



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)

Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)

Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)



# Bienvenue au CI 1

10 septembre 2024

# 2 Programme CI 1

Heure	Thèmes
08h30	<ul style="list-style-type: none"><li>– Accueil / Objectifs / Déroulement</li><li>– Faire connaissance</li><li>– Tout sur la formation « Employé-e de commerce CFC SA »</li><li>– Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise</li><li>– Travailler intelligemment avec Konvink (en entreprise / aux cours interentreprises)</li></ul>
12h00	Pause du midi
13h00	<ul style="list-style-type: none"><li>– Gestion des interfaces</li><li>– Méthode IPDRCE</li><li>– Avoir le sens du service</li><li>– Perspectives</li><li>– Conclusion</li></ul>
16h30	Fin



### 3 Objectifs

- Avoir une idée de qui fréquente le CI avec vous.
- Être en mesure de définir les principales caractéristiques de la formation « Employé-e de commerce CFC SA » avec vos propres mots.
- Se familiariser avec les tâches qui incombent à un-e employé-e de commerce CFC SA.
- Être capable de travailler avec Konvink.
- Avoir le sens du service dans l'entreprise.
- Être capable de gérer les mandats de manière structurée.
- Se tenir au courant des thèmes qui seront abordés lors de la prochaine journée dédiée aux CI et des tâches à accomplir d'ici là.



## 4 Informations organisationnelles



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)  
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)  
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

**Tour de présentation**

# Icebreaker – Bingo game

A plus d'une heure de trajet pour se rendre au travail.	Travaille dans une entreprise de moins de 50 employé-e-s.	Travaille dans une entreprise où les portes des bureaux sont fermées.	Travaille dans une entreprise qui ne fabrique pas de produits physiques.
Travaille dans un bureau paysager (open space).	Travaille dans une entreprise où l'équipe dîne ensemble.	A moins de 10 minutes de trajet pour se rendre au travail.	Travaille dans une entreprise située en ville.
Travaille dans une entreprise dont le slogan est connu.	Travaille dans une entreprise où les portes des bureaux restent ouvertes.	Travaille dans une entreprise de plus de 300 employé-e-s.	Aime le café.
Travaille dans une entreprise qui a plusieurs sites.	Travaille dans une entreprise dont le code vestimentaire est <i>business casual</i> .	Travaille dans une entreprise située à la campagne.	Travaille dans une entreprise qui fabrique des produits physiques.



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)

Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)

Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

**Tout sur la formation « Employé-e de commerce CFC SA »**

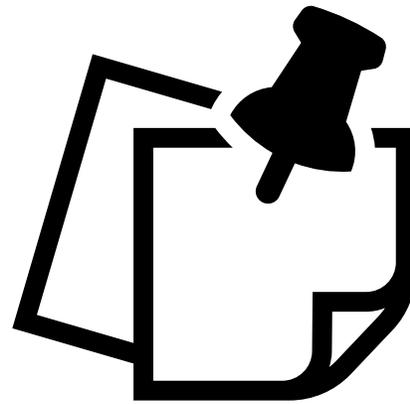
# 8 Compétences opérationnelles

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles					
<b>a</b>	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	<b>a1</b> : Examiner et développer des compétences commerciales	<b>a2</b> : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	<b>a3</b> : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial	<b>a4</b> : Agir de manière responsable dans la société	<b>a5</b> : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	
<b>b</b>	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	<b>b1</b> : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	<b>b2</b> : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise	<b>b3</b> : Participer aux discussions économiques	<b>b4</b> : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels	<b>b5</b> : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	
<b>c</b>	Coordination des processus de travail en entreprise	<b>c1</b> : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial	<b>c2</b> : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	<b>c3</b> : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise	<b>c4</b> : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	<b>c5</b> : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	<b>c6</b> : Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)
<b>d</b>	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	<b>d1</b> : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	<b>d2</b> : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	<b>d3</b> : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	<b>d4</b> : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	<b>d5</b> : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option «communication dans la langue nationale»)	<b>d6</b> : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option «communication dans la langue étrangère»)
<b>e</b>	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	<b>e1</b> : Utiliser des applications propres au domaine commercial	<b>e2</b> : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	<b>e3</b> : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise	<b>e4</b> : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédia	<b>e5</b> : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie »)	<b>e6</b> : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)



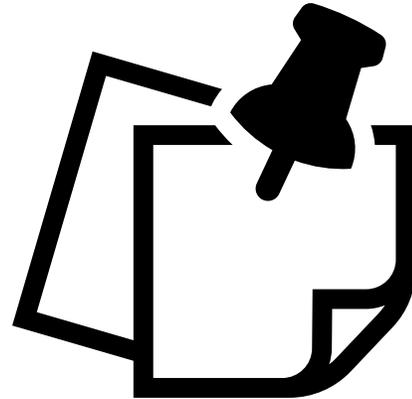
# Notez les tâches d'un-e apprenti-e employé-e de commerce

1 post-it par tâche



# Notez les tâches d'un-e apprenti-e employé-e de commerce

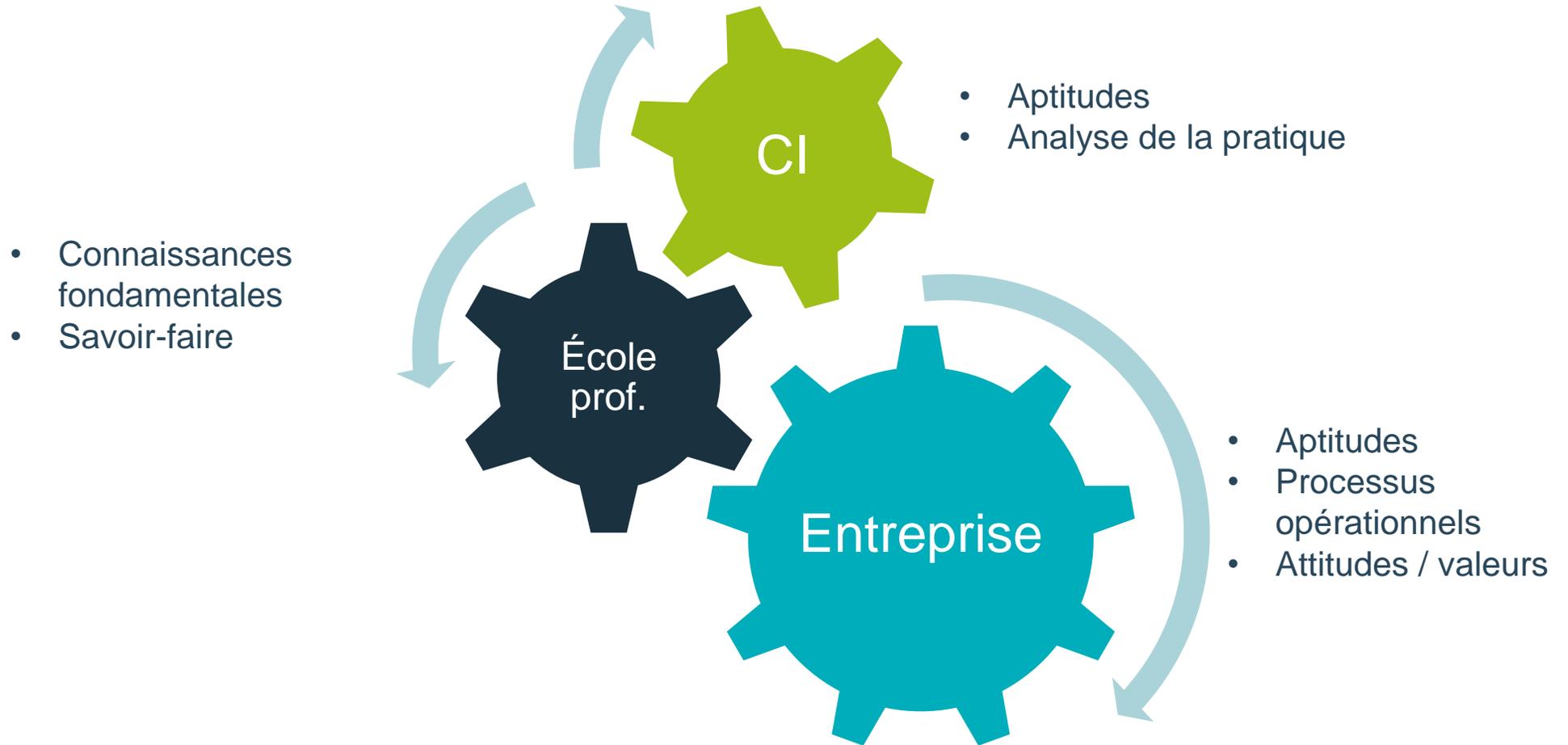
1 post-it par tâche



Placez les post-it dans le bon domaine de compétences opérationnelles (DCO)



# 11 Les interactions entre les trois lieux de formation (1/2)



# 12 Aperçu de la formation «employé-e de commerce CFC SA»

A/O Apprentissage auto-organisé : travail avec le dossier de formation en ligne															
Ecole professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1	CO a1	CO b3	CO c4	CO d5	CO e5
	CO a2	CO b4	CO c2	CO d2	CO e2	CO a2	CO b3	CO c4	CO d3	CO e2	CO a2		CO c6	CO d6	CO e6
	CO a3		CO c5		CO e4	CO a3	CO b4	CO c5	CO d4	CO e3	CO a3				
	CO a4					CO a4	CO b5			CO e4	CO a4				
	CO a5					CO a5					CO a5				
	Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques à l'option choisie				
CI	Jour 1 et 2		Jour 3 et 4		Jour 5 et 6		Jour 7 et 8		Jour 9 et 10						
Entreprise	Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification		CO c5 Contrôler les factures reçues		CO d1 Prendre en compte les besoins	CO a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures		CO c4 Définir les caractéristiques du groupe cible		CO d3 Préparer et mener un entretien de vente	CO a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles		CO b3 Participer aux discussions spécialisées		CO c4 Créer des contenus de communication et mener à bien des mesures de communication
	CO a2 S'informer sur les réseaux professionnels		CO d1 Instaurer un contact numérique		CO d1 Téléphoner de manière professionnelle	CO a3 Clarifier et exécuter un mandat		CO c5 Établir une facture		CO d3 Préparer et mener un entretien de vente	CO a2 Utiliser et entretenir son réseau professionnel		CO c4 Créer des contenus de communication et mener à bien des mesures de communication		CO c4 Tenir compte de l'évolution multimédia dans les mesures de communication
	CO c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches		CO d1 Traiter ou transférer des demandes		CO d1 Traiter ou transférer des demandes	CO b1 Faire preuve d'esprit d'équipe		CO d3 Préparer et mener un entretien de négociation		CO d3 Préparer et mener un entretien de négociation	CO a2 Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux		CO c4 Tenir compte de l'évolution multimédia dans les mesures de communication		
	CO c1 Planifier une journée de travail		CO d2 Transmettre des informations		CO d2 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil	CO b2 Avoir le sens du service		CO d4 Instaurer des relations		CO d4 Demander des feedback sur les prises de contact et en tirer profit	CO a3 Recevoir des retours				
	CO c1 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée		CO d2 Répondre à des objections		CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations	CO b2 Recevoir et transmettre des informations sur les mandats		CO e1 Résoudre des problèmes techniques		CO e1 Résoudre des problèmes techniques	CO b3 Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion				
	CO c1 Organiser un événement		CO e1 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données		CO e1 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données	CO b4 Planifier des tâches de gestion de projet		CO e3 Recevoir un mandat d'analyse		CO e3 Recevoir un mandat d'analyse					
	CO c2 Créer un document de soutien		CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations		CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations	CO b4 Gérer des environnements de travail dans des projets		CO e3 Effectuer des évaluations quantitatives		CO e3 Effectuer des évaluations quantitatives					
	CO c2 Gérer un agenda		CO e1 Travailler avec des logiciels et des bases de données		CO e1 Travailler avec des logiciels et des bases de données	CO b5 Contribuer positivement aux changements		CO e3 Interpréter des résultats d'évaluations		CO e3 Interpréter des résultats d'évaluations					
	CO c2 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion		CO e2 Effectuer une recherche		CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO c3 Documenter des processus		CO e4 Effectuer un mandat de préparation		CO e4 Effectuer un mandat de préparation					
CO c2 Organiser l'archivage					CO c3 Optimiser des processus		CO e4 Élaborer un modèle		CO e4 Vérifier la qualité de contenus multimédias						
CO c5 Établir un budget et un décompte					CO c3 Créer et superviser un calendrier										
CO c5 Tenir le livre de caisse															
CO c5 Contrôler les paiements entrants															
CO c5 Établir des ordres de paiement															
	1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>e</sup> semestre	3 <sup>e</sup> semestre	4 <sup>e</sup> semestre	5 <sup>e</sup> semestre	6 <sup>e</sup> semestre									

## Légende

 Auto-évaluation et évaluation externe : grille de compétences

 Note d'expérience en entreprise

 CI Cours Interentreprises

 CO Connaissances fondamentales et aptitudes dans la compétence opérationnelle concernée

 kaufmännische grundbildung formation commerciale initiale formazione di base commerciale



# Toutes les informations pour votre formation

[Accueil - CIFIC Genève \(cific-geneve.ch\)](https://cific-geneve.ch)



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)  
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)  
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)



**Lieu de formation**  
**Cours interentreprises**

# 6 CIFIC

- Qu'est-ce que la CIFIC ?
- Quelle est sa raison d'être ?
- Comment est-elle organisée ?
- Qui sont les autres élèves des écoles de commerce ?

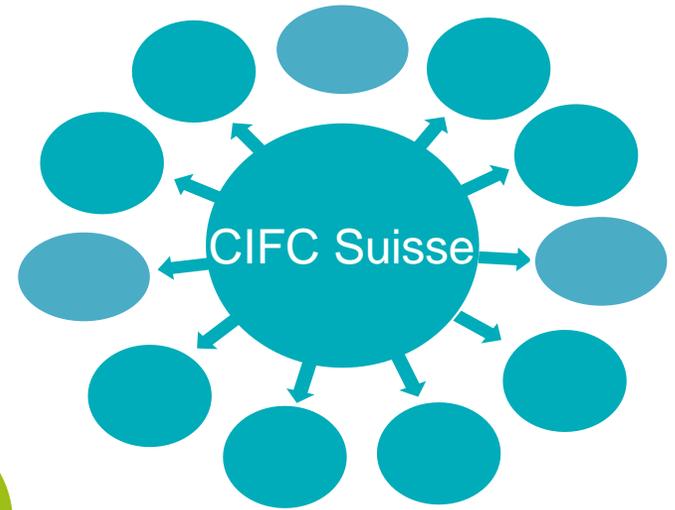


Illustration : Organisation de la CIFIC, source : illustration propre.



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)  
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)  
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

# Programme des CI – Employé-e-s de commerce CFC

		1 <sup>re</sup> année d'apprentissage			2 <sup>e</sup> année d'apprentissage			3 <sup>e</sup> année d'apprentissage			
Jours en présentiel		<b>CI 1 (septembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formation/CI</li> <li>Organisation/Rôle</li> <li>Travailler avec Konvink</li> <li>UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise »</li> <li>Méthode des 6 étapes</li> <li>Bases du traitement des mandats</li> <li>Orientation vers les services</li> </ul>	<b>CI 2 (octobre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transmission d'informations</li> <li>Découverte de l'entreprise</li> <li>Introduction présentation d'œuvre</li> <li>Introduction CC-CI 1</li> <li>Introduction phase d'apprentissage autonome encadré</li> </ul>		<b>CI 4 (avril-juin)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1</li> <li>Concept d'information et de communication</li> <li>Réclamations</li> <li>Produits/services</li> <li>Réglementations dans l'entreprise</li> <li>Introduction CC-CI 2</li> </ul>	<b>CI 6 (août-octobre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Idée</li> <li>Esquisse</li> <li>Objectif / calendrier</li> <li>Prochaines étapes</li> <li>Groupes d'apprentissage</li> </ul>	<b>CI 7 (novembre-décembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Objectif du projet</li> <li>Calendrier du projet</li> <li>UA (approfondissement)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastructure numérique</li> <li>Gestion des données</li> <li>Contenus numériques</li> <li>Textes compréhensibles</li> </ul> </li> </ul>	<b>CI 8 (janvier)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>État du projet</li> <li>Calendrier du projet</li> <li>Documentation</li> <li>UA (fin)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastructure numérique</li> <li>Gestion des données</li> <li>Contenus numériques</li> <li>Textes compréhensibles</li> </ul> </li> </ul>		<b>CI 9 (septembre-novembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet               <ul style="list-style-type: none"> <li>Réflexion / finalisation</li> <li>Documentation</li> </ul> </li> <li>Entreprise et envi.               <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse PESTEL</li> <li>État des lieux</li> <li>Input procédure de qual. en entreprise</li> </ul> </li> <li>Introduction présentation de projet</li> </ul>	<b>CI 10 (janvier)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet               <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation</li> <li>Atelier compétences transversales</li> <li>Planification du développement professionnel</li> <li>Fin</li> </ul> </li> </ul>
	Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 1</li> <li>Préparation CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 2</li> <li>Préparation CI 3</li> <li>Mandat de transfert 1</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 4</li> <li>Préparation CI 5</li> <li>Mandat de transfert 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 6</li> <li>Préparation CI 7</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 7</li> <li>Préparation CI 8</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 8</li> <li>Préparation CI 9</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 9</li> <li>Préparation CI 10</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	
Phase d'autoapprentissage guidée			<b>CI 3 (octobre-mars)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre du mandat de travail CI 3</li> </ul> UA <ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li> </ul>	<b>CI 5 (juin-août)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre du mandat de travail CI 5</li> </ul> UA (Introduction) <ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastructure numérique</li> <li>Gestion des données</li> <li>Contenus numériques</li> <li>Textes compréhensibles</li> </ul> Mon projet <ul style="list-style-type: none"> <li>Idée de projet et réalisation d'une esquisse</li> </ul>							
	Contrôles de compétence	Test certificat			<b>CC CI 1: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer habilement les interfaces en entreprise</li> <li>Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li> </ul> 1	<b>CC CI 2: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificat e-test               <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser des infrastructures numériques</li> <li>Créer des contenus numériques</li> </ul> </li> <li>Garantir la gestion des données</li> <li>Rédiger des textes compréhensibles</li> </ul> 2					
Mandat de transfert				<b>CC CI 1: Mandat de transfert (60%)</b> <p>Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»</p> 1	<b>CC CI 2: Mandat de transfert (60%)</b> <p>Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)</p> 2						



Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2<sup>e</sup> année



Remise jusqu'au CI 10 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3<sup>e</sup> année

# Délais pour votre 1<sup>ère</sup> année d'apprentissage – Partie CI

	Tâches à effectuer	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai
CI1	CI1									
	Effectuer le travail de suivi "IPDRCE"									
CI2	CI2									
	Travailler sur le mandat d'entrainement "mon entreprise"									
	<b>Publier votre mandat d'entrainement "mon entreprise"</b>				<b>Délai 15 déc.</b>					
CI3	Effectuer le travail de la journée autonome CI3 : - UA "gérer habilement les interfaces" - UA "traiter les demandes des clients sur différents canaux" <b>- Créer une œuvre dans laquelle vous répondez aux tâches de fixation de connaissances sur le thème de "traiter les demandes des clients sur différents canaux"</b>									
	Participer au webinaire d'accompagnement pour le CI3 avec votre formateur CI									
	<b>Publier votre œuvre comprenant les tâches de fixation des connaissances de l'unité d'apprentissage "traiter les demandes des clients sur différents canaux"</b>							<b>Délai 15 mars</b>		
CC-CI1	Travailler sur le mandat de transfert n°1 : traiter les demandes des clients tout en reprenant des éléments écrits dans votre œuvre du CI3 en lien avec les tâches de fixation de connaissances									
	Effectuer les certificats e-tests <b>- E-test : gérer habilement les interfaces</b> <b>- E-test : gérer les demandes des clients sur différents canaux</b>									
	<b>Publier votre mandat de transfert intermédiaire "traiter les demandes des clients"</b>								<b>Délai 9 avril</b>	
CI4	CI4									
CC-CI1	Ajuster votre mandat de transfert "traiter les demandes des clients" en fonction de ce qu'il s'est dit dans le CI4									
	<b>Soumettre les travaux du CC-CI1 dans la box "Mes prestations fournies lors des examens" dans Konvink :</b> <b>- Mandat de transfert n°1</b> <b>- E-test : gérer habilement les interfaces</b> <b>- E-test : gérer les demandes des clients sur différents canaux</b>									<b>Délai 20 mai</b>

# L'essentiel de Konvink !

## Vue d'ensemble graphique

**Dashboard** 

- Naviguez avec Konvink
- Mon profil
- Kombox
- Stickies
- Derniers sites visités
- **Mes organisations**

**Mon portfolio** 

- Boussole des compétences
- Grille de compétences
- Mes œuvres

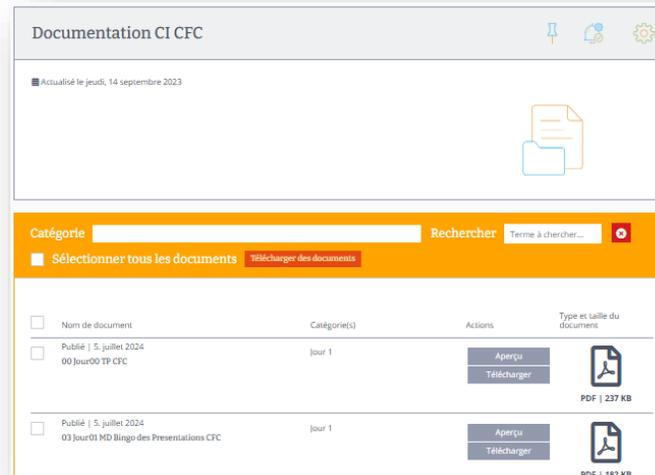
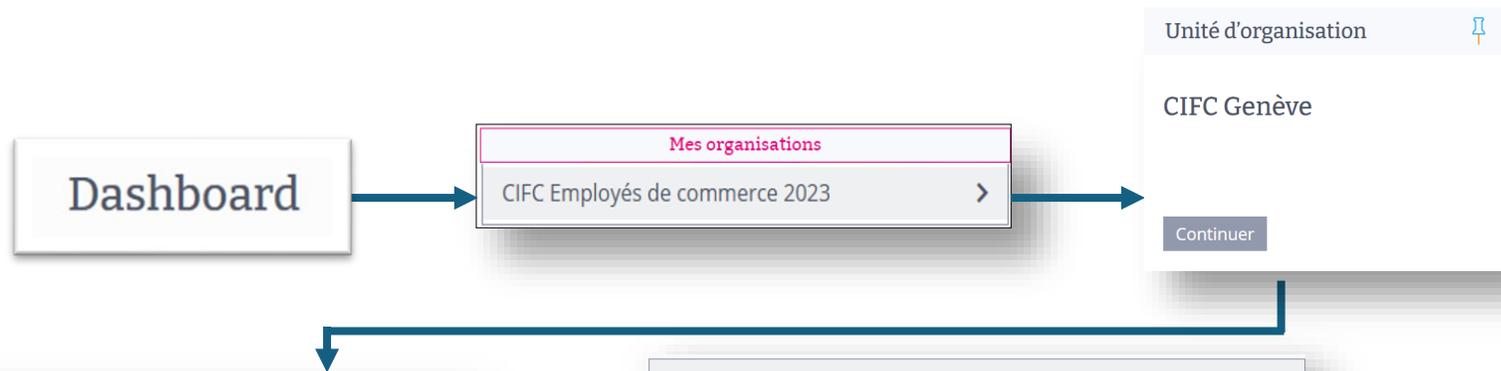
**Mes organisations**



- formation commerciale initiale >
- CIFC Employés de commerce 2023 >

# Où trouver vos documents pour les CI ?

## Dans votre espace Konvink



## Sur le site internet de la CIFIC Genève

[www.cifc-geneve.ch](http://www.cifc-geneve.ch)

Vous trouverez :

- Vos supports de cours
- De la documentation complémentaire

# Attention – ne pas confondre



Monde de l'apprentissage

Mon savoir-faire CI

Continuer

Je m'entraîne

Unité organisationnelle

Mon contrôle des compétences CI

Continuer

Je m'évalue

Certificat e-test  
Evaluation  
irréversible



# 21 Différents types de e-tests

E-tests non notés (peuvent être faits plusieurs fois)

## 1 Tests d'entraînement

Élément d'apprentissage

Unité de formation

Continuer



## 2 Tests en blanc

eTesting

Exercice d'E-Test

Continuer



## 3 Tests de certification

eTesting

Certificat E-Test

Continuer

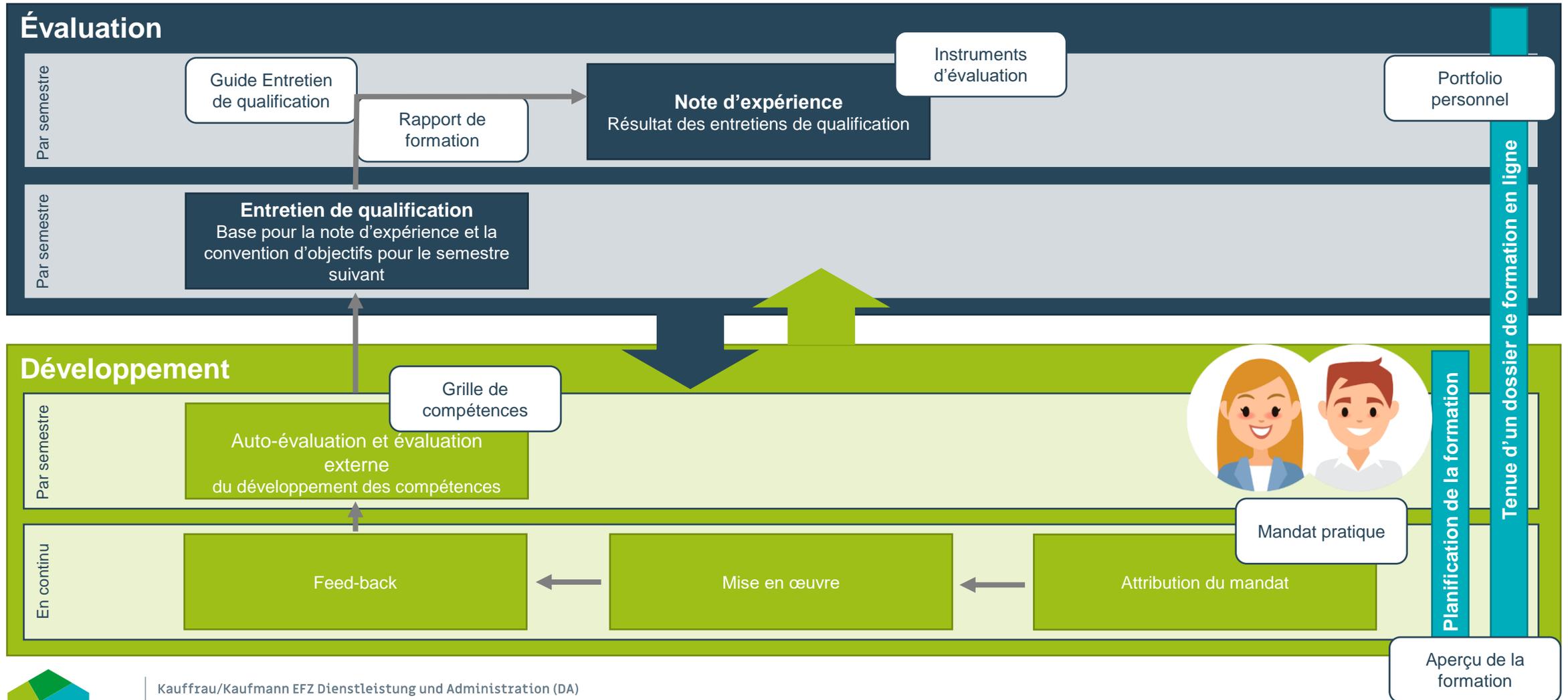


Tests notés et irréversibles !



**Lieu de formation**  
**L'entreprise**

# 23 Formation en entreprise



# 24 Réordonnez les outils de votre formation en entreprise

Développement



Evaluation



Grilles de compétences

Plan de formation

Portfolio

Mandats pratiques



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)  
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)  
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

# 25 Aperçu de la formation «employé-e de commerce CFC SA»

A/O Apprentissage auto-organisé : travail avec le dossier de formation en ligne															
Ecole professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1	CO a1	CO b3	CO c4	CO d5	CO e5
	CO a2	CO b4	CO c2	CO d2	CO e2	CO a2	CO b3	CO c4	CO d3	CO e2	CO a2		CO c6	CO d6	CO e6
	CO a3		CO c5		CO e4	CO a3	CO b4	CO c5	CO d4	CO e3	CO a3				
	CO a4					CO a4	CO b5			CO e4	CO a4				
	CO a5					CO a5					CO a5				
	Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques à l'option choisie				
CI	Jour 1 et 2		Jour 3 et 4		Jour 5 et 6		Jour 7 et 8		Jour 9 et 10						
Entreprise	Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification		CO c5 Contrôler les factures reçues		CO d1 Prendre en compte les besoins	CO a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures		CO c4 Définir les caractéristiques du groupe cible		CO d3 Préparer et mener un entretien de vente	CO a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles		CO b3 Participer aux discussions spécialisées		CO c4 Créer des contenus de communication et mener à bien des mesures de communication
	CO a2 S'informer sur les réseaux professionnels		CO d1 Instaurer un contact numérique		CO d1 Téléphoner de manière professionnelle	CO a3 Clarifier et exécuter un mandat		CO c5 Établir une facture		CO d3 Entretien des relations	CO a2 Utiliser et entretenir son réseau professionnel		CO c4 Tenir compte de l'évolution multimédia dans les mesures de communication		
	CO c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches		CO d1 Traiter ou transférer des demandes		CO d2 Transmettre des informations	CO b1 Faire preuve d'esprit d'équipe		CO d4 Instaurer des relations		CO d4 Demander des feedback sur les prises de contact et en tirer profit	CO a2 Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux				
	CO c1 Planifier une journée de travail		CO d2 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil		CO d2 Répondre à des objections	CO b2 Avoir le sens du service		CO e1 Résoudre des problèmes techniques		CO e3 Recevoir un mandat d'analyse	CO a3 Recevoir des retours				
	CO c1 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée		CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations		CO e1 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données	CO b2 Recevoir et transmettre des informations sur les mandats		CO e3 Effectuer des évaluations quantitatives		CO e3 Interpréter des résultats d'évaluations	CO b3 Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion				
	CO c1 Organiser un événement		CO e1 Travailler avec des logiciels et des bases de données		CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO b4 Planifier des tâches de gestion de projet		CO e4 Effectuer un mandat de préparation		CO e4 Élaborer un modèle					
	CO c2 Créer un document de soutien					CO b4 Gérer des environnements de travail dans des projets		CO e4 Vérifier la qualité de contenus multimédias							
	CO c2 Gérer un agenda					CO b5 Contribuer positivement aux changements									
	CO c2 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion					CO c3 Documenter des processus									
CO c2 Organiser l'archivage					CO c3 Optimiser des processus										
CO c5 Établir un budget et un décompte					CO c3 Créer et superviser un calendrier										
CO c5 Tenir le livre de caisse															
CO c5 Contrôler les paiements entrants															
CO c5 Établir des ordres de paiement															
1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>e</sup> semestre	3 <sup>e</sup> semestre	4 <sup>e</sup> semestre	5 <sup>e</sup> semestre	6 <sup>e</sup> semestre										

## Légende

Auto-évaluation et évaluation externe : grille de compétences

Note d'expérience en entreprise

CI Cours Interentreprises

CO Connaissances fondamentales et aptitudes dans la compétence opérationnelle concernée

kaufmännische grundbildung formation commerciale initiale formazione di base commerciale



26 **Délais pour votre 1<sup>er</sup> semestre d'apprentissage – partie entreprise**

Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février
En continu de mi-août au 31 janvier Mandats pratiques						
				Grilles de compétences A finaliser au plus tard au 31 janvier		Entretien de qualification entre le 1 <sup>er</sup> et 15 février
						Note d'expérience au plus tard le 15 février



# 27 Délais pour votre 2<sup>ème</sup> semestre d'apprentissage – partie entreprise

Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août
En continu de mi-février au 31 juillet Mandats pratiques						
				Grilles de compétences A finaliser au plus tard au 31 juillet		Entretien de qualification entre le 1 <sup>er</sup> et 15 août
						Note d'expérience au plus tard le 15 août





kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)

Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)

Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

# Atelier – Création d'un mandat pratique dans Konvink



60 minutes

# Chaque énoncé de mandat pratique vous renvoie à des éléments opérationnels

 **kaufmännische grundbildung**  
**formation commerciale initiale**  
**formazione di base commerciale**

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)  
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)  
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

2<sup>e</sup> année de formation

**1**

## Planifier des tâches de gestion de projet

### Mandat pratique

**Compétence opérationnelle b4 : Exécuter des tâches de gestion propres au domaine commercial et traiter des projets partiels**

**Situation initiale**  
En tant que professionnel-le, tu travailles sur différents projets. Tes tâches vont de l'élaboration de supports d'information à la préparation de réunions en passant par l'établissement d'offres. Pour pouvoir être d'un soutien précieux, tu dois connaître l'objectif du projet et les tâches de projet qui l'incombent. Utilise ce mandat pratique pour t'informer sur un projet à venir ou en cours et planifier les tâches de gestion de projet.

**Définition de la tâche**

**Tâche partielle 1 :** Avec ta/ton responsable, choisie un projet sur lequel tu peux collaborer, apporter ton soutien ou que tu peux diriger.

**Tâche partielle 2 :** Informe-toi de manière exhaustive sur le projet et les tâches concernées dans celui-ci. Clarifie toutes les questions auxquelles tu ne peux pas répondre seule-e avec la personne responsable du projet ou avec ta/ton responsable. Consigne les réponses par écrit.

**Tâche partielle 3 :** Planifie les tâches relatives au projet dans une liste de tâches. Priorise les différentes tâches et fixe-toi des délais dans ton calendrier.

**Tâche partielle 4 :** Documente et analyse les résultats dans ton dossier de formation numérique.

**Remarques sur la solution**  
Tu découvriras comment recueillir des informations sur un projet de manière exhaustive et systématique dans l'élément opérationnel « Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial ».

**Organisation**  
Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.  
Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.

Version 2023 Page 1 sur 1



**Vue d'ensemble**

**Guide pratique**

Calendriers, budgets, déroulement des projets, environnements de travail numériques : certains outils de planification et d'organisation font partie d'un projet qui marche bien. En tant que professionnel, tu gères et tu surveilles ces outils. Grâce à ce guide pratique, tu deviendras un vrai professionnel de la gestion de projet !

**Guide pratique**

**De quoi s'agit-il ?**

Continuer



**Guide pratique**

**Étape 1 : S'informer sur le projet**

Continuer



**Guide pratique**

**Étape 2 : Planifier des tâches de gestion de projet**

Continuer



**Guide pratique**

**Étape 3 : Établir des calendriers et des budgets pour les projets**

Continuer



**Guide pratique**

**Étape 4 : Communiquer dans les projets**

Continuer



## Remarques sur la solution

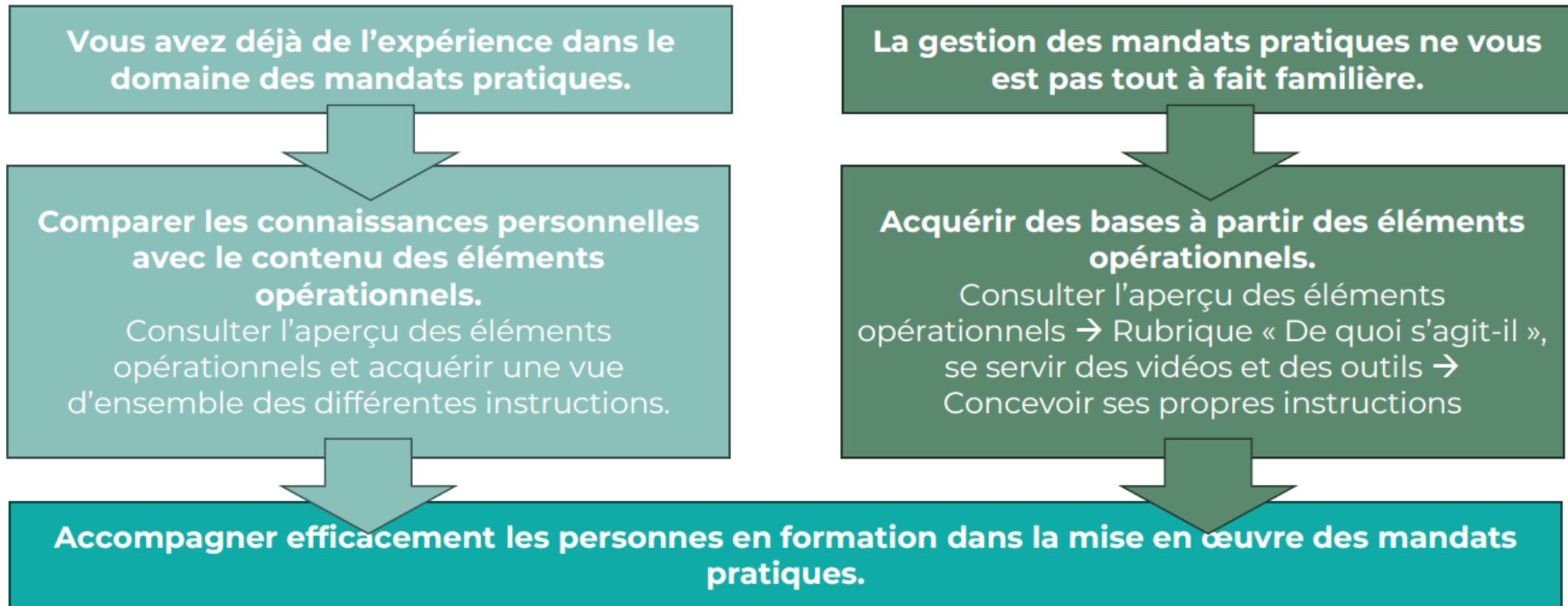
Tu découvriras comment recueillir des informations sur un projet de manière exhaustive et systématique dans l'élément opérationnel « Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels ».



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)  
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)  
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

# Comment utiliser les éléments opérationnels pour développer vos compétences ?

**Objectif :** j'acquies des connaissances sur les nouvelles compétences opérationnelles.



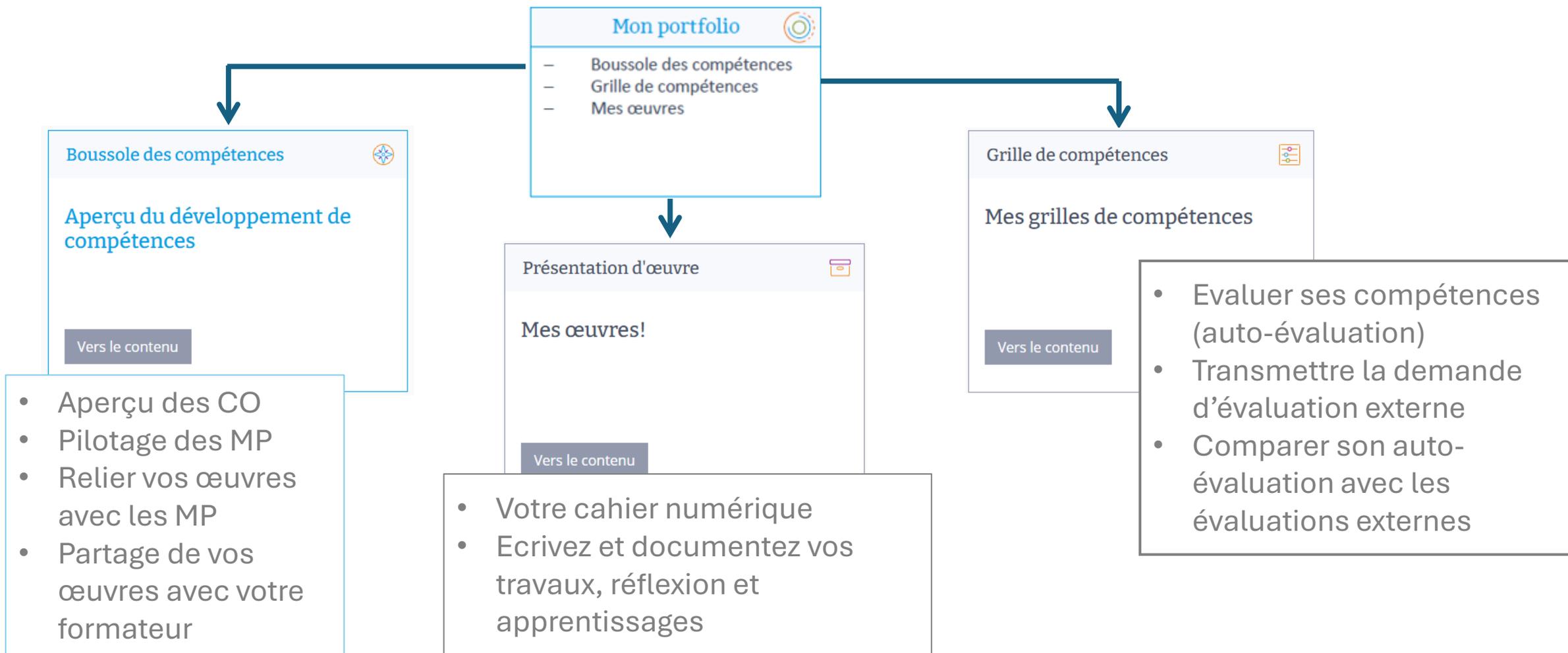
# Où trouver vos éléments opérationnels ?

Les éléments opérationnels vous aident à rédiger vos mandats pratiques !



Dans les énoncés des MP sur « Remarque sur la solution », il est indiqué l'élément opérationnel auquel se référer pour s'aider dans ses réflexions.

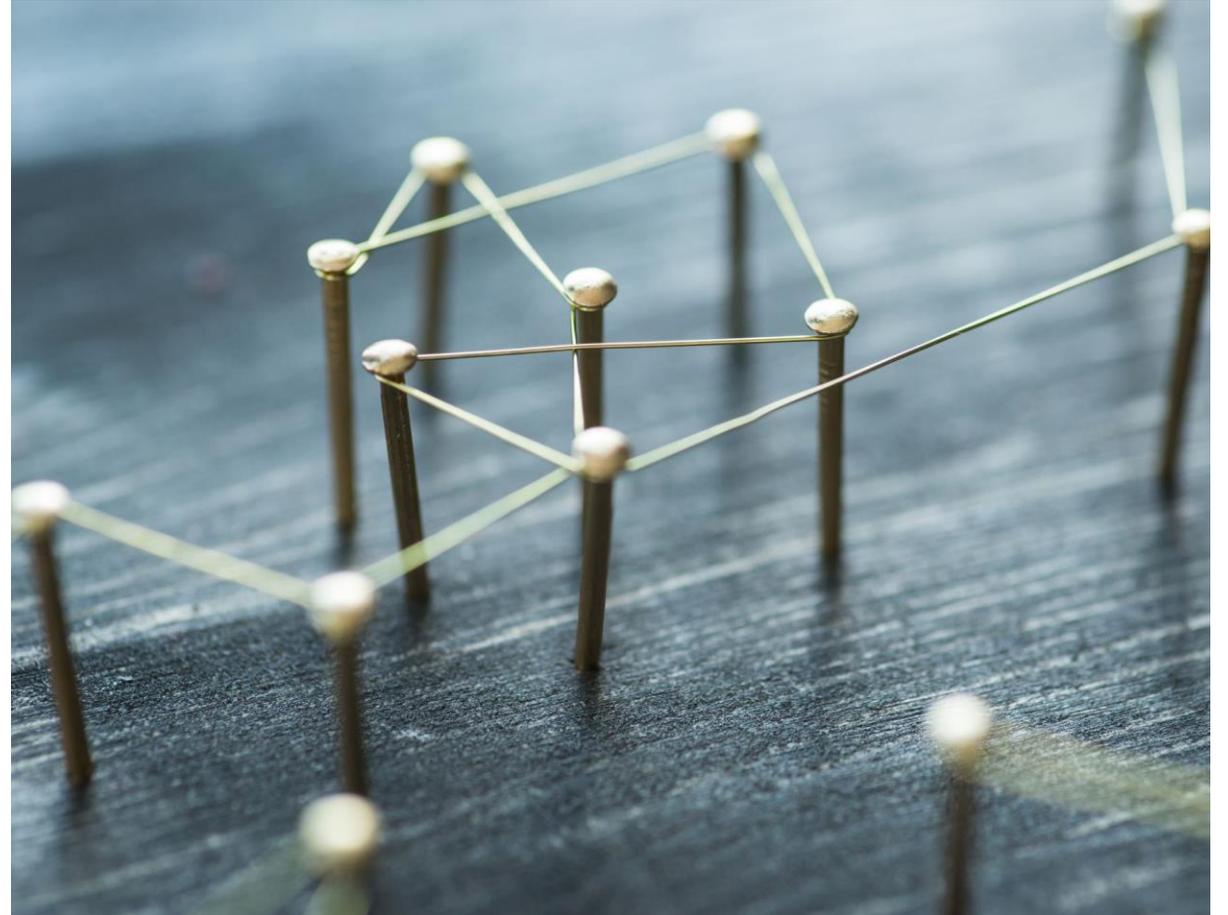
# Quels éléments se trouvent dans votre e-portfolio ?



# Gestion des interfaces

## 34 La gestion des interfaces, de quoi s'agit-il ?

- Des interfaces se créent lorsque deux ou plusieurs personnes entrent en contact. Il peut s'agir de personnes internes ou externes.
- Dans votre fonction, vous travaillez souvent en interfaces.
- Lorsque vous exécutez des tâches d'interface, vous devenez une ou un gestionnaire d'interfaces.
- Pour une bonne gestion des interfaces, il faut :
  - une attitude axée sur le service ;
  - une transmission d'informations active et exhaustive ;
  - un contrôle qualité complet.



# Exemple : interface

Employé de commerce  
CFC SA

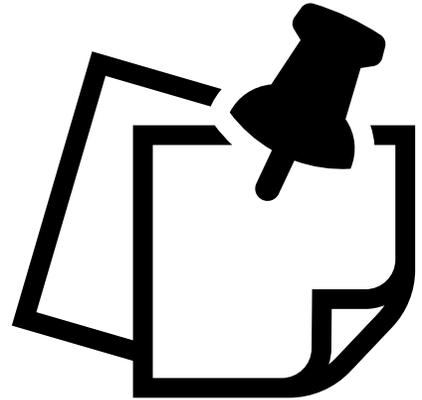
La tâche doit être  
réalisée pour  
mardi prochain

Département marketing



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)  
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)  
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

# Reprenez 3 post-it contenant vos tâches en entreprise



Ma tâche en entreprise  
*(exemple : saisir des factures)*

Ajouter les éléments suivants pour chacune des trois tâches :

Avec qui suis-je en  
interaction ?  
*(exemple : les comptables, les  
Managers)*

Par quel moyen j'entre  
en interaction ?  
*(exemple : e-mail, SAP,  
teams, face à face)*





kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)

Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)

Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

# Traitez l'unité d'apprentissage

## « Gérer habilement les interfaces en entreprise »



- Regarder la vidéo d'introduction
- Lire la box « Module de connaissances »
- Se faire une idée des outils disponibles dans « L'unité de transfert »
- Regarder les « Séquences de démonstration »
- Effectuer les 3 exercices de l'unité de formation



40 minutes individuel

Le but est de vous préparer à passer un exercice d'e-test.



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)

Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)

Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

# Effectuez l'exercice d'e-test

« **Gérer habilement les interfaces en entreprise** »



20 minutes individuel (en simultané)

Veuillez montrer le résultat de l'exercice e-test à votre formateur CI

Cet exercice d'e-test n'est pas noté 😊

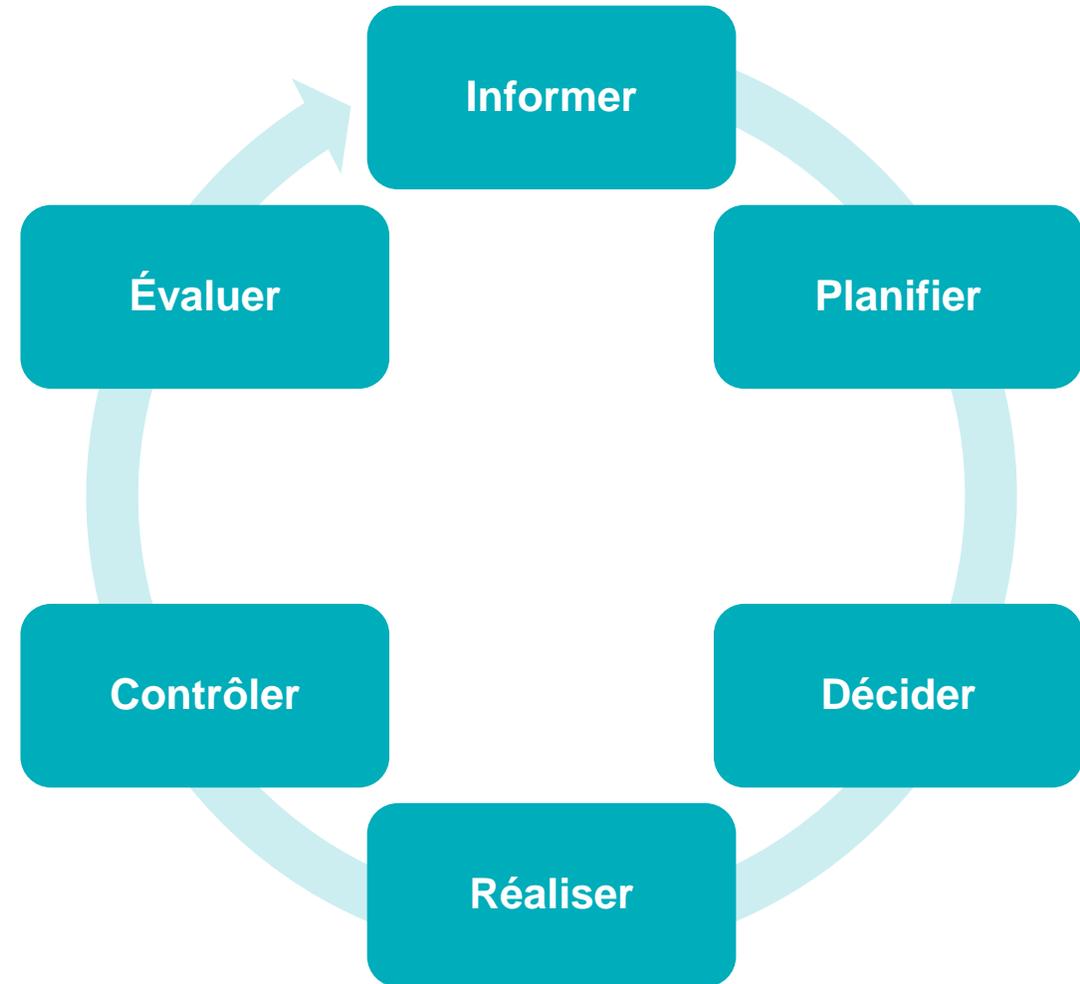
# Où trouver vos unités d'apprentissage (UA) ?



# Méthode IPDRCE

## 41 IPDRCE

- IPDRCE (ou la méthode en six étapes) est une méthode pour traiter des mandats de manière structurée.
- Elle peut être utilisée dans de nombreuses situations dans votre quotidien professionnel.



# 42 A faire pour le CI2

## Directive de travail « Travail préparatoire »

### Situation initiale

Dans le CI d'aujourd'hui, vous avez découvert la méthode IPDRCE. D'ici le prochain CI, vous avez le temps d'utiliser la méthode IPDRCE en entreprise.

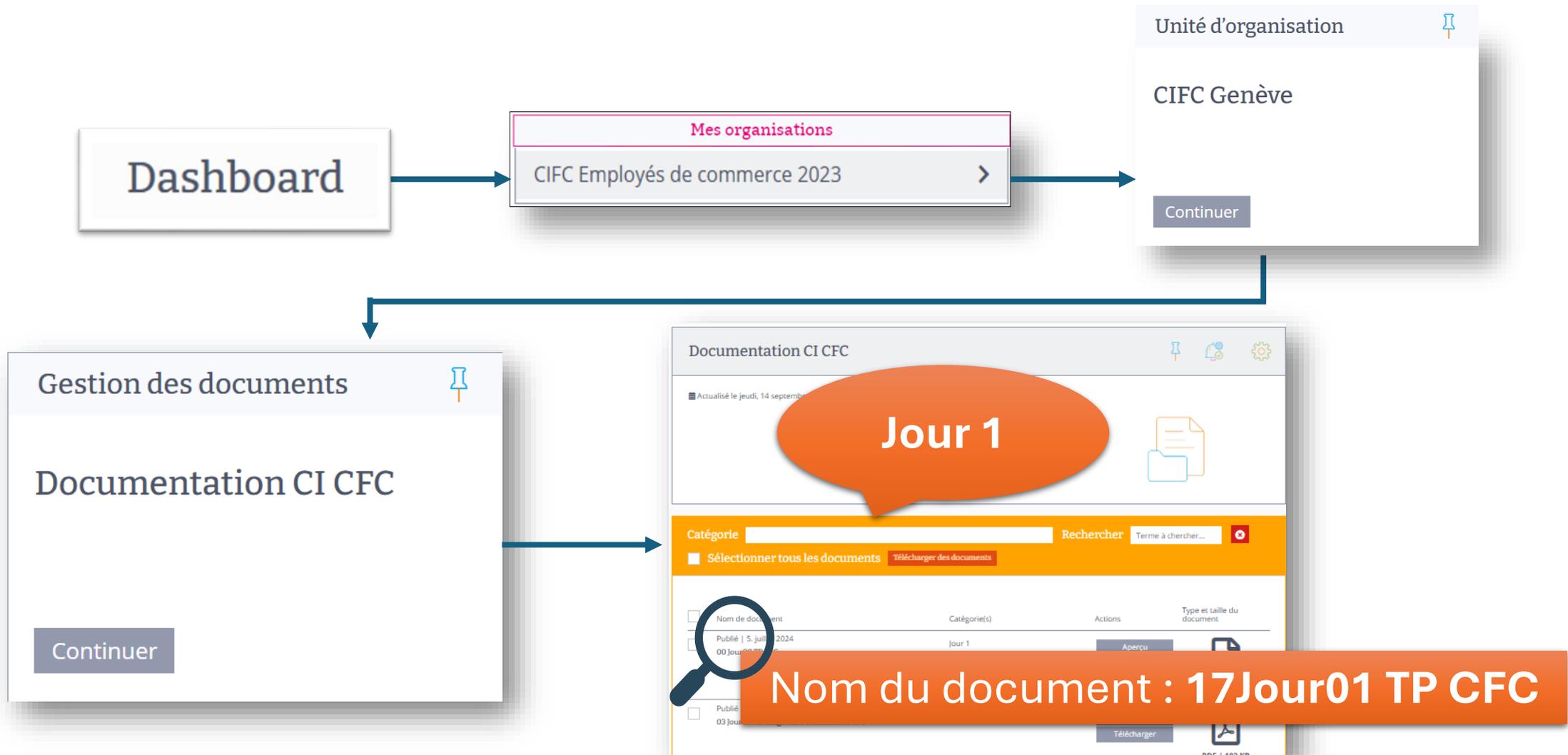
### Définition de la tâche

- |                |  |
|----------------|--|
| <b>Étape 1</b> | Utilisez la méthode IPDRCE pour le prochain mandat qui vous sera confié en entreprise. Pour ce faire, cherchez un mandat que vous pouvez exécuter en une heure. Utilisez la méthode IPDRCE pour gérer ce mandat. |
| <b>Étape 2</b> | Exécutez le mandat.  |
| <b>Étape 3</b> | Notez les étapes qui se sont bien déroulées et celles que vous auriez dû gérer autrement. Apportez vos notes pour le prochain CI.  |

Veillez effectuer ce travail dans « Mes œuvres » Konvink



# Où trouver votre travail préparatoire pour le CI2 ?



**Avoir le sens du service**

## 45 Avoir le sens du service

- Avoir le sens du service signifie avant tout répondre aux besoins de la cliente ou du client d'une façon personnalisée.
- Une personne a le sens du service lorsque son principal objectif consiste à combler et à satisfaire les clientes et les clients internes et externes. En tant que gestionnaire d'interfaces, vous poursuivez cet objectif.
- Avoir le sens du service signifie aussi penser en termes de solutions.



## 46 Avoir le sens du service : comment procéder

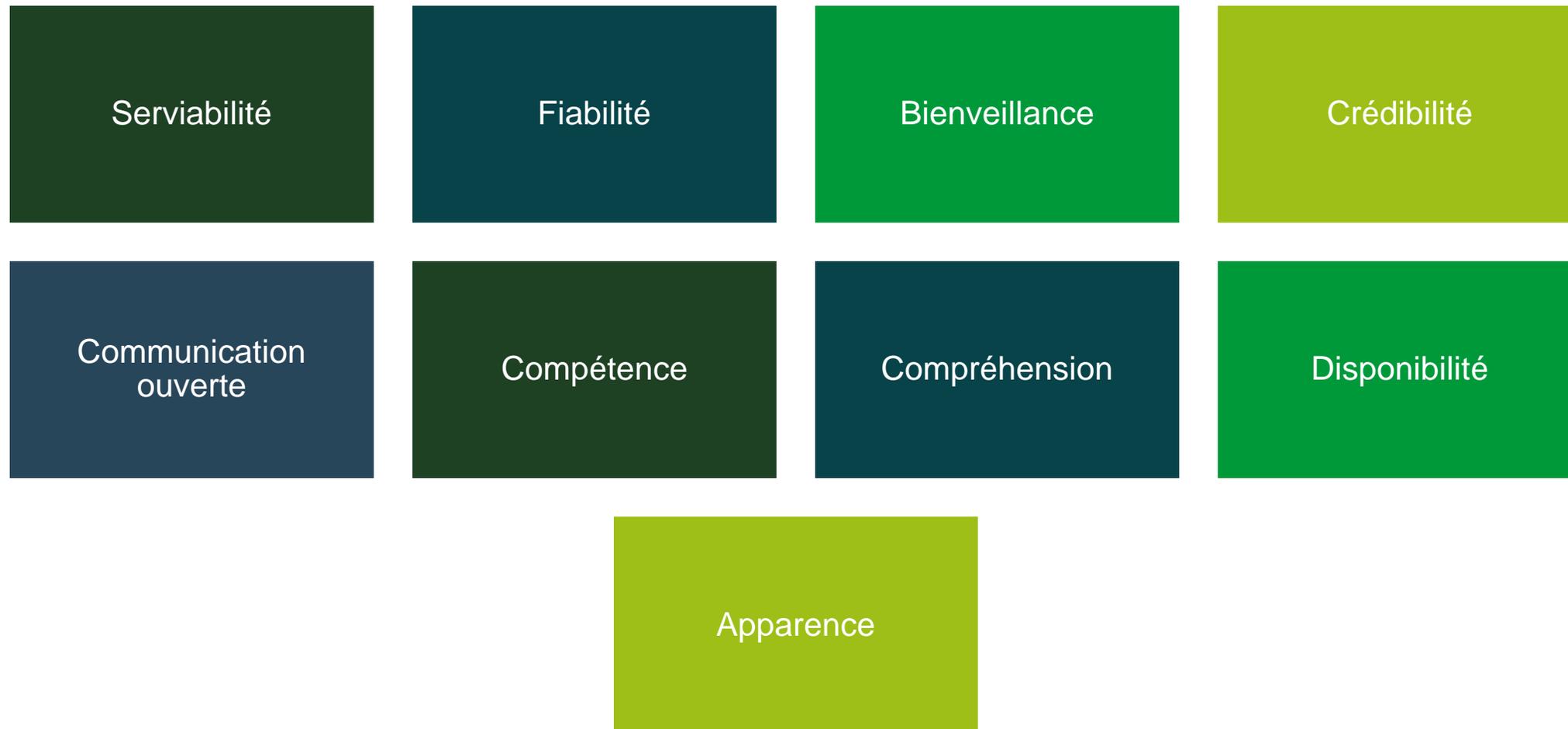


[Lien](#)



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)  
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)  
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

# 47 Les piliers



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)  
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)  
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

## 48 Exemples

### À faire :

Vous revenez de votre pause de midi et constatez que vous avez manqué un appel de votre collègue. Une fois installé-e à votre poste de travail, vous la rappelez pour lui demander la raison de son appel.

### À ne pas faire :

Vous revenez de votre pause de midi et constatez que vous avez manqué un appel de votre collègue. Vous ne rappelez pas et attendez que votre collègue essaie de nouveau de vous joindre. Si vous n'avez pas de ses nouvelles, vous supposez que la question est réglée.



## 49 Exemples

### À faire :

Un client téléphone pour avoir des informations sur un produit. N'étant pas en mesure de répondre à ses questions, vous transférez l'appel à la personne compétente.

### À ne pas faire :

Un client téléphone pour avoir des informations sur un produit. N'étant pas en mesure de répondre à ses questions, vous lui souhaitez une bonne journée et raccrochez.

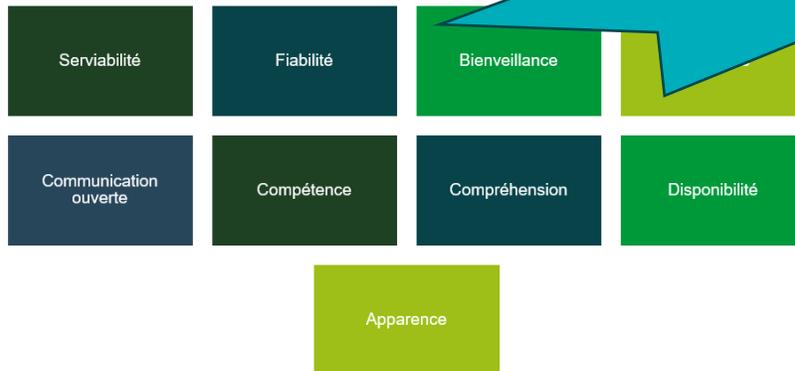


# 50 Jeu de rôle – Répondre au client avec le sens du service

Effectuez les jeux de rôles selon les cartes distribuées

N'oubliez pas d'appliquer les 9 piliers du sens du service

## 45 Les piliers



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)  
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)  
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)  
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)  
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)



Un(e) client(e)  
Un(e) employé(e) de commerce  
Un(e) observateur/trice

# Perspectives

# Programme des CI – Employé-e-s de commerce CFC

		1 <sup>re</sup> année d'apprentissage			2 <sup>e</sup> année d'apprentissage			3 <sup>e</sup> année d'apprentissage			
Jours en présentiel		<b>CI 1 (septembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formation/CI</li> <li>Organisation/Rôle</li> <li>Travailler avec Konvink</li> <li>UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise »</li> <li>Méthode des 6 étapes</li> <li>Bases du traitement des mandats</li> <li>Orientation vers les services</li> </ul>	<b>CI 2 (octobre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transmission d'informations</li> <li>Découverte de l'entreprise</li> <li>Introduction présentation d'œuvre</li> <li>Introduction CC-CI 1</li> <li>Introduction phase d'apprentissage autonome encadré</li> </ul>		<b>CI 4 (avril-juin)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1</li> <li>Concept d'information et de communication</li> <li>Réclamations</li> <li>Produits/services</li> <li>Réglementations dans l'entreprise</li> <li>Introduction CC-CI 2</li> </ul>	<b>CI 6 (août-octobre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Idée</li> <li>Esquisse</li> <li>Objectif / calendrier</li> <li>Prochaines étapes</li> <li>Groupes d'apprentissage</li> </ul>	<b>CI 7 (novembre-décembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Objectif du projet</li> <li>Calendrier du projet</li> <li>UA (approfondissement)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastructure numérique</li> <li>Gestion des données</li> <li>Contenus numériques</li> <li>Textes compréhensibles</li> </ul> </li> </ul>	<b>CI 8 (janvier)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>État du projet</li> <li>Calendrier du projet</li> <li>Documentation</li> <li>UA (fin)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastructure numérique</li> <li>Gestion des données</li> <li>Contenus numériques</li> <li>Textes compréhensibles</li> </ul> </li> </ul>		<b>CI 9 (septembre-novembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet               <ul style="list-style-type: none"> <li>Réflexion / finalisation</li> <li>Documentation</li> </ul> </li> <li>Entreprise et envi.               <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse PESTEL</li> <li>État des lieux</li> <li>Input procédure de qual. en entreprise</li> </ul> </li> <li>Introduction présentation de projet</li> </ul>	<b>CI 10 (janvier)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet               <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation</li> <li>Atelier compétences transversales</li> <li>Planification du développement professionnel</li> <li>Fin</li> </ul> </li> </ul>
	Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 1</li> <li>Préparation CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 2</li> <li>Préparation CI 3</li> <li>Mandat de transfert 1</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 4</li> <li>Préparation CI 5</li> <li>Mandat de transfert 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 6</li> <li>Préparation CI 7</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 7</li> <li>Préparation CI 8</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 8</li> <li>Préparation CI 9</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 9</li> <li>Préparation CI 10</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	
Phase d'autoapprentissage guidée			<b>CI 3 (octobre-mars)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre du mandat de travail CI 3</li> </ul> UA <ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li> </ul>	<b>CI 5 (juin-août)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre du mandat de travail CI 5</li> </ul> UA (Introduction) <ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastructure numérique</li> <li>Gestion des données</li> <li>Contenus numériques</li> <li>Textes compréhensibles</li> </ul> Mon projet <ul style="list-style-type: none"> <li>Idée de projet et réalisation d'une esquisse</li> </ul>							
	Contrôles de compétence	Test certificat		<b>CC CI 1: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer habilement les interfaces en entreprise</li> <li>Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li> </ul> 1	<b>CC CI 2: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificat e-test               <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser des infrastructures numériques</li> <li>Créer des contenus numériques</li> </ul> </li> <li>Garantir la gestion des données</li> <li>Rédiger des textes compréhensibles</li> </ul> 2						
Mandat de transfert			<b>CC CI 1: Mandat de transfert (60%)</b> <p>Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»</p> 1	<b>CC CI 2: Mandat de transfert (60%)</b> <p>Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)</p> 2							



Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2<sup>e</sup> année



Remise jusqu'au CI 10 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3<sup>e</sup> année

# Délais pour votre 1<sup>ère</sup> année d'apprentissage – Partie CI

	Tâches à effectuer	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai
CI1	CI1									
	Effectuer le travail de suivi "IPDRCE"									
CI2	CI2									
	Travailler sur le mandat d'entrainement "mon entreprise"									
	<b>Publier votre mandat d'entrainement "mon entreprise"</b>				<b>Délai 15 déc.</b>					
CI3	Effectuer le travail de la journée autonome CI3 : - UA "gérer habilement les interfaces" - UA "traiter les demandes des clients sur différents canaux" <b>- Créer une œuvre dans laquelle vous répondez aux tâches de fixation de connaissances sur le thème de "traiter les demandes des clients sur différents canaux"</b>									
	Participer au webinaire d'accompagnement pour le CI3 avec votre formateur CI									
	<b>Publier votre œuvre comprenant les tâches de fixation des connaissances de l'unité d'apprentissage "traiter les demandes des clients sur différents canaux"</b>							<b>Délai 15 mars</b>		
CC-CI1	Travailler sur le mandat de transfert n°1 : traiter les demandes des clients tout en reprenant des éléments écrits dans votre œuvre du CI3 en lien avec les tâches de fixation de connaissances									
	Effectuer les certificats e-tests <b>- E-test : gérer habilement les interfaces</b> <b>- E-test : gérer les demandes des clients sur différents canaux</b>									
	<b>Publier votre mandat de transfert intermédiaire "traiter les demandes des clients"</b>								<b>Délai 9 avril</b>	
CI4	CI4									
CC-CI1	Ajuster votre mandat de transfert "traiter les demandes des clients" en fonction de ce qu'il s'est dit dans le CI4									
	<b>Soumettre les travaux du CC-CI1 dans la box "Mes prestations fournies lors des examens" dans Konvink :</b> <b>- Mandat de transfert n°1</b> <b>- E-test : gérer habilement les interfaces</b> <b>- E-test : gérer les demandes des clients sur différents canaux</b>									<b>Délai 20 mai</b>

# 54 Perspectives

## CI 2 :

### Travail préparatoire à réaliser pour le CI2

#### Contenus d'apprentissage

- Structure d'une entreprise
- Transmission d'informations active et exhaustive (approfondissement de la gestion des interfaces)
- Introduction au contrôle des compétences du CI 1

#### Mandat de préparation

- Utiliser la méthode IPDRCE en entreprise (selon directive de travail)



**Conclusion**

## 56 **Au cours de cette journée en présentiel, vous...**

- avez fait la connaissance des autres participantes et participants du CI ;
- avez reçu de nombreuses informations sur la formation ;
- vous êtes familiarisé-e avec l'environnement d'apprentissage numérique « Konvink » et le portfolio personnel ;
- avez exercé votre sens du service ;
- avez appliqué la méthode IPDRCE pour une gestion structurée des mandats.

Vous avez maintenant la possibilité de passer les contenus en revue et de résumer cette journée en trois mots.



# 57 Feedback



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)  
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)  
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Merci de votre attention!



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)  
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)  
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)