transfert – conseils

- Dans les œuvres, **illustrez** vos documentations au maximum. Utilisez des photos, des extraits de textes ou de courtes séquences vidéo pour montrer votre travail. Ils seront pris en compte dans l'évaluation.
- Veillez à respecter la protection des données. Ne postez pas de photos de personnes qui ne vous en ont pas donné l'autorisation, de noms de client-e-s ou de collègues, de chiffres-clés internes de l'entreprise, etc. En outre, mentionnez les sources des médias et des visuels – **même si vous les avez créés vous-même.**
- Veillez toujours à impliquer votre formatrice ou formateur avant de poster votre œuvre en classe.



22 Structure de la présentation d'œuvre

- La présentation d'œuvre sur Konvink vous permet de montrer ce que vous maîtrisez déjà.
- Dans la présentation d'œuvre vous consignez :
 - des prestations issues de votre environnement de travail,
 - des enseignements intéressants provenant des CI,
 - des informations intéressantes recueillies lors de travaux de projet ou d'un travail bénévole,
- Notamment à l'aide de :
 - résumés,
 - rapports,
 - photos,
 - graphiques.



23 Éléments de la présentation d'œuvre

Détails :
Qu'avez-vous fait ou appris exactement ?

Étapes :
Comment avez-vous procédé ?

Réflexions :
Qu'est-ce qui s'est bien/moins bien passé ?

Learnings :
Comment pouvez-vous faire mieux la prochaine fois ?

Partage :
Invitez votre responsable ou des collègues à consulter votre présentation d'œuvre.

Publication :
Montrez aux autres ce dont vous êtes déjà capable !



24 Exemple « Travailler en équipe » : situation initiale

Travailler en équipe

Actualisé le mardi, 3 novembre 2020 16:37:55  Lea Kovvink

Ma nouvelle équipe et mon rôle

En tant qu'employée de commerce CFC en formation dans un magasin d'ameublement, je change régulièrement de département et travaille donc avec différentes équipes. Depuis une semaine, je suis dans le département marketing. En tant que « nouvelle » dans l'équipe, je dois être active et m'adresser à mes collègues afin d'en savoir plus sur l'équipe et de trouver ma place au sein de l'équipe.

Dans cette œuvre, je présente comment j'ai procédé afin d'en savoir plus sur mon équipe et mon rôle au sein de l'équipe.

Partie 1 : Mes discussions avec mes collègues
Partie 2 : Nos règles dans l'équipe
Partie 3 : Mes tâches au sein de l'équipe
Partie 4 : Notre collaboration et mon rôle dans l'équipe





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

Exemple « Travailler en équipe » : 1^{re} partie

Partie 1

Ma discussion avec Barbara

Barbara est la responsable de l'équipe marketing. Elle est mon interlocutrice pour toutes les questions.

J'ai pensé lui demander si on pouvait boire un café ensemble le matin dans la salle de repos. Cela a très bien fonctionné. Barbara m'a aussitôt demandé comment ma première semaine dans le département marketing s'était passée. Avant de pouvoir poser mes questions, j'ai ainsi dû parler un peu de mon bien-être au sein de la nouvelle équipe. Mais ensuite, j'ai aussitôt pu poser mes premières questions : « Quel objectif l'équipe vise-t-elle ? » Barbara a répondu à ma question en détail. Je récapitule ce qu'elle a dit avec mes propres mots : Dans l'équipe marketing, nous travaillons pour donner une image positive de notre entreprise. Notre objectif est d'aborder les clients de façon ciblée avec de la publicité et de la communication. Je voulais ensuite lui demander ses objectifs personnels, mais elle a dû mettre fin à notre conversation parce qu'elle avait une réunion.



Exemple « Travailler en équipe » : 2^e partie

Partie 2

Règles dans l'équipe

Dans notre équipe, certaines règles s'appliquent.

J'ai pu trouver les règles les plus importantes dans notre manuel pour les nouveaux employés du département marketing qui m'a été remis le premier jour. J'ai appris des choses supplémentaires parce que j'ai demandé directement à mes collègues de travail. Lors de mon approche consistant à découvrir les règles non écrites, je me suis sentie telle une détective parce que j'observais activement mon équipe. Cette méthode s'est avérée efficace, car j'ai effectivement découvert d'autres règles. J'ai résumé toutes les règles dans un document.

 [Regeln im Team FR.pdf](#)

Règle	Comment ?
Le ou la dernier-e éteint toutes les lumières le soir et ferme les portes à clé.	Manuel
Aucun document confidentiel n'est laissé sur le bureau.	Manuel
Avant les vacances, tout le lieu de travail est rangé.	Manuel
Les documents internes sont imprimés en noir et blanc et recto-verso.	demandé
Privilégier le téléphone plutôt que l'e-mail.	observé
Chacun lave sa tasse de café.	observé
Les sweats à capuche ne sont pas autorisés.	Manuel
Les pauses café peuvent toujours être effectuées.	observé



27 Exemple « Travailler en équipe » : 3^e partie

Partie 3

Mes tâches au sein de l'équipe

Afin de pouvoir me familiariser avec mes tâches au sein de l'équipe, j'ai d'abord listé mes principales tâches :

- J'organise toutes les réunions.
- J'assiste le responsable produit dans l'organisation des cadeaux promotionnels.
- J'assiste la spécialiste en communication dans la relecture des rapports.
- Je suis responsable des factures des fournisseurs et des prestataires.
- Je suis responsable des appels entrants dans notre bureau.



28 Exemple « Travailler en équipe » : réflexion

Réflexions 

À présent, je connais ma nouvelle équipe

- ✓ Je me suis adressée activement à mes collègues et j'ai ainsi appris à mieux les connaître.
- ✓ Je sais maintenant quel est l'objectif de mon équipe.
- ✓ Je connais désormais les règles de mon équipe.
- ✓ Le simple fait d'entamer une conversation m'a demandé quelques efforts, mais au final, c'était amusant.
- ✗ Je ne sais pas si mes collègues me voient aussi comme je me vois.
- ✗ Je n'ai malheureusement pas pu interroger l'un des collègues sur ses objectifs personnels.



29 Exemple « Travailler en équipe » : learnings

Apprentissages



Cela vaut la peine d'être actif !

Dans ce mandat pratique, j'ai appris que cela vaut la peine de s'adresser activement à ses collègues. On apprend ainsi à mieux se connaître et on découvre ce à quoi son équipe attache de l'importance. Mon équipe compte sur moi pour jouer mon rôle et accomplir mes tâches. Je prends cela très au sérieux et je tiens aussi compte de mes collègues.



Kauffrau/Kaufmann EBA

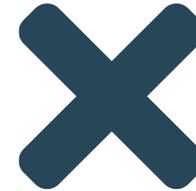
Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

30 Veuillez tenir compte des points suivants...



- Élaborez vos œuvres de façon autonome.
- Lorsque vous donnez des informations, indiquez toujours d'où vous les tenez (p. ex. source).
- Respectez la protection des données (anonymiser les noms, obtenir l'autorisation pour partager des photos, supprimer les informations sensibles).



- Ne copiez pas de contenus de vos condisciples ou de personnes en formation d'une autre année.
- Ne reprenez pas des textes de tiers en faisant un copier-coller.
- Ne partagez pas des informations de votre entreprise qui sont sensibles, confidentielles ou à usage interne exclusif.



31 Mandat de transfert 1

Définition des tâches

- Étape 1:** Lisez attentivement le mandat de transfert 1 « Gérer des mandats avec le sens du service » et notez les éventuelles questions de compréhension.
- Étape 2:** Lisez les critères d'évaluation du mandat de transfert 1 « Gérer des mandats avec le sens du service » et notez les éventuelles questions de compréhension.
- Étape 3:** Lisez les dispositions relatives au traitement des tests de certificat et notez les éventuelles questions de compréhension.

Attente / objectif

- Vous comprenez le mandat
- Vous connaissez les critères d'évaluation pour le mandat de transfert 1

Conditions générales

Outils : ordinateur portable, Konvink
Méthode de travail: travail individuel
Durée : 15'



**Présentation
d'œuvre**

**Sens et but de la présentation
d'œuvre**

- Consigner son propre savoir-faire acquis dans différents lieux de formation
- Réfléchir à son propre savoir-faire

Éléments de la présentation d'œuvre

- Détails
- Étapes
- Réflexions
- Learnings
- Publication
- Partage

Directives et règles

- Élaborer l'œuvre de façon autonome
- Citer les sources
- Respecter la protection des données



Gérer les mandats

34 Définition du mandat

Un mandat est une tâche qu'une autre personne vous confie pour que vous l'exécutiez. Pour réaliser la tâche, vous suivez les directives de la personne responsable.

Mandat interne

Un mandat interne est attribué par des personnes au sein de votre entreprise, par exemple :

- votre responsable,
- un-e collègue de travail,
- un-e condisciple,
- une personne de votre entreprise.

Mandat externe

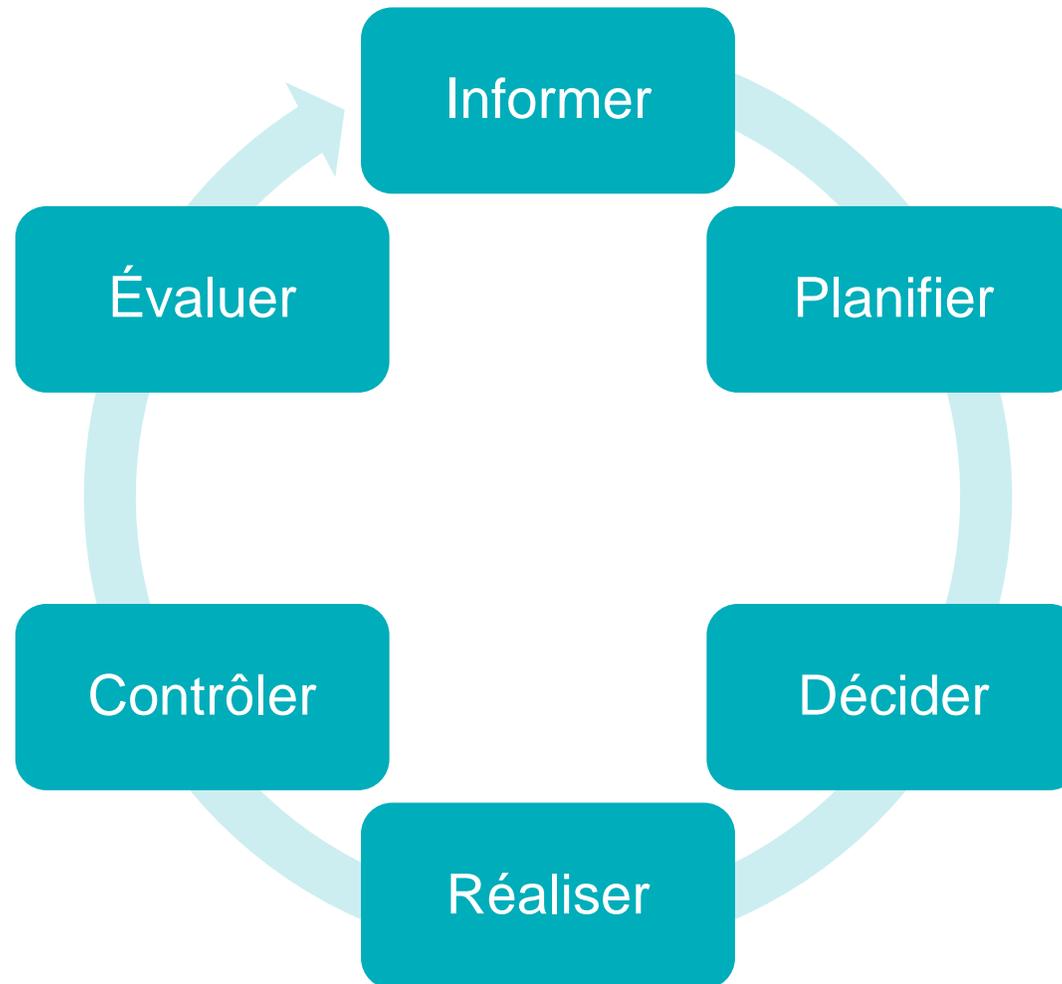
Un mandat externe est attribué par des personnes en dehors de votre entreprise, par exemple :

- des clientes et clients,
- des fournisseurs,
- des partenaires commerciaux de votre entreprise,
- des personnes qui investissent dans votre entreprise.

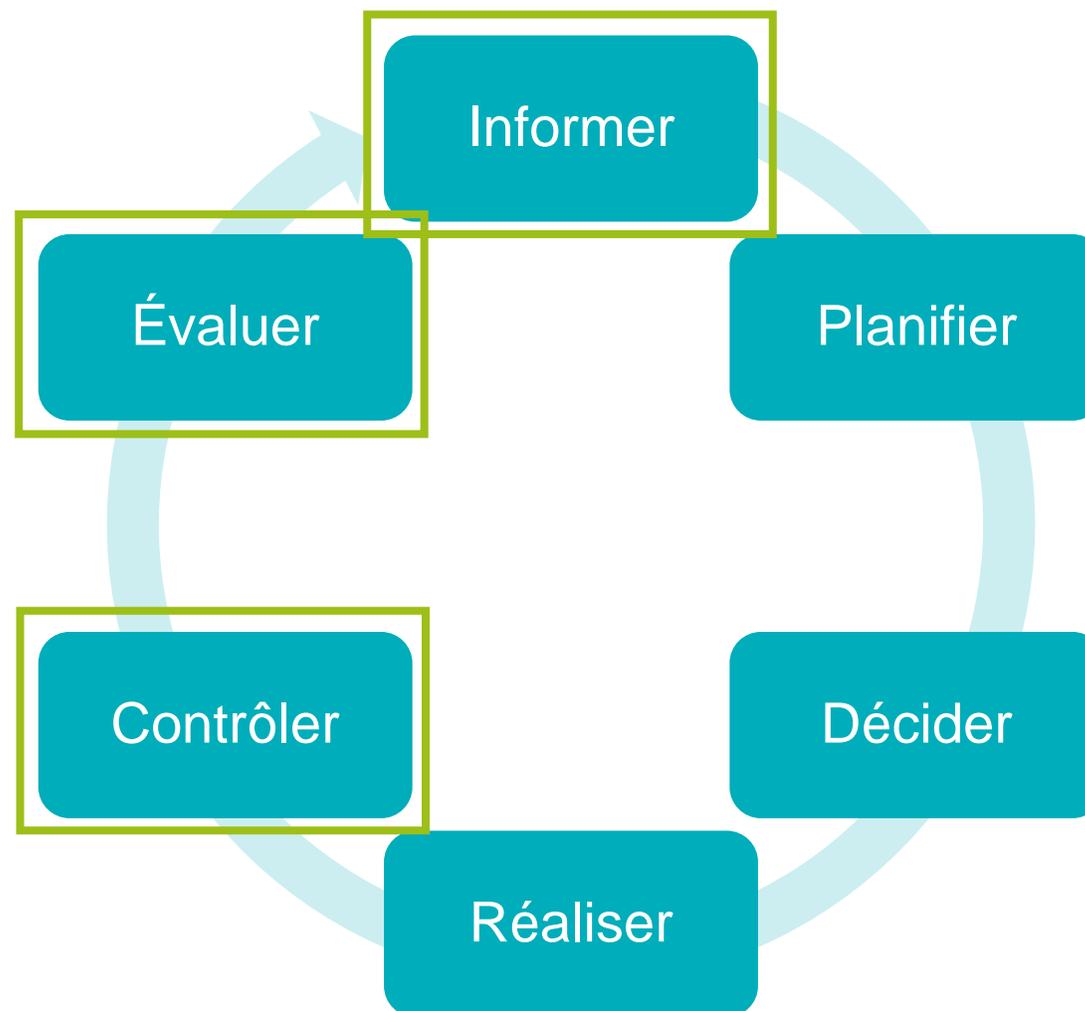


La méthode IPDRCE

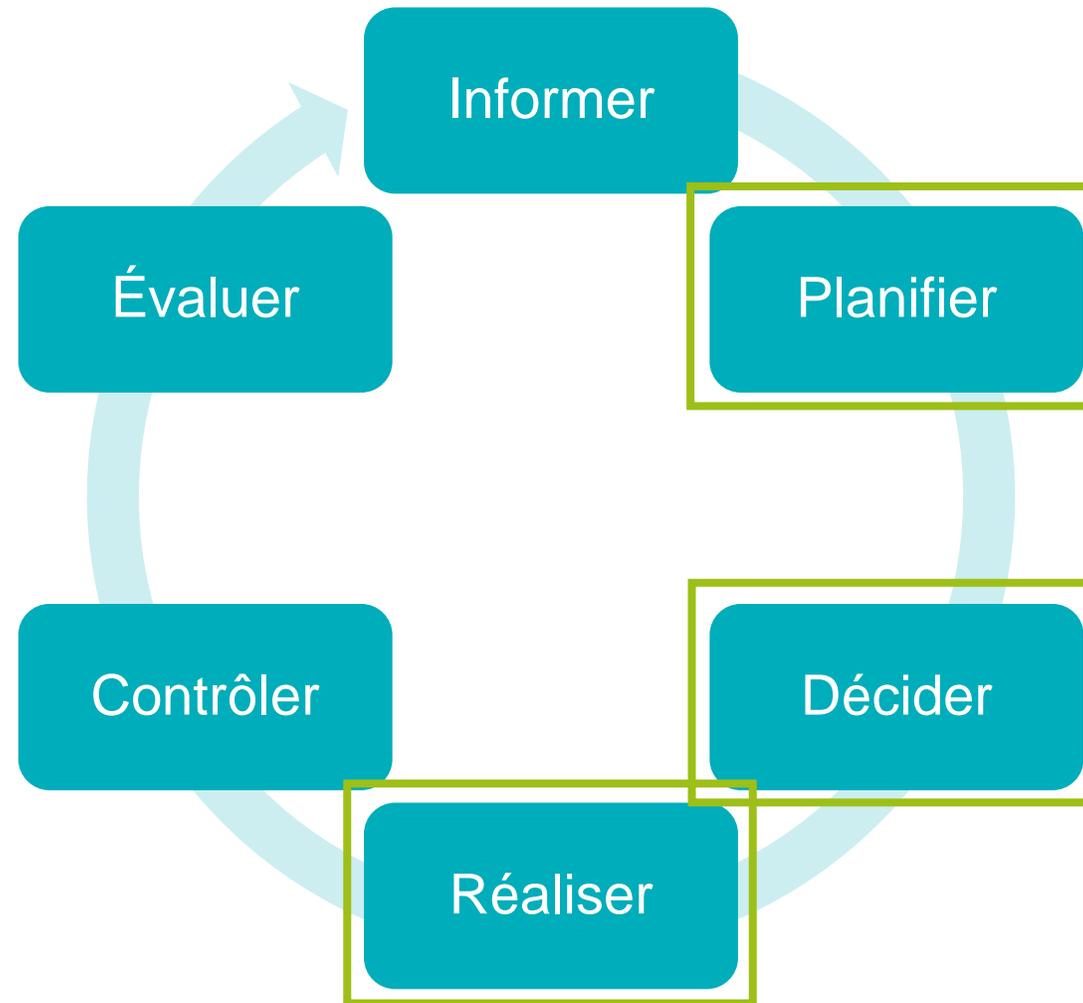
36 La méthode IPDRCE



37 Au CI d'aujourd'hui, nous aborderons les aspects suivants :



38 Au prochain CI, nous aborderons les aspects suivants :



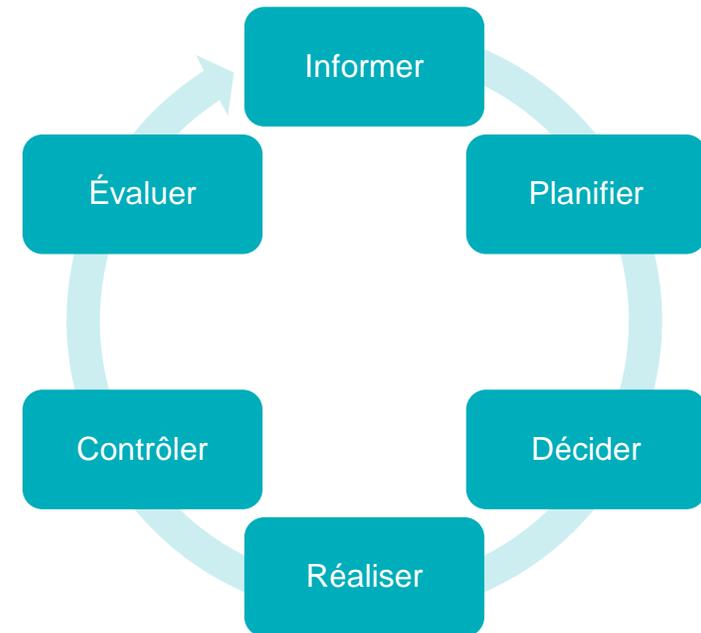
Gérer les mandats

Technique pour gérer des mandats

– Méthode IPDRCE

Termes

- **Mandat** : une tâche qu'une autre personne vous confie pour que vous l'exécutez en suivant certaines directives.



40 Mes mandats dans l'entreprise

Définition des tâches

- Étape 1:** Réfléchissez aux mandats que vous avez déjà assumés dans l'entreprise.
- Étape 2:** Choisissez deux mandats qui vous paraissent particulièrement intéressants. Prenez une fiche et décrivez en quelques mots comment vous avez mené le mandat à bien. Remplissez une fiche pour chaque mandat.
- Étape 3:** Regroupez toutes les fiches sur le flipchart ou au tableau.
- Étape 4:** Expliquez à la classe quel mandat vous avez géré et décrivez comment vous avez procédé.

Attente / objectif

- Consigner deux mandats sur des fiches.
- Expliquer à la classe quel type de mandat vous avez exécuté.

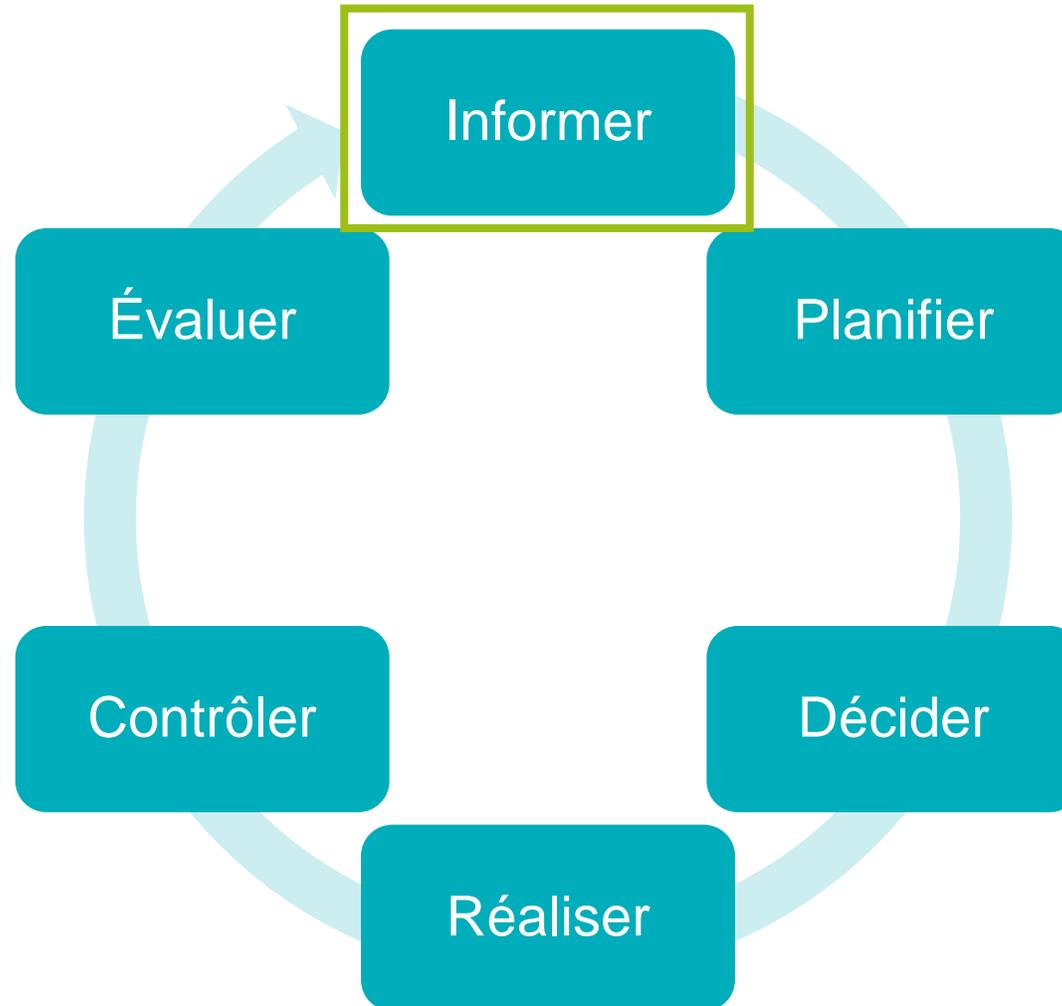
Conditions générales

Outils : fiches, crayons
Méthode de travail: travail individuel, séance plénière
Durée : 20'



IPDRCE: Informer

42 La méthode IPDRCE



43 Mandats complets

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 ?
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 ?



44 Que faire quand il manque une information ?

1. Cherchez l'information vous-même.

- servez-vous de vos propres notes,
- de listes de contrôle existantes ou de manuels correspondants,
- de documents de mandats précédents ou
- demandez à des collègues plus expérimentés.

2. Interrogez la personne qui vous a confié le mandat.



45 Recevoir des ordres de travail



[Lien vers l'unité d'apprentissage](#)



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

Mandats complets

- Contextualisation du mandat
- Tâche
- Attentes
- Ressources et outils

« I » comme
informer

Obtenir des informations

- De quoi s'agit-il ?
- que doit-on faire concrètement ?
- quel doit être le résultat ?
- où peut-on trouver du matériel d'aide ?

Trouver les informations manquantes

- Chercher par soi-même
- Poser des questions
(oser le faire !)



47 Obtenir des informations sur le mandat

Définition des tâches

- Étape 1:** Prenez deux mandats que vous avez déjà assumés dans l'entreprise. Conseil : Vous pouvez aussi reprendre les mandats de la dernière tâche avec les fiches.
- Étape 2:** Notez les informations dont vous avez besoin pour exécuter le mandat. Pour cela, remplissez le formulaire « Recevoir des ordres de travail ». Procédez mandat par mandat.
- Étape 3:** Échangez avec une personne de votre classe sur votre résultat.

Attente / objectif

- Noter les principales informations pour la réalisation du mandat.
- Avoir échangé avec une personne de la classe sur son résultat.

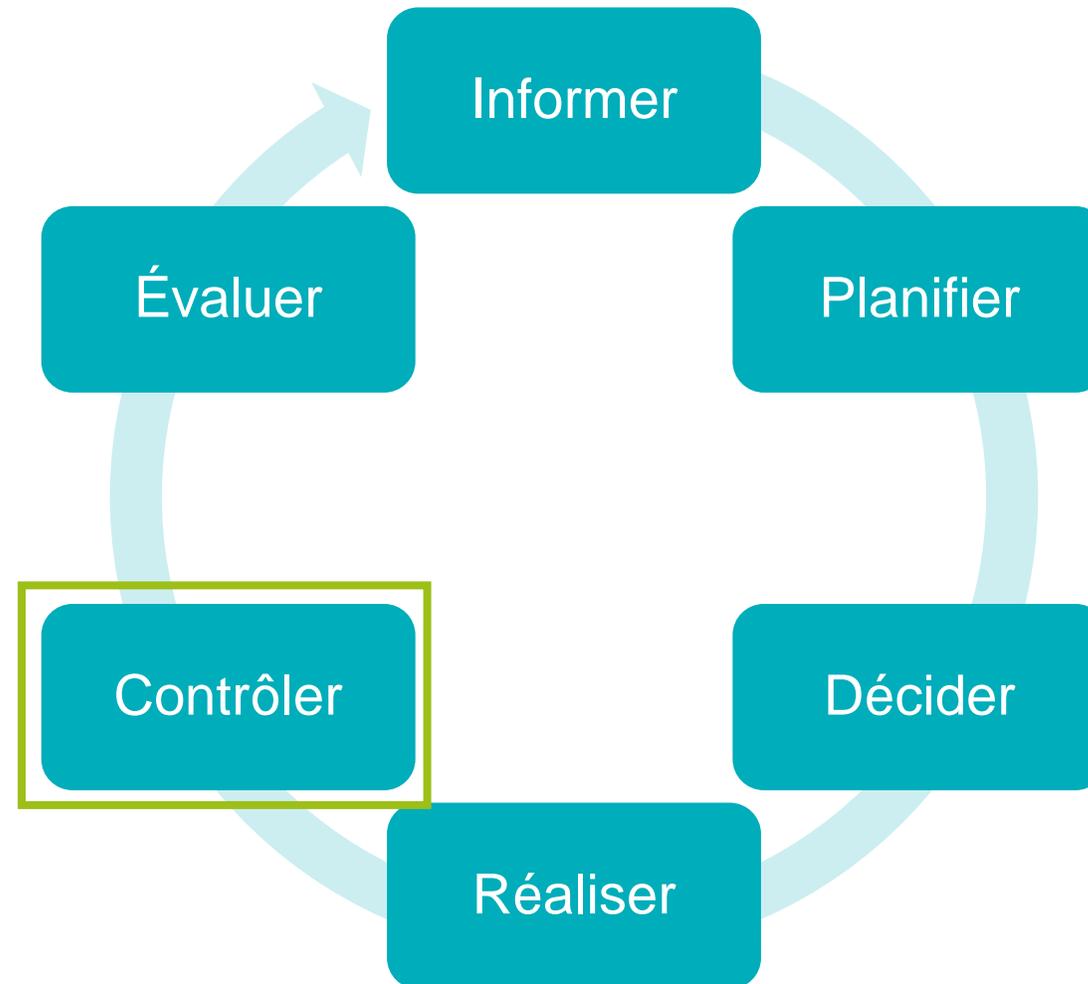
Conditions générales

Outils : formulaire « Recevoir des ordres de travail », crayons
Méthode de travail: travail individuel (15 minutes), séance plénière (10 minutes)
Durée : 25'



IPDRCE: Contrôler

49 « C » comme contrôler



50 Déroulement



51 Déroutement



Par exemple :

- Vérifier l'orthographe
- Vérifier le format
- Vérifier si le résultat est conforme à l'objectif du mandat
- Vérifier les chiffres
- Vérifier le nom du destinataire
- Vérifier si le mandat est complet



52 Déroulement



Par exemple :

- Corriger les fautes d'orthographe
- Adapter le format
- Aligner le résultat sur l'objectif du mandat
- Corriger les chiffres
- Saisir le nom exact du destinataire
- Vérifier le format
- S'assurer que le mandat est complet



53 Déroulement



Par exemple :

- Vérifier les corrections

Conseil : Faites une courte pause, changez d'activité et effectuez le deuxième contrôle ensuite.



54 Déroutement



Double contrôle par

- la personne responsable
- la formatrice/le formateur
- les condisciples

Recueillir des avis

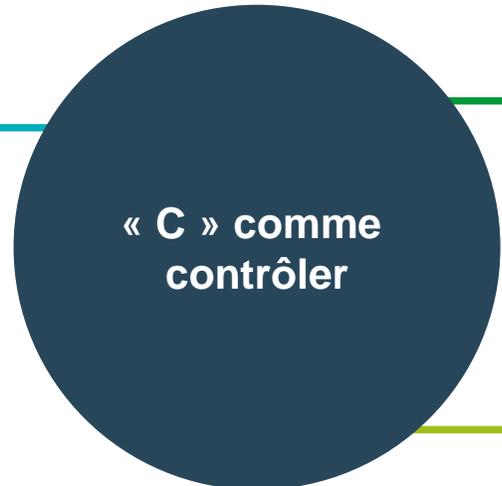
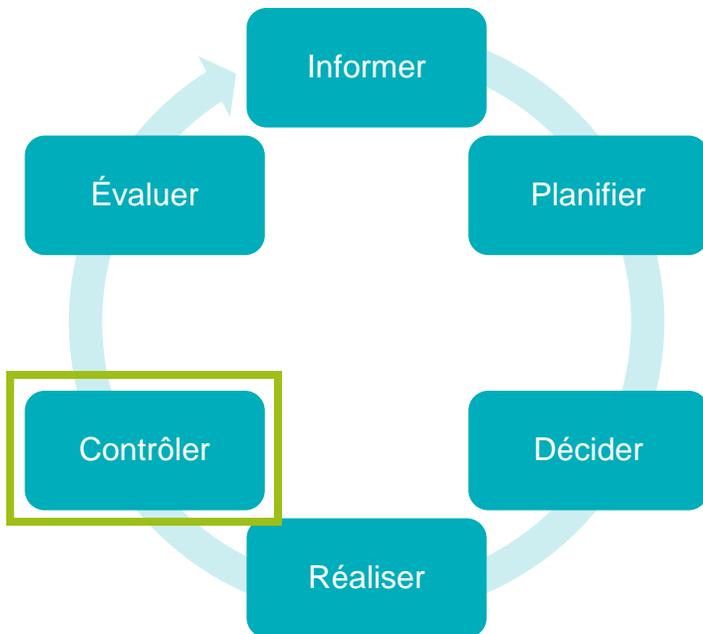
- Dans l'entreprise
- Auprès de l'équipe

Contrôle multiple par

- l'ensemble de l'équipe



« C » comme contrôler



Déroulement de l'autocontrôle

1. Le mandat est exécuté
2. Premier autocontrôle
3. Améliorer le travail
4. Deuxième autocontrôle
5. Délivrer le mandat

Contrôle par une autre personne

- Double contrôle
- Contrôle multiple
- Sondage



Contrôler les tâches

Définition des tâches

Étape 1: Prenez les mandats que vous avez notés sur une fiche au début de la leçon comme point de départ. Pour chaque mandat, réfléchissez à la façon dont vous contrôleriez vous-même le résultat.

Étape 2: Notez vos réflexions sous forme de mots clés sur un Post-it et placez-le sur le tableau d'affichage ou le tableau. Utilisez un nouveau Post-it pour chaque mandat.

Conseil : si rien ne vous vient à l'esprit, réfléchissez aux erreurs que vous avez commises dans ce mandat et à ce que vous pourriez améliorer la prochaine fois.

Étape 3: Expliquez à la classe comment vous avez contrôlé votre mandat.

Attente / objectif

- Noter sur des Post-it la méthode que l'on utiliserait pour contrôler le résultat de son mandat.

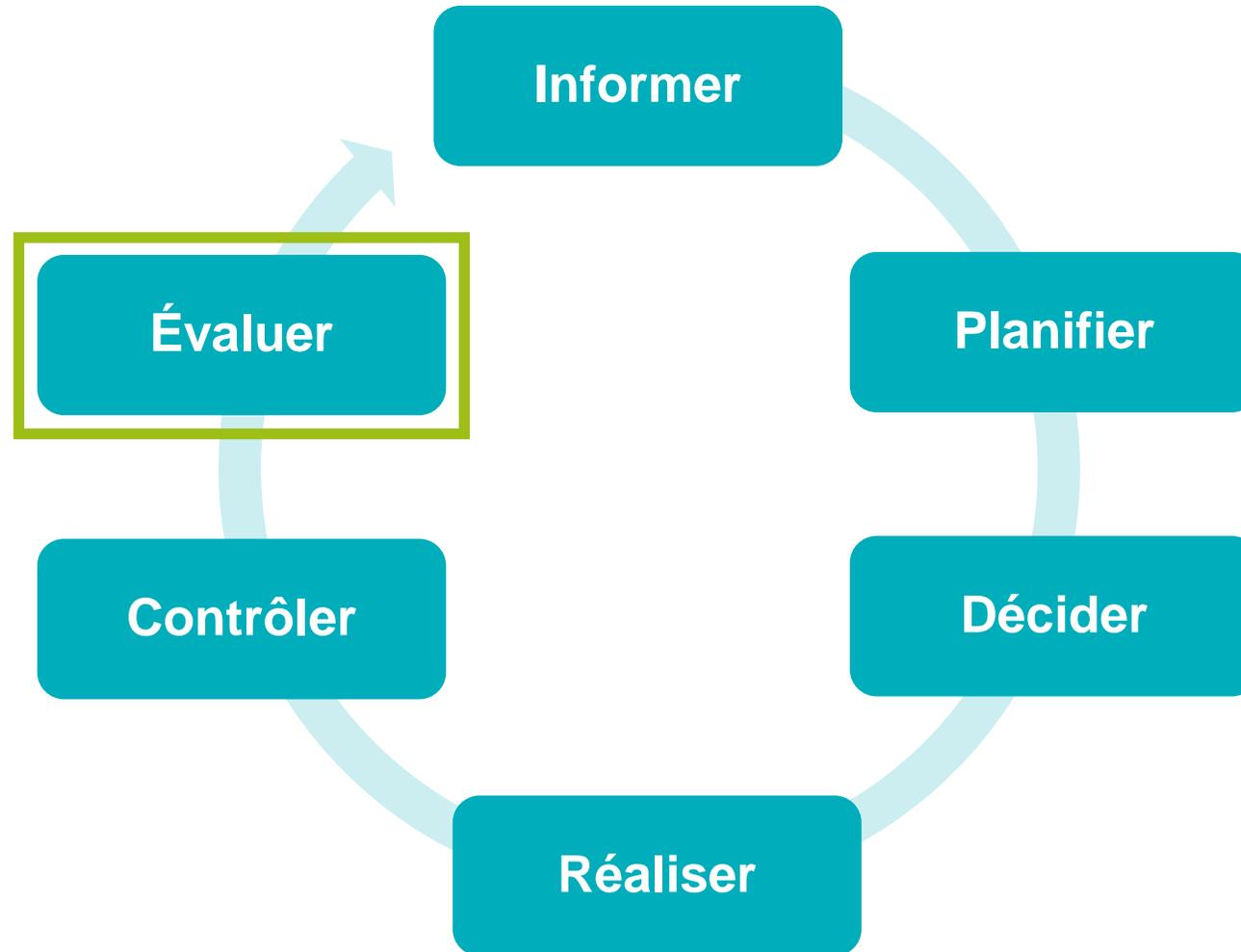
Conditions générales

Outils : Post-it, crayons
Méthode de travail: travail individuel (10 minutes), séance plénière (10 minutes)
Durée : 20'



IPDRCE: Évaluer

58 « E » comme évaluer



59 Savoir bien recevoir des retours



[Lien vers l'unité d'apprentissage](#)



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

60 Recevoir un retour

Étape 1 : Écoutez attentivement

- Ne pas se justifier ni discuter



Étape 2 : Qu'est-ce que la personne en face dit de mon travail ?

- Qu'ai-je bien fait ?
- Qu'ai-je mal fait ?
- Est-ce que je comprends tout ce que la personne en face me dit ?



Étape 3 : Comment puis-je m'améliorer ?

- Est-ce que je sais comment je peux m'améliorer la prochaine fois ?
- Où puis-je trouver de l'aide ?



Assimiler un feed-back :

- Ai-je tout compris ? Ou ai-je encore besoin d'un entretien ?
- Réfléchir à des résolutions pour s'améliorer.
- Conseil : utiliser la grille de compétences sur Konvink !



61 Conseils

Vous ne recevez pas de feed-back ?	Demandez-en !
Vous recevez uniquement des feed-back négatifs ?	Demandez ce que vous avez fait de bien.
Vous répétez sans cesse les mêmes erreurs ?	Mettez le feed-back par écrit.
Votre responsable a été très sévère ?	Votre responsable passe lui aussi parfois une mauvaise journée.
Vous ne savez pas comment vous améliorer la prochaine fois ?	Demandez de l'aide à votre formatrice ou formateur !



62 Quand le feed-back devient trop personnel...

Si vous êtes victime d'insultes, d'attaques personnelles, de harcèlement moral :

faites quelque chose pour que cela cesse !

- Parlez à la personne qui vous agresse. Demandez-lui un feed-back constructif.
- Demandez un feed-back constructif à votre formatrice/formateur.
- Échangez avec votre marraine/parrain dans l'entreprise au sujet de ce feed-back difficile.
- Au CI, échangez avec vos condisciples.
- Parlez-en à d'autres personnes (p. ex. coach, parents, amis).



63 Donner un retour (feed-back)



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

Donner du feed-back

- Impression générale
- Évaluation détaillée
- Possibilités d'amélioration
- Planification/assurance de la mise en œuvre

« E » comme
évaluer

Recevoir des retours

- Écoutez attentivement
- Qu'est-ce que la personne en face dit de mon travail ?
- Comment puis-je m'améliorer ?
- Assimiler un feed-back



Comment est-ce que je reçois les retours ?

Définition des tâches

Étape 1: Placez une feuille de papier en horizontal sur la table. Au centre, écrivez « *Recevoir des retours* ».

Étape 2: Complétez la MindMap en ajoutant les branches « procédure » et « conseils ». Pour chaque branche, écrivez ce que l'input vous a inspiré.

Attente / objectif

– Élaborer une MindMap sur le thème « Recevoir des retours ».

Conditions générales

Outils : ordinateur portable, feuille de papier, crayon

Méthode de travail: travail individuel

Durée : 15'



Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours

Définition des tâches

- Étape 1:** Cherchez un endroit calme et connectez-vous sur Konvink.
- Étape 2:** Allez dans l'unité d'apprentissage « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours ».
- Étape 3:** Cliquez sur la box « Exercices ».
- Étape 4:** Effectuez les exercices de connaissances.
- Étape 5:** Effectuez les exercices de compréhension.
- Étape 6:** Effectuez les exercices d'analyse.

Attente / objectif

- Répondre correctement aux questions des exercices.

Conditions générales

Outils : ordinateur portable, Konvink
Méthode de travail: travail individuel
Durée : 35'



Protection des données en entreprise

68 Définition de la « protection des données »

- Exemples de données sensibles :
 - données sur les noms de clientes et de clients ;
 - numéros de carte de crédit ;
 - chiffres commerciaux ;
 - photos de personnes.
- Sans autorisation, il est interdit de :
 - partager ces données ;
 - les copier ;
 - les publier ;
 - les enregistrer ;
 - les transmettre à des tiers ;
 - les diffuser sur des canaux non protégés.

En enfreignant la protection des données, on s'expose à une amende ou à une peine.



69 Protection des données en entreprise

Photos, vidéos et enregistrements audio d'événements de l'entreprise

Discussions lors de réunions

Informations internes

Propres outils de travail (p. ex. ordinateur portable, téléphone)

Documents publicitaires

Données de clientes et de clients (p. ex. adresse e-mail, nom, solvabilité)

Recettes/méthodes secrètes

Secrets commerciaux



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

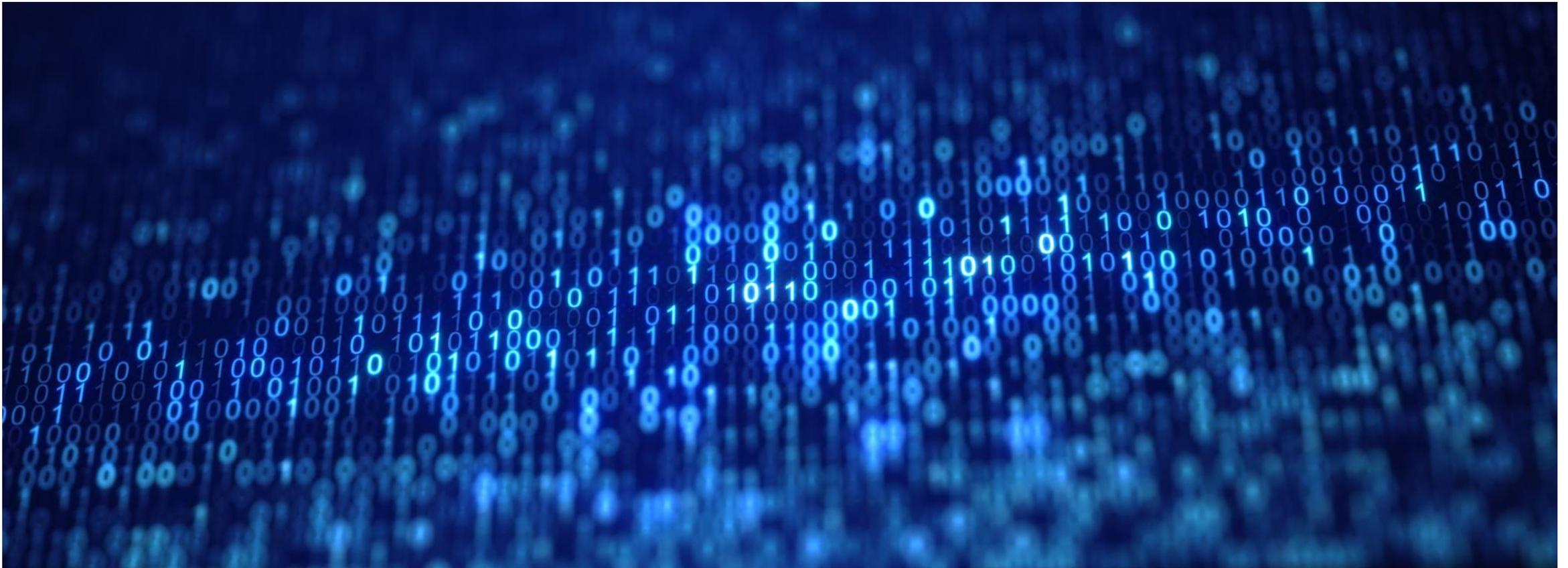
Impiegata/impiegato di commercio CFP

70 La protection des données s'applique toujours :

Données personnelles	Graphiques, photos, enregistrements audio et vidéo	Texte	Affaires commerciales
<ul style="list-style-type: none">– Ne pas communiquer les données personnelles (p. ex. noms, numéros de téléphone) de tiers (clientèle, personnel)	<ul style="list-style-type: none">– Citer la source (p. ex. d'un site Internet)– Demander l'autorisation aux personnes qui figurent sur le support (p. ex. avant de poster sur les réseaux sociaux)– Demander l'autorisation de la personne responsable avant de publier les données	<ul style="list-style-type: none">– Citer la source (p. ex. d'un manuel ou d'un site Internet)– Ne jamais recopier entièrement des textes en se les appropriant	<ul style="list-style-type: none">– Ne pas communiquer des informations obtenues lors de réunions et de discussions à d'autres collaboratrices et collaborateurs qui ne se trouvaient pas à la réunion.– Ne divulguer les secrets commerciaux à personne au sein de l'entreprise ni en dehors



71 Quiz: Est-ce permis ou pas ?



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

La protection des données dans le quotidien professionnel

- Photos, enregistrements audio, vidéos d'événements de l'entreprise
- Outils de travail
- Informations internes
- Discussions lors de réunions
- Dossier de candidature
- Données de la clientèle
- Secrets commerciaux
- Recettes/méthodes secrètes

Protection des données en entreprise

Principales règles

- Ne pas transmettre de données de tiers
- Ne pas poster de photos, d'enregistrements audio ni de vidéos sans autorisation
- Citer les sources
- Ne pas communiquer d'informations obtenues lors de réunions à d'autres collaboratrices et collaborateurs
- En cas d'incertitude, demander à la personne responsable

La notion de protection des données

- La protection des données porte sur des « données sensibles ».
- En enfreignant la protection des données, on s'expose à une amende ou à une peine.



Perspectives

74 Tâches de suivi



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



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 <ul style="list-style-type: none"> 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"> CC-CI 1 : Mandat de transfert (60 %) 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

76 **A faire pour le CI 3**

Faire les tâches de suivi jour CI2 (tâche de suivi 1 – 2)

Débuter le mandat de transfert n°1



77 Perspectives du CI 3

Contenu d'apprentissage

- Suite de la méthode IPDRCE
- Effectuer une recherche

Mandat de préparation

- Effectuer les tâches de suivi 1 et 2



Conclusion

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

- avez travaillé avec la méthode IPDRCE.
- I pour informer : obtenir des informations sur un mandat ;
- C pour contrôler : autocontrôle des mandats et contrôle par une autre personne ;
- E pour évaluer : recevoir des retours ;
- avez appris les principales règles en matière de protection des données en entreprise ;
- avez élaboré une « œuvre-test » sur Konvink.



80 Îlot : évaluer le niveau de connaissances

Définition de la tâche

Évaluez vos connaissances sur les thèmes abordés aujourd'hui. Placez-vous au bon endroit sur l'image de l'îlot.



J'ai tout compris et je n'ai pas de questions en suspens.



Je me sens bien préparé-e, mais je dois encore clarifier l'un ou l'autre point.



Je ne me sens pas bien préparé-e. J'ai encore de nombreuses questions en suspens.



Je me sens démuni-e. Je ne sais pas comment m'organiser ni quelles questions j'ai.



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

81 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