



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

17 septembre 2024

2 Programme CI 1

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

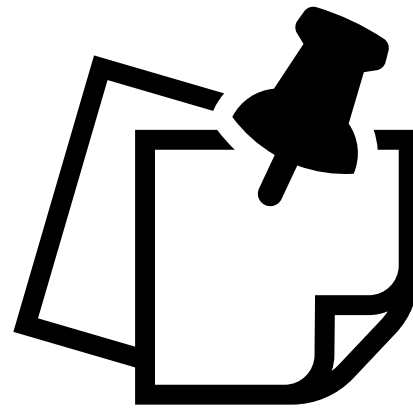
8 Compétences opérationnelles

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



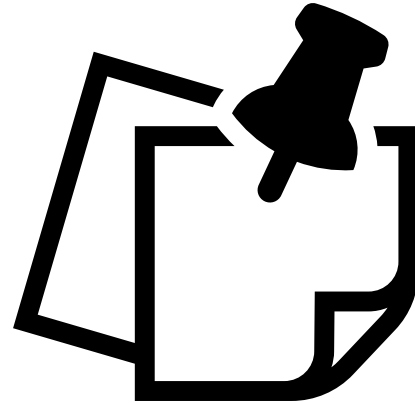
Notez les tâches d'un-e apprenti-e employé-e de commerce

1 post-it par tâche



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

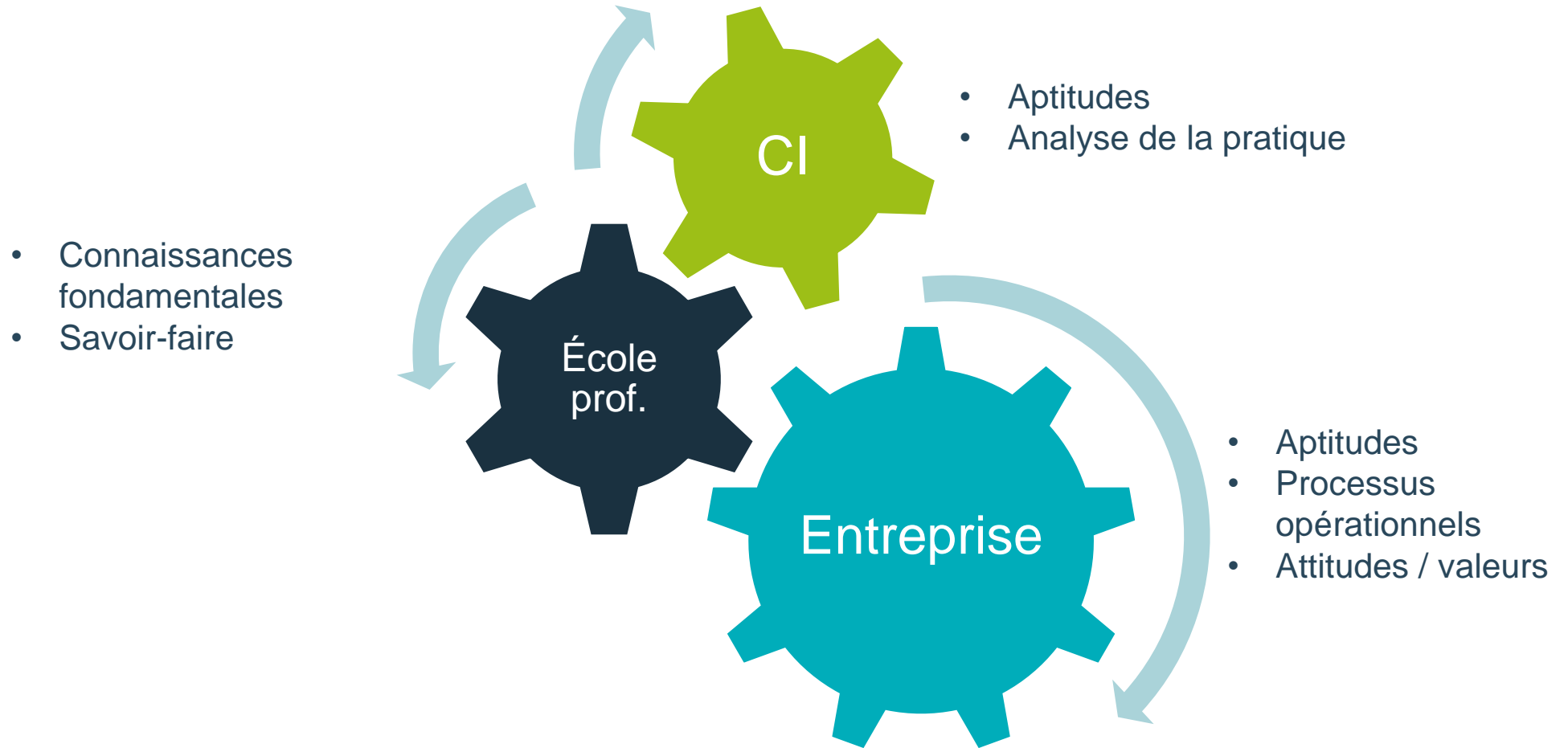
1 post-it par tâche



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 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 ^{er} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre		5 ^e semestre		6 ^e 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 ?

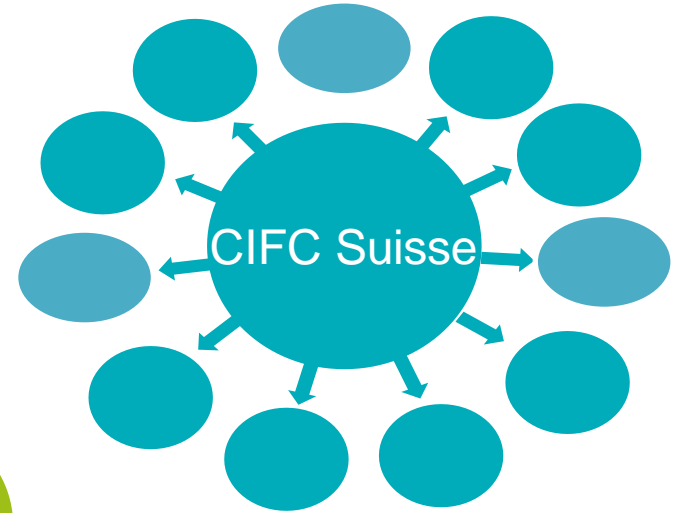





Illustration : Organisation de la CIFIC, source : illustration propre.




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 ^{er} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre			4 ^e semestre	
Contrôles de compétence	Jours en présentiel	CI 1 Novembre	CI 2 Décembre	CI 4 Mars - avril		CI 6 Septembre	CI 7 Octobre - novembre	CI 8 Décembre - janvier	CI 9 Mars	CI 10 Avril
	Préparation / post-traitement									
	Apprentissage autonome encadré			CI 3 Janvier - février	CI 5 Mai - juillet					
	Test de certificat	CC CI 1: Certificat e-test (40%)				CC CI 2: Certificat e-test (40%)				
Mandat de transfert (œuvre)	CC CI 1: Mandat de transfert (60%) 				CC CI 2: Mandat de transfert (60%) 					
										

 Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août du 3^e semestre

 Remise jusqu'au CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai du 4^e semestre

16 août 2024

1




Délais pour votre 1^{ère} 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"									
	Publier votre mandat d'entrainement "mon entreprise"				Délai 15 déc.					
CI3	Effectuer le travail de la journée autonome CI3 : - UA "gérer habilement les interfaces" - UA "traiter les demandes des clients sur différents canaux" - 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"									
	Participer au webinaire d'accompagnement pour le CI3 avec votre formateur CI									
	Publier votre œuvre comprenant les tâches de fixation des connaissances de l'unité d'apprentissage "traiter les demandes des clients sur différents canaux"							Délai 15 mars		
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 - E-test : gérer habilement les interfaces - E-test : gérer les demandes des clients sur différents canaux									
	Publier votre mandat de transfert intermédiaire "traiter les demandes des clients"								Délai 9 avril	
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									
	Soumettre les travaux du CC-CI1 dans la box "Mes prestations fournies lors des examens" dans Konvink : - Mandat de transfert n°1 - E-test : gérer habilement les interfaces - E-test : gérer les demandes des clients sur différents canaux									Délai 20 mai

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

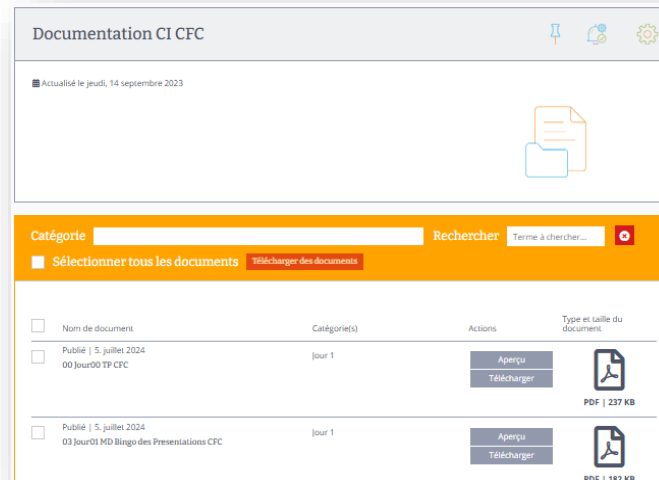
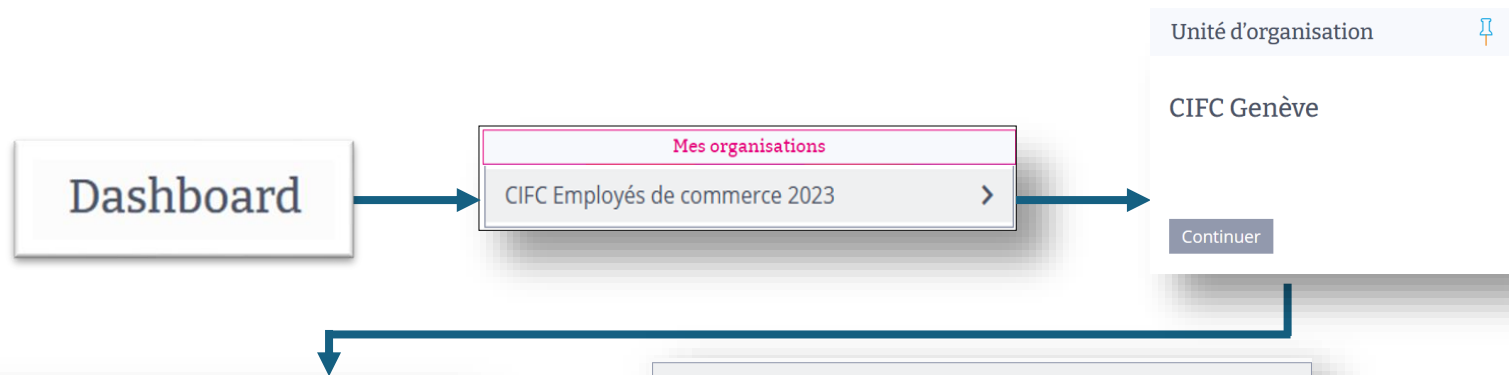
Mes organisations



- 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

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

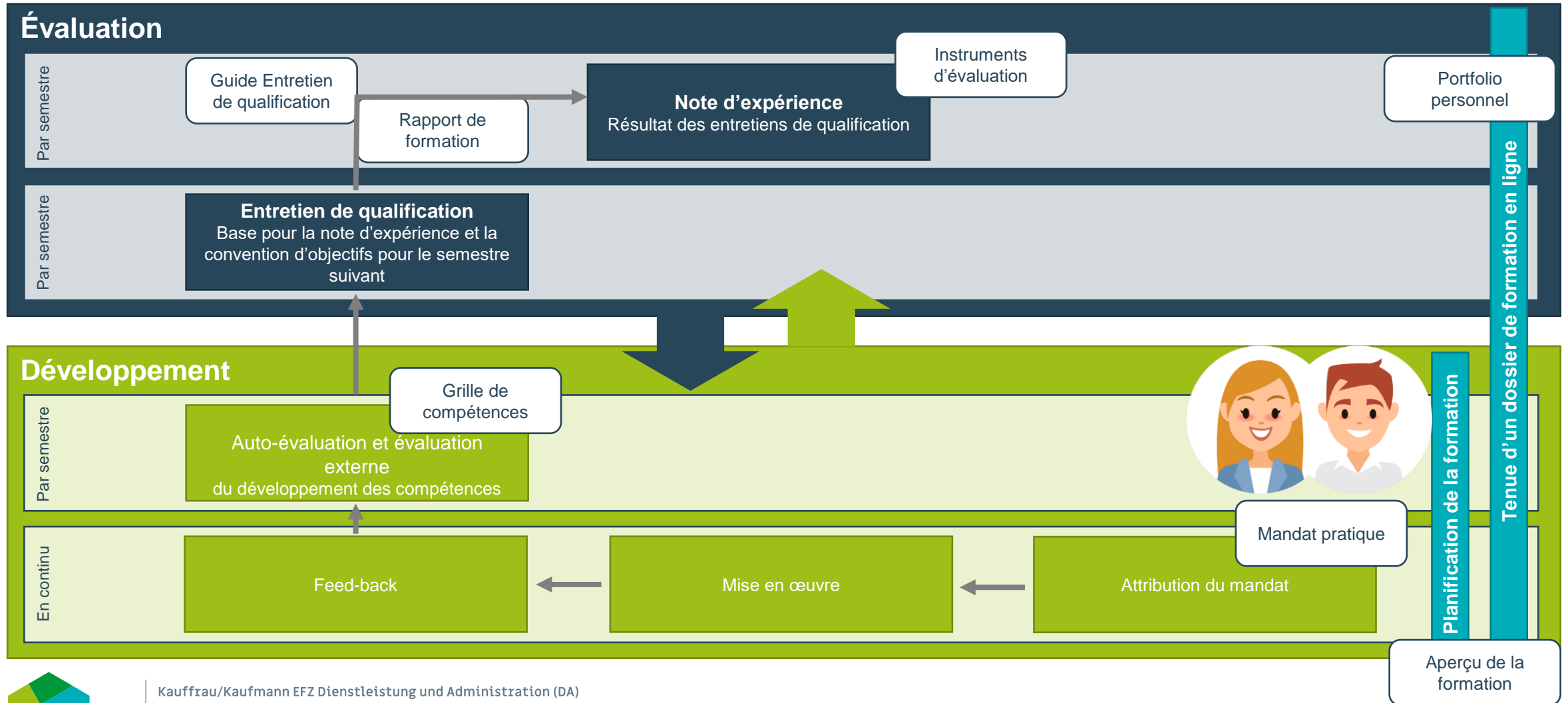


Tests notés et irréversibles !



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

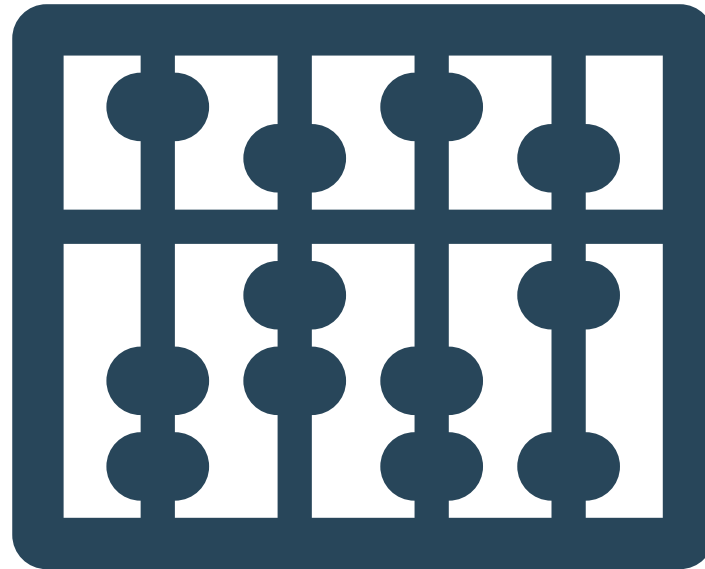
Mandats pratiques



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 Grille de compétences – 1^{ère} année

A compléter d'ici au 30 septembre au plus tard !





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)


26 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 ^{er} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre		5 ^e semestre		6 ^e 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



27 Délais pour votre 1^{er} 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 ^{er} et 15 février
						Note d'expérience au plus tard le 15 février



28 **Délais pour votre 2^{ème} 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 ^{er} 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)
Employee-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

2^e 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

Étape 2 : Planifier des tâches de gestion de projet

Continuer

Guide pratique

De quoi s'agit-il ?

Continuer

Guide pratique

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

Continuer

Guide pratique

Étape 1 : S'informer sur le projet

Continuer

Guide pratique

Étape 4 : Communiquer dans les projets

Continuer

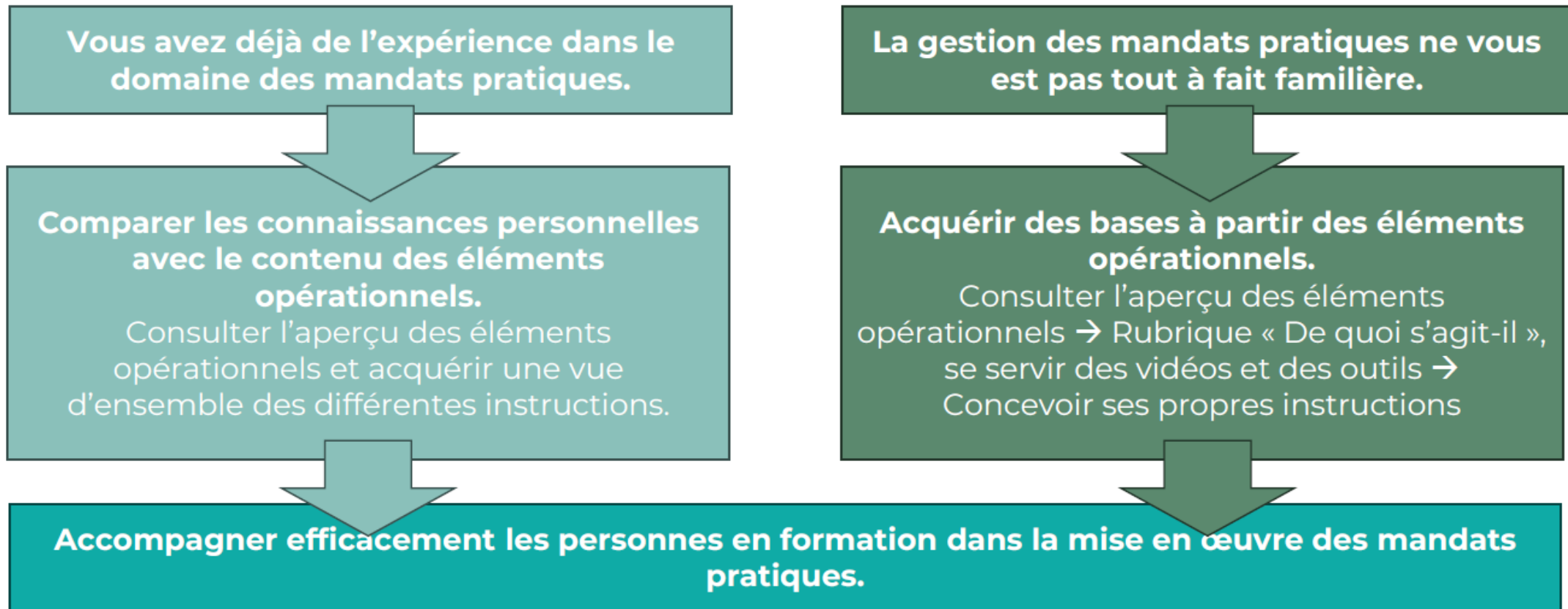
Remarques sur la solution

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 ».



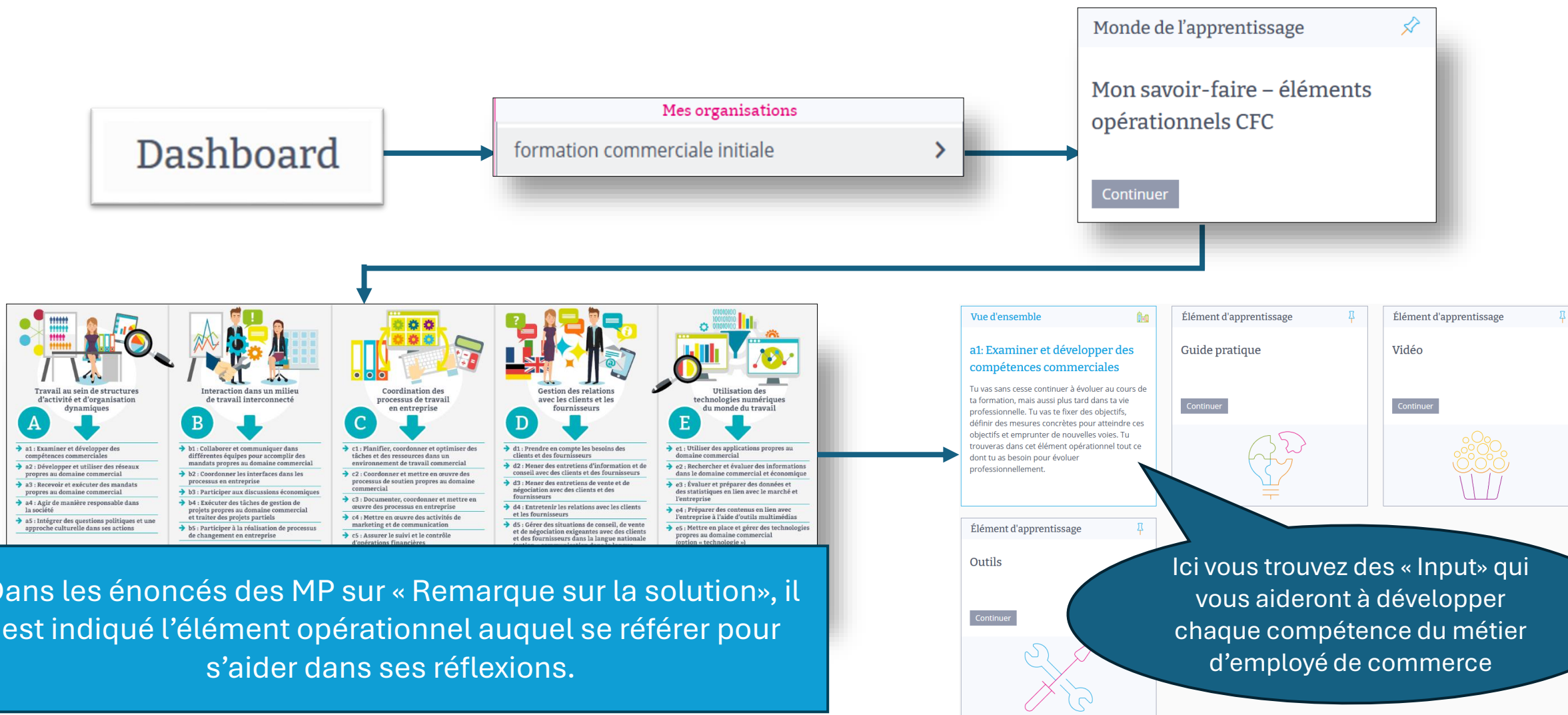
Comment utiliser les éléments opérationnels pour développer vos compétences ?

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



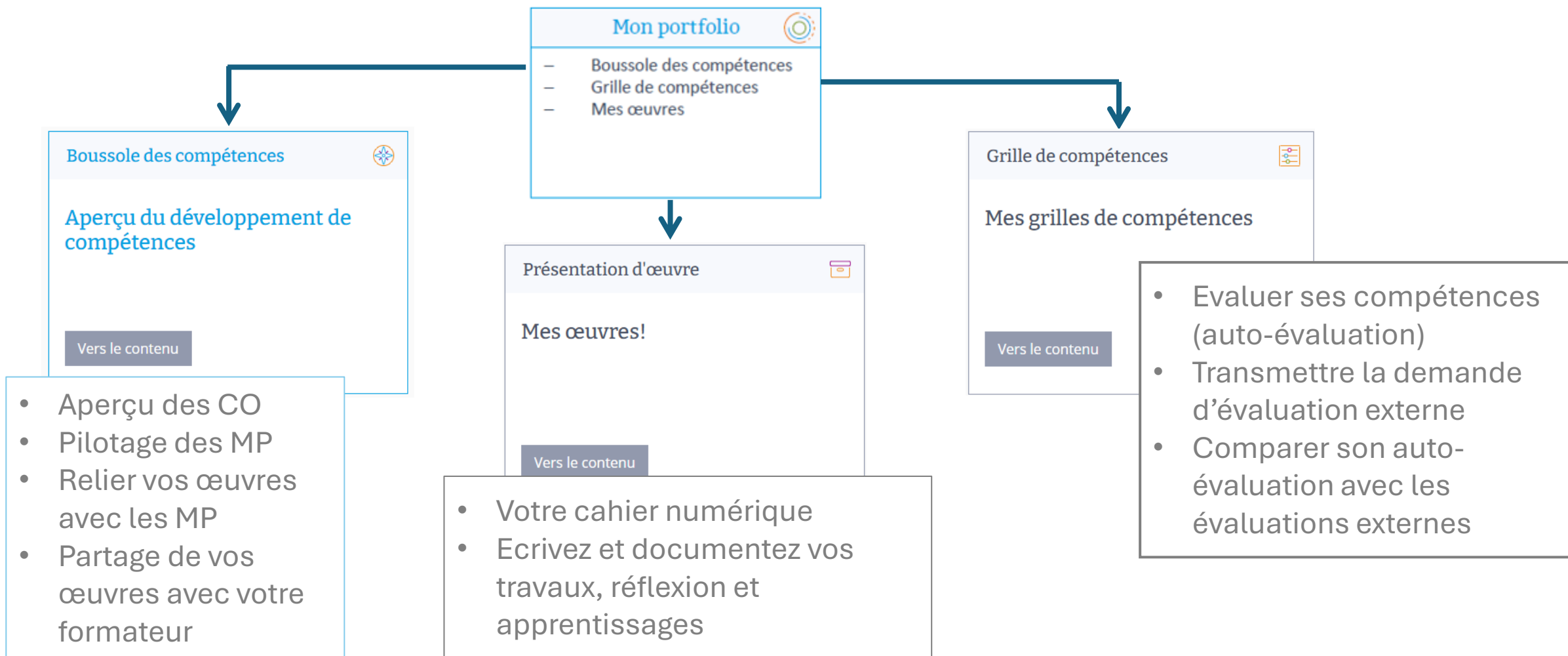
Où trouver vos éléments opérationnels ?

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.

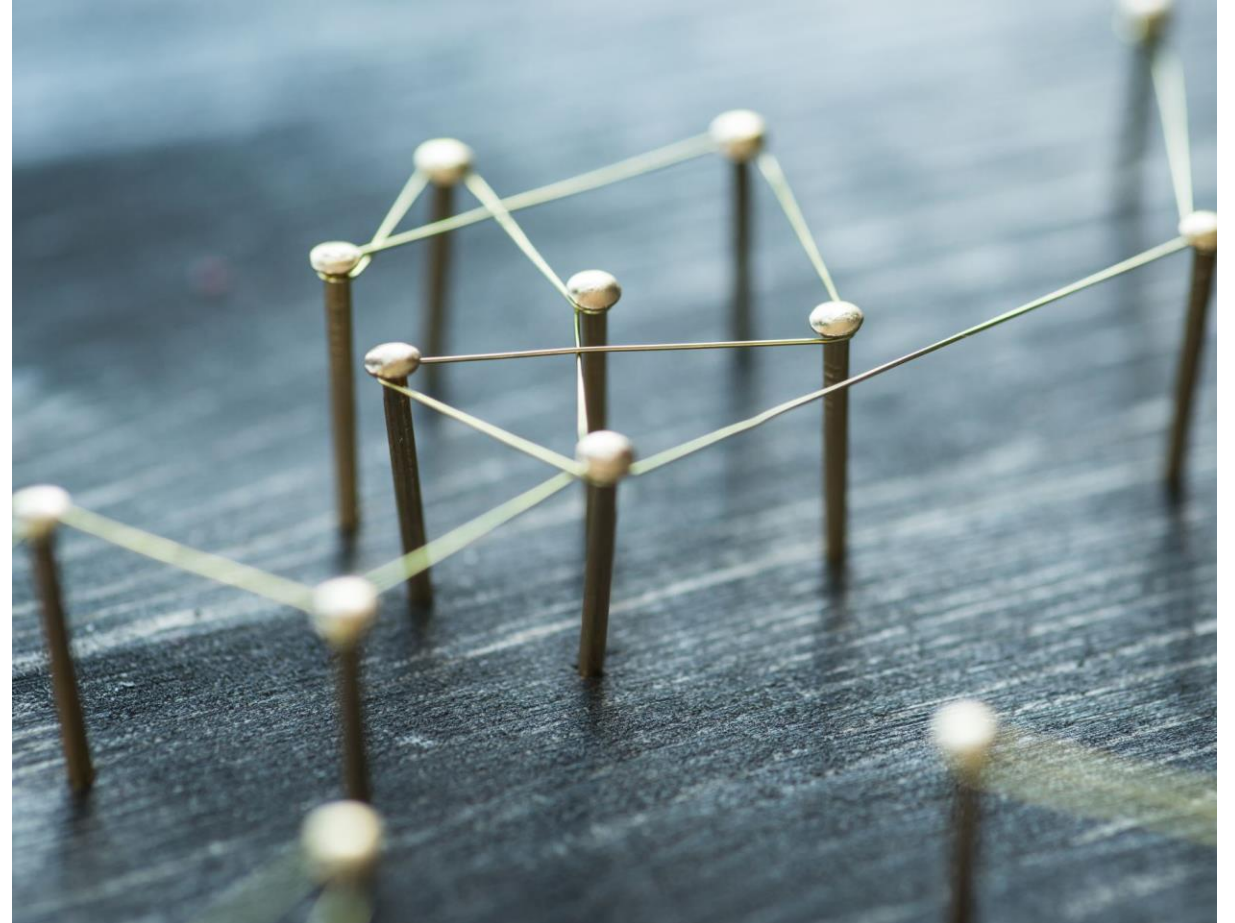
Quels éléments se trouvent dans votre e-portfolio ?



Gestion des interfaces

35 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

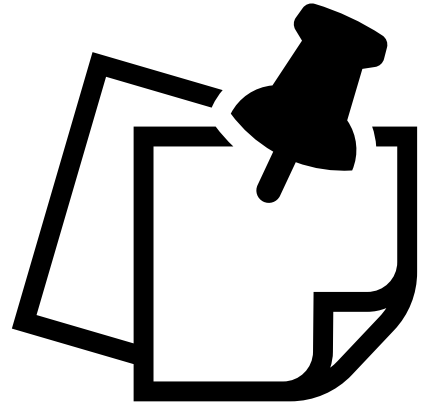
La tâche doit être
réalisée pour
mardi prochain

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** »

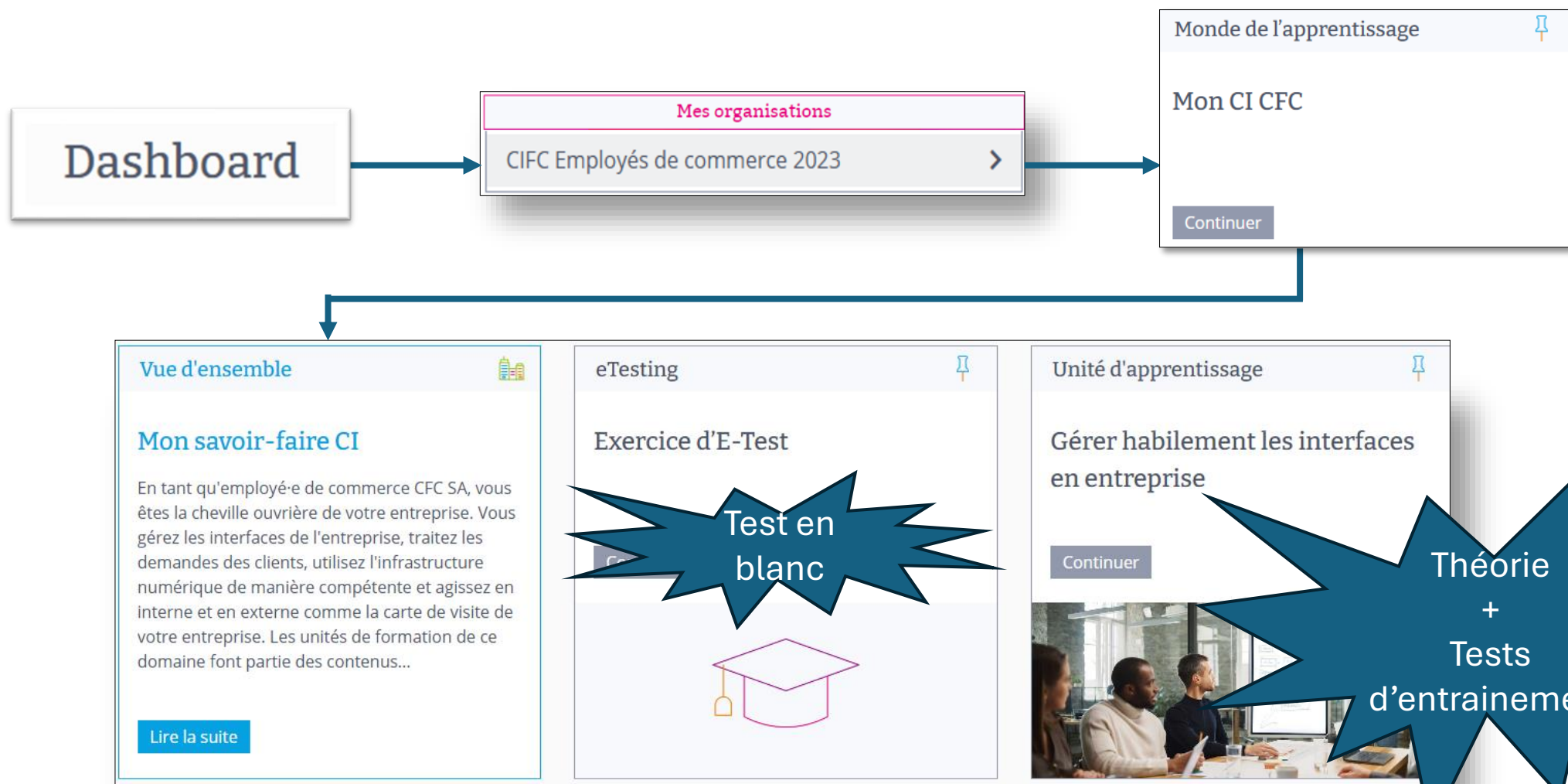


20 minutes individuel (en simultané)

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

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

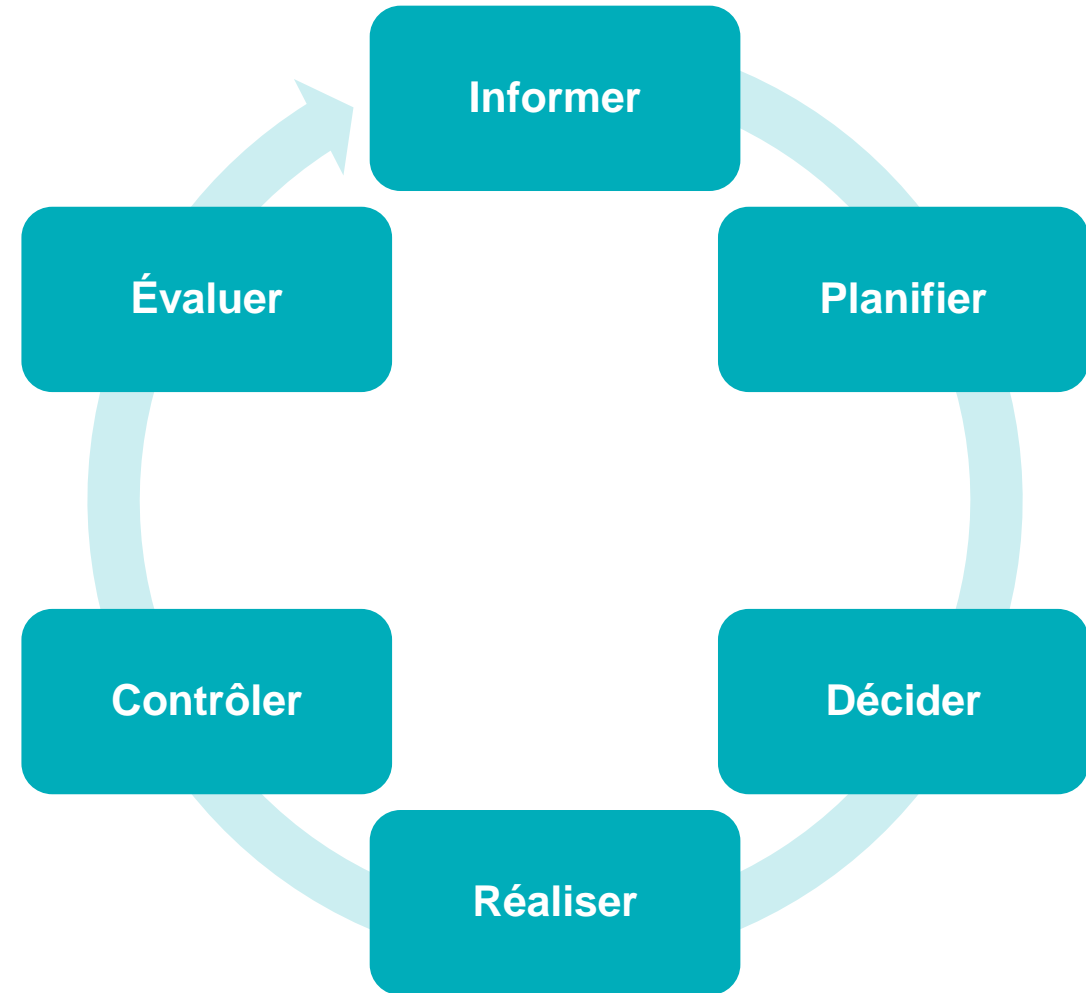
Où trouver vos unités d'apprentissage (UA) ?



Méthode IPDRCE

42 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.



43 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.

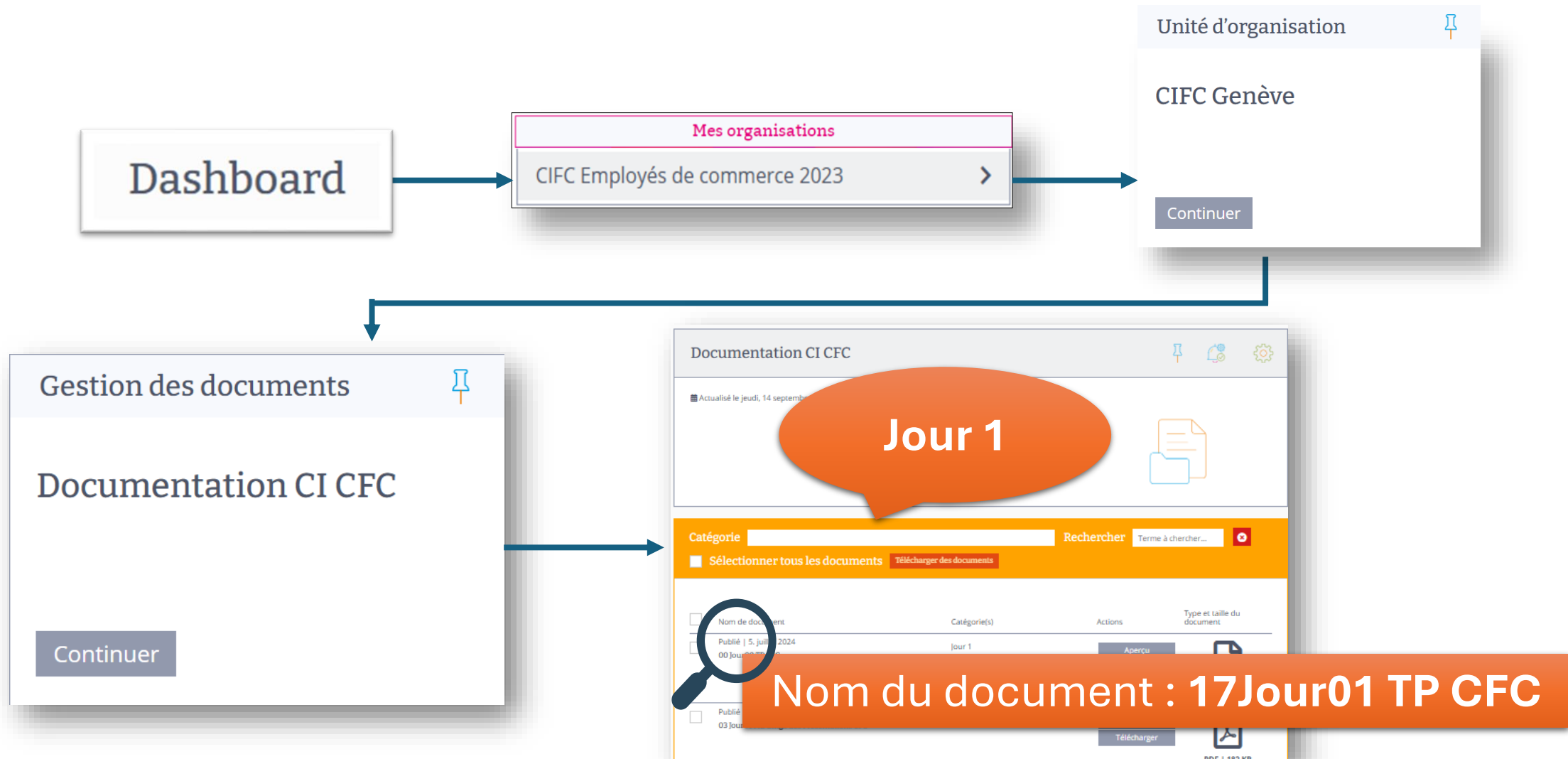
Définition de la tâche

- | | |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Étape 1 | 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. |
| Étape 2 | Exécutez le mandat. |
| Étape 3 | 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

46 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.



47 Avoir le sens du service : comment procéder

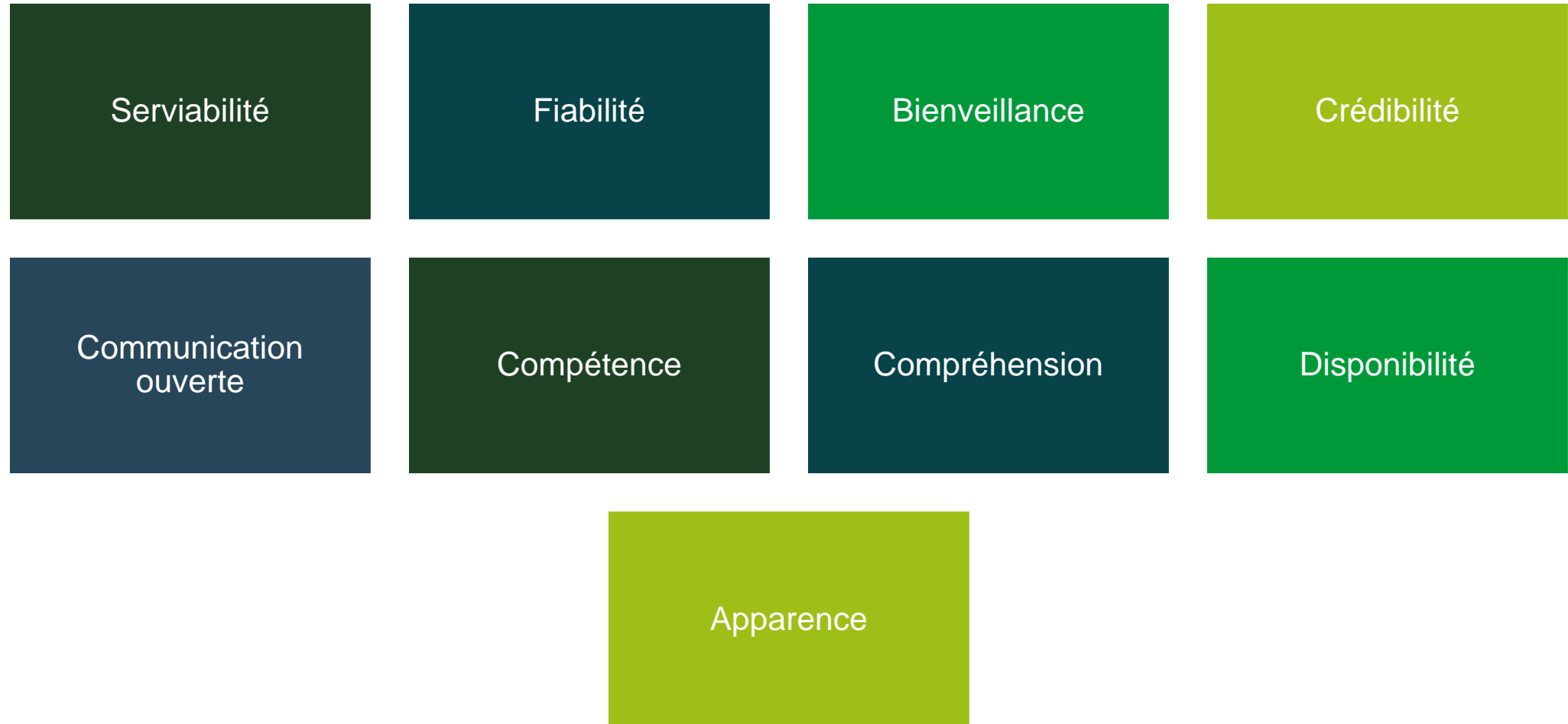


[Lien](#)



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)

48 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)

49 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.



50 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.



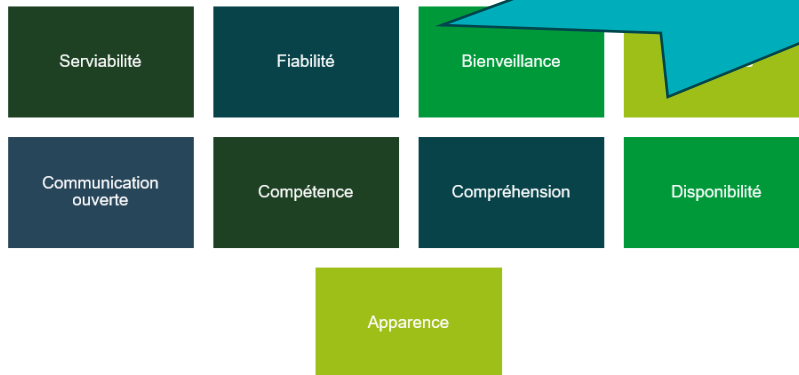
Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

51 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

Délais pour votre 1^{ère} 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"									
	Publier votre mandat d'entrainement "mon entreprise"				Délai 15 déc.					
CI3	Effectuer le travail de la journée autonome CI3 : - UA "gérer habilement les interfaces" - UA "traiter les demandes des clients sur différents canaux" - 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"									
	Participer au webinaire d'accompagnement pour le CI3 avec votre formateur CI									
	Publier votre œuvre comprenant les tâches de fixation des connaissances de l'unité d'apprentissage "traiter les demandes des clients sur différents canaux"							Délai 15 mars		
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 - E-test : gérer habilement les interfaces - E-test : gérer les demandes des clients sur différents canaux									
	Publier votre mandat de transfert intermédiaire "traiter les demandes des clients"								Délai 9 avril	
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									
	Soumettre les travaux du CC-CI1 dans la box "Mes prestations fournies lors des examens" dans Konvink : - Mandat de transfert n°1 - E-test : gérer habilement les interfaces - E-test : gérer les demandes des clients sur différents canaux									Délai 20 mai

55 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)

Grille de compétences de 1^{ère} année CFC → 30 septembre



Conclusion

57 **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.



58 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)