



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 4

6 mai 2025

2 Programme CI 4

Heure	Thème
08h30	<ul style="list-style-type: none">– Accueil / Objectifs / Déroulement– Rétrospective– Présentation d'œuvre– Introduction au CI-CC 2 et CI5– Communication avec les différents groupes d'intérêts Partie 1
11h30	Pause du midi
12h30	<ul style="list-style-type: none">– Communication avec les différents groupes d'intérêts Partie 2– L'élaboration de prestations et de produits finis– Dispositions légales et règles de l'entreprise– Perspectives– Conclusion
16h45	Fin



3 Objectifs

- Vous savez quel est votre mandat dans le cadre du CC-CI 2 et êtes en mesure de vous organiser pour les différentes phases de votre journée d'apprentissage autonome guidé (CI jour 5).
- Citer les bases d'un entretien de réclamation réussi.
- Expliquer avec ses propres mots le processus de production de biens et de services au sein de son entreprise.
- Identifier les marchés pertinents de son entreprise.
- Prendre en compte les dispositions légales et les règles de l'entreprise dans son comportement professionnel.



4 Pourquoi est-ce important ?

- Vous saurez comment fonctionne la production de biens et de services dans votre entreprise et pourrez donner des renseignements de manière compétente.
- Au niveau des interfaces, vous êtes en effet en contact avec différents groupes d'intérêts et représentez professionnellement votre entreprise.
- Cela signifie que vous devez respecter les normes de communication ainsi que les conditions-cadres légales et de l'entreprise.



Rétrospective

6 Rétrospective



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)

7 Mandat de préparation

- Créer et publier un œuvre pour le mandat d'entraînement « Mon entreprise » → 15 décembre 2024
- UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ». → CI3 effectué le 6, 7 ou 14 février 2025
- Publication intermédiaire de votre mandat de transfert 1 « Traiter les demandes des clients ». → 9 avril 2025



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)

Présentation d'œuvre

Evaluez votre œuvre

Critère 1 : situation initiale 

✓ Vous répondez aux quatre questions du point 2.1 :

Critère 2 : description de la procédure 

✓ Vous répondez aux quatre questions du point 2.2 :

1. Comment avez-vous identifié les besoins de la clientèle client ?
- 2.
- 3.
- 4.

✓ La d

✓ Des

✓ Des

• Tra

Critère 3 : adéquation de la procédure 

✓ Votre procédure décrite en réponse au point 2.2 est complète, claire et logique.

✓ En lisant votre procédure, nous pouvons valider que vous avez adopté **une approche professionnelle** dans le traitement de la demande client expliquée.

Critère 4 : réflexion 

✓ Vous citez **deux aspects** pour chacune des questions suivantes :

1. E
2. C
3. C

Vos ré

Vous j

Critère 5 : learnings 

✓ Vous expliquez trois apprentissages que vous avez tirés de la situation décrite.

✓ Vos apprentissages découlent d'une réflexion.

✓ Vous a

que v

Critère 6 : caractère compréhensible 

✓ Votre œuvre est grammaira.

✓ Vous avez vér copier/coller.

✓ Vous avez ég

« réflexions » d

Critère 7 : protection des données 

✓ Votre œuvre contient une étape « sources ».

Vous avez joint les documents « attestation sur l'honneur » et « attestation formateur » à l'étape « sources ».

On peut clairement distinguer les contributions propres des contributions de tiers.

Exemple :
Pour chaque média, vous avez indiqué :
« fait par moi-même », « document de mon entreprise », etc.

Vous respectez la loi sur la protection des données.

utilisation de l'IA dans vos sources.

Règle des points



- 3 points : Tu répons à la totalité des critères.
- 2 points : Tu répons à plus de la moitié des critères.
- 1 point : Tu répons à moins de la moitié des critères.
- 0 point : Tu ne répons à aucun des critères.



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"									
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

Pour remettre votre CC-CI1, veuillez suivre la procédure envoyée par e-mail



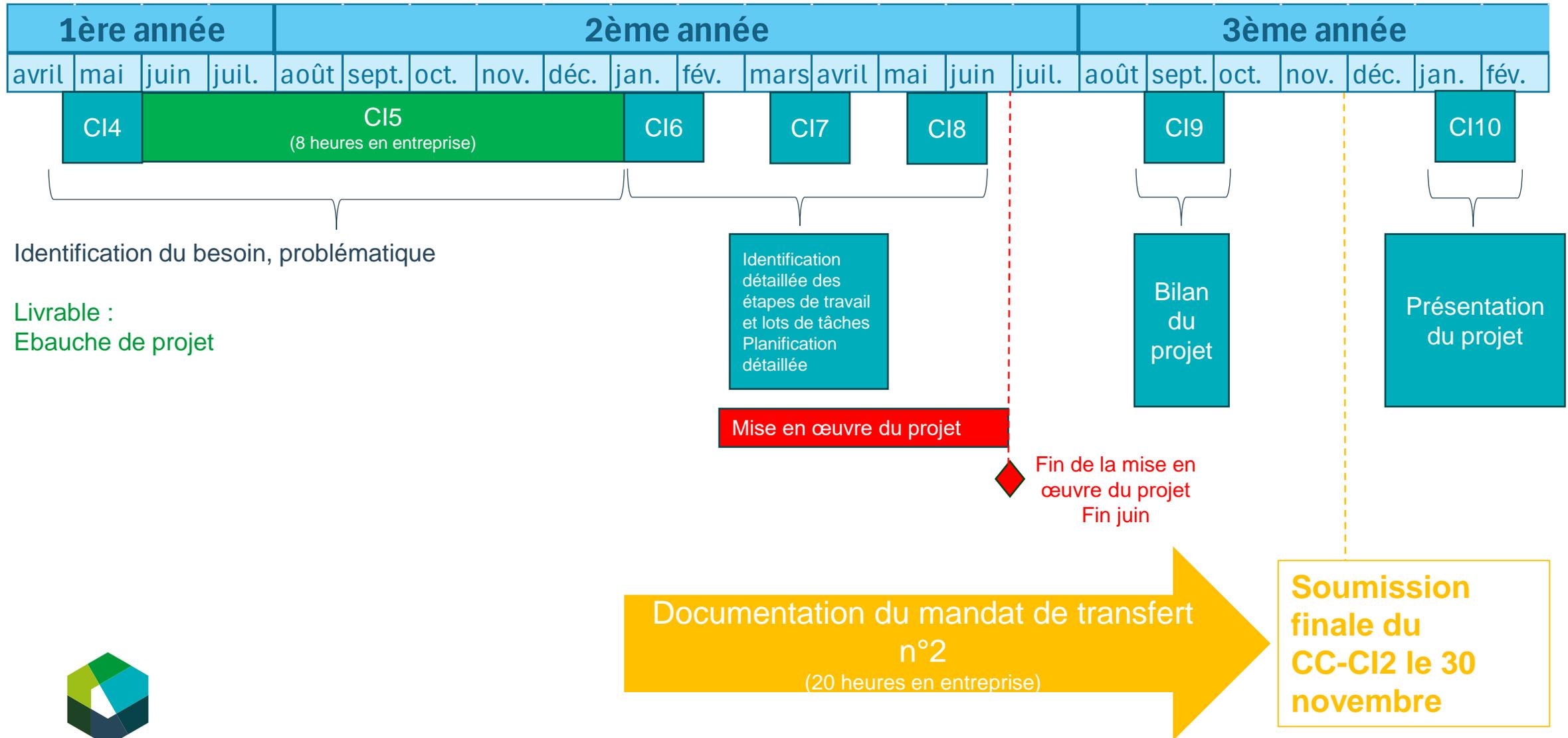
CC-CI 2: Introduction

12 Éléments CC-CI 2

Éléments	Pondération
<p data-bbox="708 548 1192 651">Mandat de transfert 2 « Mon Projet »</p>	<p data-bbox="2048 576 2160 622">60 %</p>
<p data-bbox="509 896 1396 1172">4 Tests de certification « Utiliser des infrastructures numériques » « Garantir la gestion des données » « Créer des contenus numériques » « Rédiger des textes compréhensibles »</p>	<p data-bbox="2048 1011 2160 1056">40 %</p>



13 Grandes étapes du projet



14 L'essentiel en bref

- Vous mettez en œuvre un projet qui vous est propre dans votre entreprise et documentez sa réalisation dans une œuvre sur Konvink.
- Pour le projet, vous devez choisir le domaine spécifique « Infrastructure technologique » ou « Développement de contenu ».
- Dans la phase d'autoapprentissage guidée, vous réfléchissez au projet que vous aimeriez mettre en œuvre.
- Dans cette optique, nous clarifions aujourd'hui les principales questions concernant la mise en œuvre du projet.



15 Un projet...

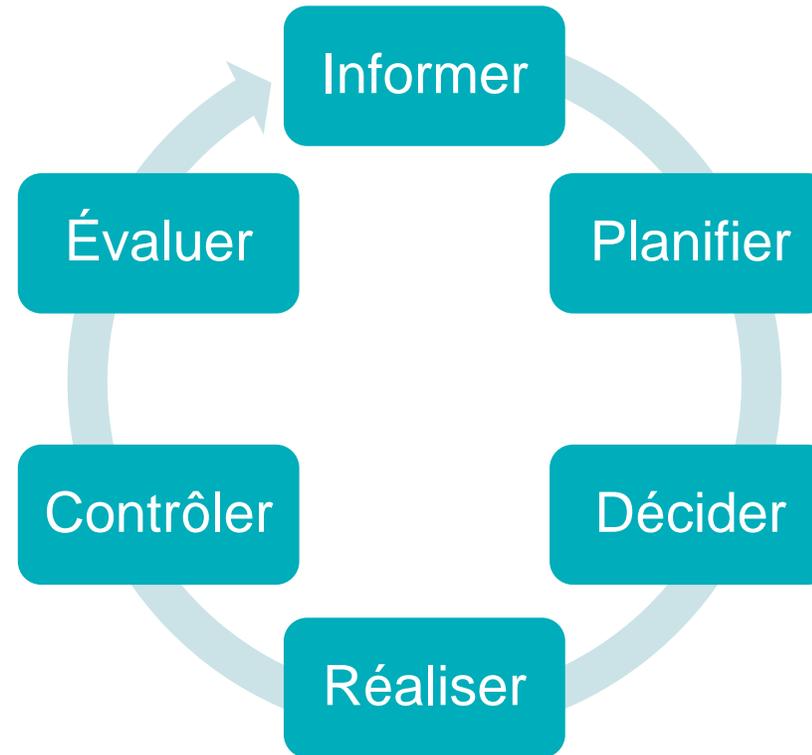
- est **unique**. En d'autres termes, il n'y a encore jamais eu de projet sous cette forme auparavant ;
- sert un **objectif** concret ;
- possède un certain niveau de **complexité**. En d'autres termes, il comprend plusieurs étapes de travail, différentes échéances et d'autres participant-e-s ;
- dispose d'un **début et d'une fin** définis ;
- repose sur des **ressources limitées** (p. ex. temps, moyens financiers, ressources humaines, etc.) ;
- comprend des **étapes de travail successives** à planifier.



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)

16 Un projet se compose de plusieurs phases

1. Obtenir des informations
2. Planifier la mise en œuvre
3. Prendre des décisions
4. Mettre en œuvre le projet
5. Contrôler la mise en œuvre
6. Évaluer le projet



17 Idées de projets possibles

Infrastructure technologique	Développement de contenu
<ul style="list-style-type: none">– Mettre en place une boutique en ligne permettant de commander des produits– Introduire un nouvel outil pour la réservation de salles en interne– Optimiser l'archivage des données sur le serveur– Mettre en place un outil pour la numérisation des factures– Introduire un nouvel outil pour les visioconférences– Mettre en place le système Customer Relationship Management (CRM)	<ul style="list-style-type: none">– Concevoir une brochure d'entreprise– Standardiser un modèle pour la communication interne et externe.– Optimiser la présence de l'entreprise sur les réseaux sociaux– Créer des documents de formation standardisés pour les nouvelles collaboratrices et nouveaux collaborateurs– Concevoir une vidéo pour le marketing des places d'apprentissage– Mettre en place une newsletter– Créer une vidéo promotionnelle sur YouTube– Mettre en place un podcast d'actualité pour le personnel afin de remplacer le tableau d'affichage– Développer des lignes directrices pour l'utilisation uniforme des canaux de communication dans l'entreprise– Concevoir et mettre en oeuvre une campagne marketing pour un produit défini– Mettre en place un site Internet pour l'entreprise



Complexité appropriée :

Le projet doit s'étendre sur une certaine durée, mais être terminé à la fin de la deuxième année d'apprentissage.

Mise en application :

- Environnement de travail et domaine d'activité ?
- Ressources disponibles (temps de toutes les personnes impliquées, moyens financiers, etc.)
- Autres conditions-cadres (processus internes, consignes du service informatique, marketing, etc.) ?

Utilité pour l'entreprise :

Faites quelque chose qui profitera à votre entreprise ou à votre service !



19 Pertinence

Votre projet et votre note au contrôle des compétences CI 2 dépendent de votre choix d'un thème approprié.

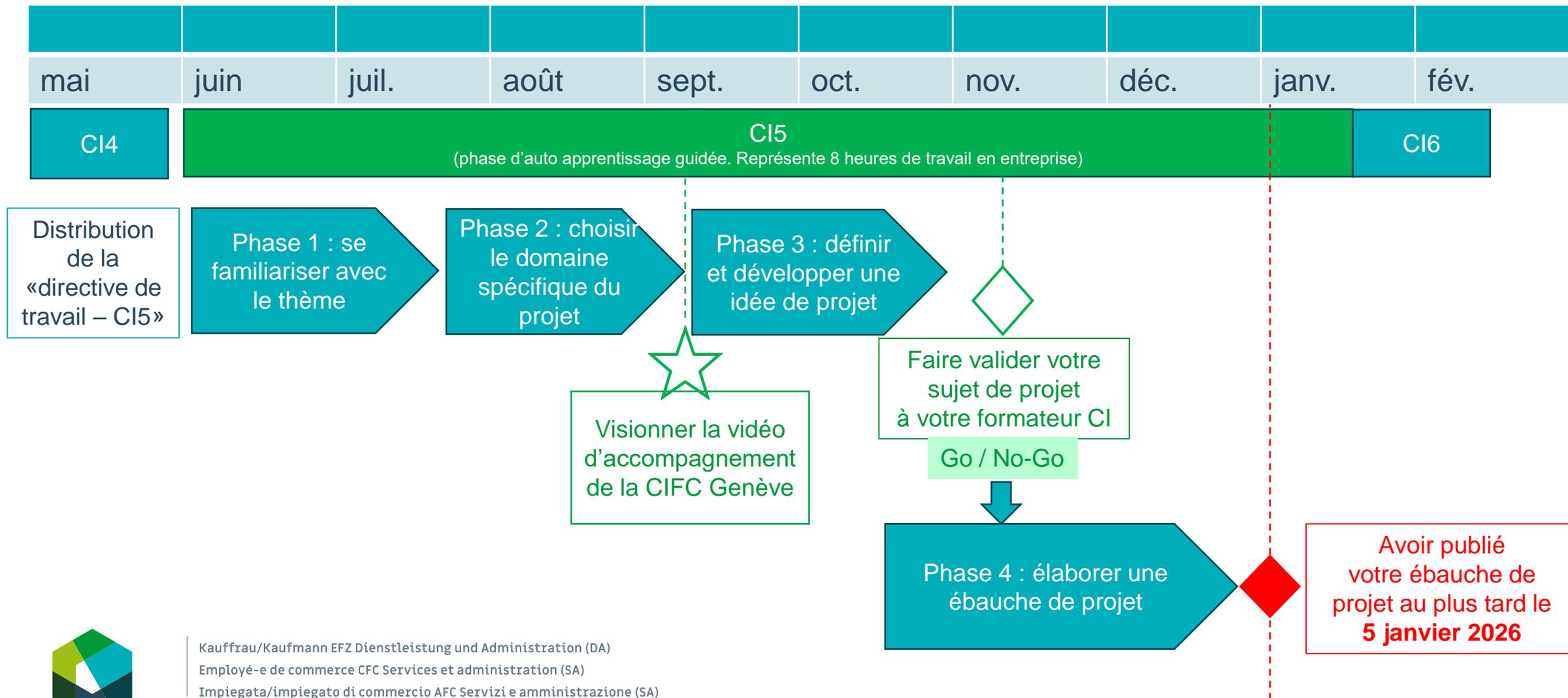
- Réfléchissez au projet que vous souhaitez mettre en œuvre.
- Demandez de l'aide à votre formatrice/formateur !
- Choisissez un thème de projet qui vous intéresse !



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)

Déroulement CI5

21 Planning pour la phase d'autoapprentissage guidée CI5



22 Grandes étapes du projet

1ère année				2ème année								3ème année															
avril	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.	jan.	fév.	mars	avril	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.	jan.	fév.					
CI4				CI5 (8 heures en entreprise)								CI6		CI7		CI8		CI9				CI10					
Introduction au projet				Se familiariser avec les thèmes du projet - Parcourir les 4 unités d'apprentissage								Webinaire d'accompagnement		Validation du thème du projet au formateur CI		Présenter ébauche projet		Planification et mise en œuvre du projet en entreprise		Suite ou fin de vie du projet				Bilan du projet		Présentations du projet	



23 **Validation du sujet du projet avec votre formateur CI**

Quand ? En novembre 2025 (selon convocation de la CIFC Genève)

Comment ? Visioconférence de 15 minutes

Préparation requise :

- Avoir exécuté les phases 1, 2 et 3 de la directive de travail CI5
- Venir préparé avec le formulaire d'accompagnement dûment complété



Formulaire d'accompagnement

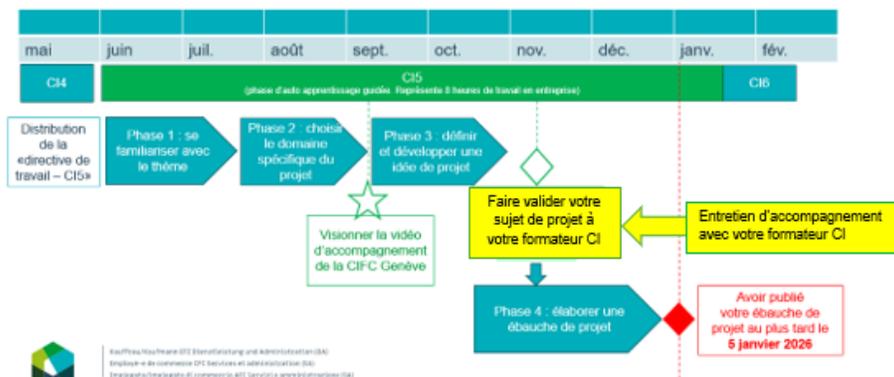
Entretien d'accompagnement avec votre formateur CI

Le formulaire ci-dessous a pour but de vous préparer à votre entretien d'accompagnement avec votre formateur-trice CI.

Veuillez le compléter avant le rendez-vous : il servira de fil conducteur à la discussion.

Attention : sans validation de votre sujet par votre formateur-trice CI, vous ne pourrez pas débiter l'élaboration de l'ébauche de projet (phase 4 de votre journée d'apprentissage autonome guidée CI5).

21 Planning pour la phase d'autoapprentissage guidée CI5



Prénom et nom de l'apprenant :

Date du rendez-vous :

Nom du formateur CI :

Description générale :

Dans quel domaine spécifique votre projet se situe-t-il ? (Développement de contenu ou infrastructure)

A quel(s) besoin(s) votre projet répond ? (Quel problème ou opportunité vise-t-il ?)

Quel est l'objectif de votre projet ? (Concrètement, que voulez-vous atteindre ?)

Quelles sont les ressources financières nécessaires ?

Quelles sont les ressources « compétences » nécessaires ?

Quelles sont les ressources « temporelles » nécessaires ?

Quelle est la date prévisionnelle de fin du projet ?

Ce formulaire sera la base de la discussion avec votre formateur CI

→ Merci de compléter soigneusement chaque point avant votre rendez-vous !

Communication avec les différents groupes d'intérêts

28 Communication avec les différents groupes d'intérêts



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)

29 Identifier des règles et des normes de l'entreprise

Définition de la tâche

- Étape 1 :** Formez des groupes de deux.
- Étape 2 :** Analysez et discutez des règles et des normes qui s'appliquent dans votre entreprise dans les domaines suivants :
- Rédiger des e-mails
 - Répondre au téléphone et transférer un appel
 - Organiser une visioconférence
 - Répondre à des commentaires sur les réseaux sociaux
- Étape 3 :** Notez les règles et les normes sur la matrice à quatre champs.

Attente / objectif

- Identifier les principales règles et normes pour communiquer par e-mail, par téléphone, par visioconférence et sur les réseaux sociaux.

Conditions générales

- Outils : Ordinateur portable, Matrice à quatre champs
Méthode de travail : Groupes de deux
Durée : 15'



30 Identifier les groupes d'intérêts

Définition de la tâche

- Étape 1 :** Formez des groupes de quatre.
- Étape 2 :** Écrivez « groupes d'intérêts d'une entreprise » au centre du whiteboard. Complétez la MindMap en ajoutant les sous-thèmes suivants : « groupes d'intérêts internes » et « groupes d'intérêts externes »
- Étape 3 :** Complétez la MindMap en ajoutant des mots clés pertinents à côté de chaque sous-thème.
- Étape 4 :** Réfléchissez aux attentes de chaque groupe d'intérêts vis-à-vis d'une entreprise. Réfléchissez aussi aux attentes d'une entreprise vis-à-vis d'un groupe d'intérêts. Notez chaque fois trois points sur la feuille de flipchart du groupe.
- Étape 5 :** Présentez la MindMap en séance plénière.

Attente / objectif

- Identifier différents groupes d'intérêts d'une entreprise.
- Décrire les attentes que les groupes d'intérêts peuvent avoir vis-à-vis d'une entreprise.
- Décrire les attentes qu'une entreprise peut avoir vis-à-vis de ses groupes d'intérêts .
- Présenter sa MindMap en plénum de façon intelligible et l'enrichir avec les idées de ses collègues.

Conditions générales

- Outils : Feuille de flipchart, crayon, ordinateur portable
- Méthode de travail : Travail de groupe
- Durée : 20' préparation, max. 2' présentation



Traiter des réclamations

32 Réclamations

- Quelle est votre expérience en matière de traitement des réclamations ?
- Comment procédez-vous vous-même lorsque vous faites une réclamation...
 - ...faire une réclamation ?
 - ...la recevoir ?

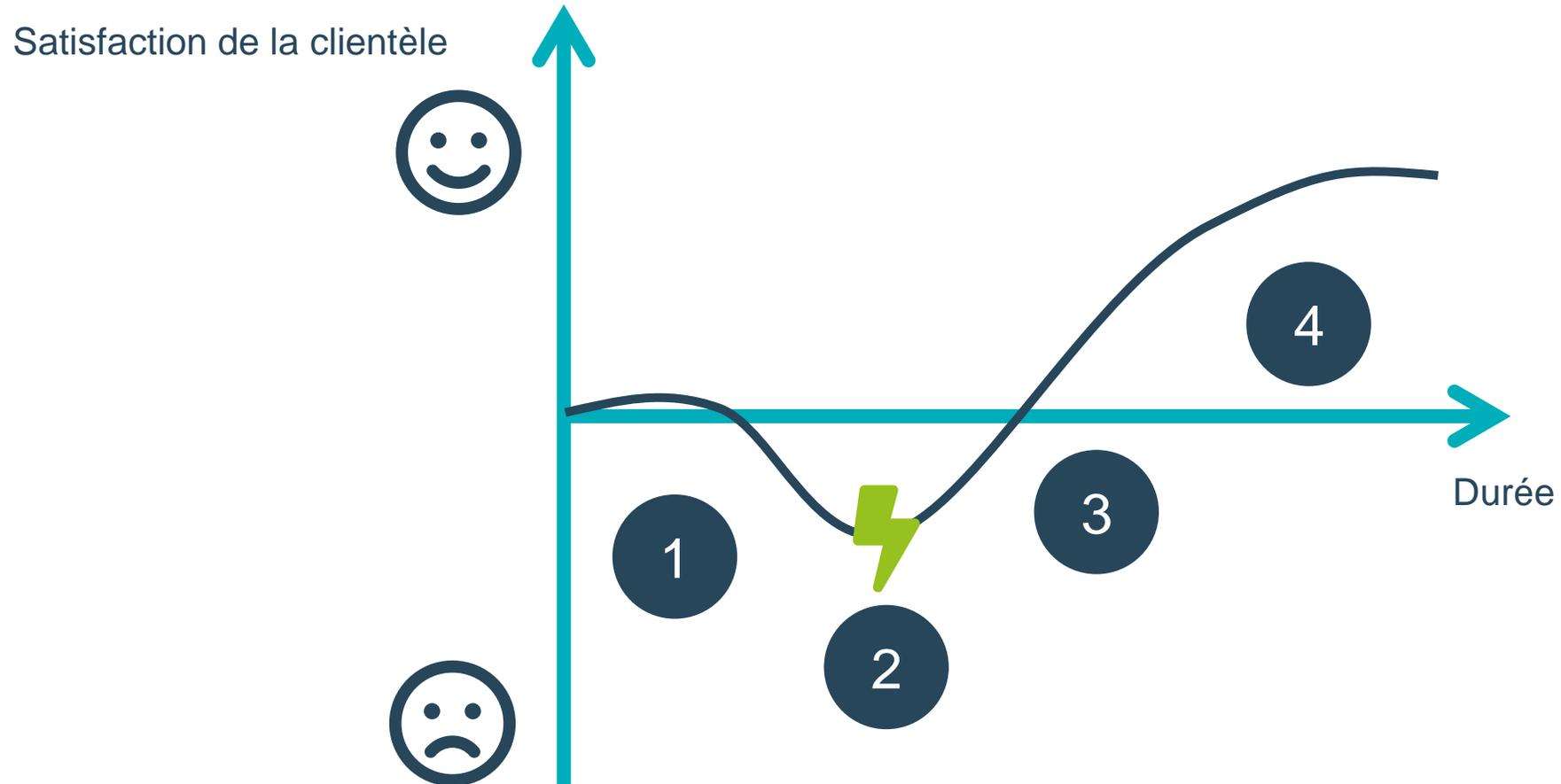


33 Recevoir des réclamations

- Une réclamation se fonde très rarement sur une erreur de votre part.
- Pour vous, une réclamation est une occasion de fidéliser la cliente ou le client.
- Lorsque vous recevez une réclamation client, gardez votre calme et tenez-vous-en aux faits.
- Il existe des procédures et des facteurs de succès bien définis pour traiter des réclamations.



34 Satisfaction de la clientèle



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)

35 Réclamations des clients



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)

36 Étapes

Engagez la conversation avec assurance et prenez votre temps.

Désamorcez la situation et identifiez précisément ce qui dérange la cliente ou le client.

Proposez des solutions appropriées.

Tenez parole !

Surprenez votre client-e.



37 Facteurs de succès

Rester calme, poli-e
et aimable

Prendre la personne
en face au sérieux

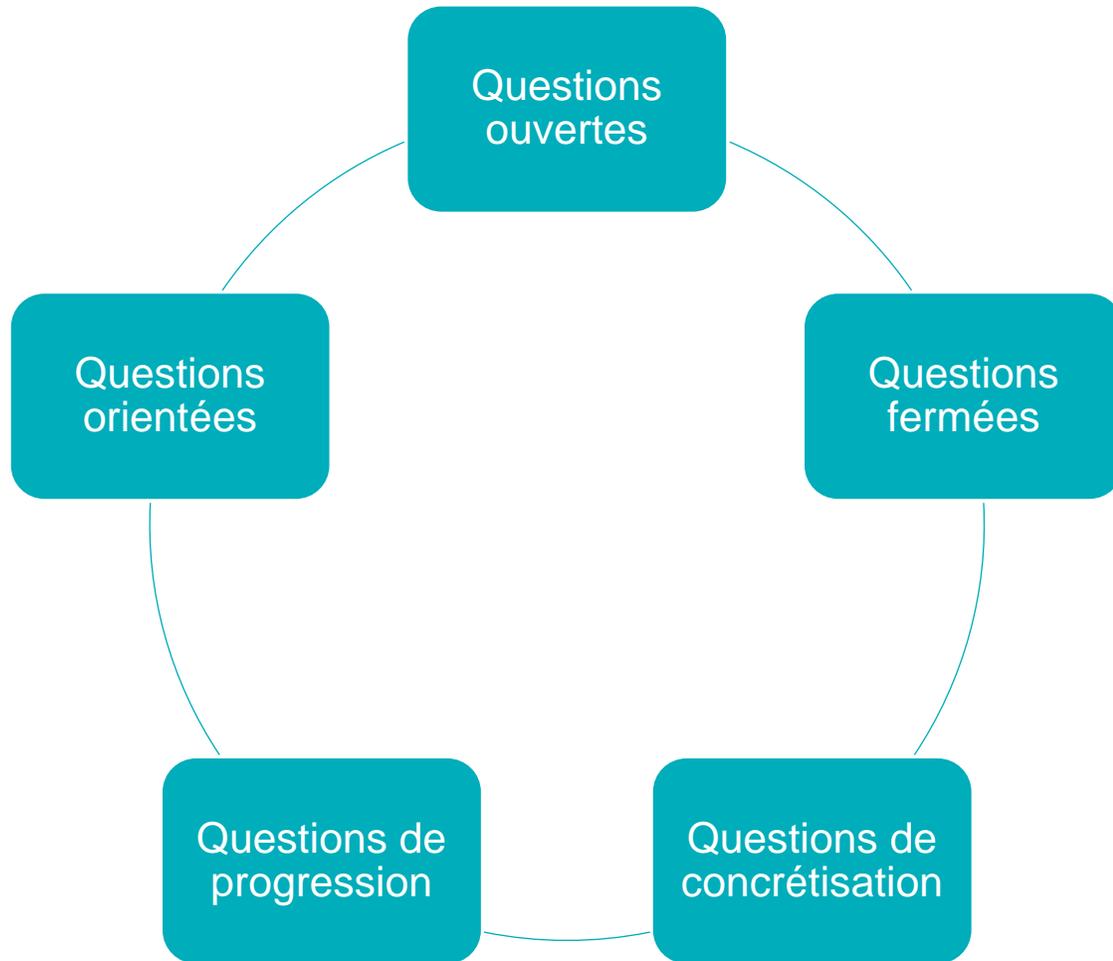
Pratiquer l'écoute
active

Éviter les
accusations

Utiliser des
techniques de
questionnement



38 Techniques de questionnement



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)

39 Traiter les demandes des clients sur différents canaux

Définition de la tâche

Étape 1 : Formez des groupes de trois.

Étape 2 : Effectuez un parcours de poste :
A chaque poste, lisez les consignes puis traitez les demandes client selon la situation présentée.

Consignez vos résultats dans une œuvre Konvink.

Poste 1 : Traiter les demandes par e-mail

Poste 2 : Traiter les appels téléphoniques

Poste 3 : Mener des entretiens de réclamations

Poste 4 : Répondre à des commentaires sur les réseaux sociaux

Étape 3 : Soyez prêt à présenter une de vos solutions en plénière.

Attente / objectif

- Lire attentivement la définition de la tâche de chaque poste.
- Répartir le temps intelligemment entre les tâches partielles pour pouvoir travailler aux quatre postes. L'ordre n'a pas d'importance.
- Utiliser ses connaissances sur les règles et les normes de l'entreprise en matière de communication.
- Noter les questions en suspens et les poser pendant la séance plénière.

Conditions générales

Outils : Ordinateur portable, flipchart, marqueurs

Méthode de travail : Travail de groupe

Durée : 20' par postes, suivi d'une présentation de 2' max.



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)

Production de biens et de services dans l'entreprise et marchés

42 L'essentiel en bref

- La production de biens et de services dans l'entreprise décrit le processus de transformation des inputs en produit fini ou la prestation de service.
- L'entreprise vend ses produits ou services sur des marchés.
- Le marché est le point de rencontre entre l'offre et la demande.



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)

43 Entreprise de production



Input

- Matériaux
- Main-d'œuvre



Transformation

- Main d'œuvre
- Outils et machines



Output

- Vente du produit



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)

44 Entreprise de services



Input

- Main d'œuvre
- Ressources
- Informations



Transformation

- Planification
- Coordination
- Organisation



Output

- Prestation de service



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)

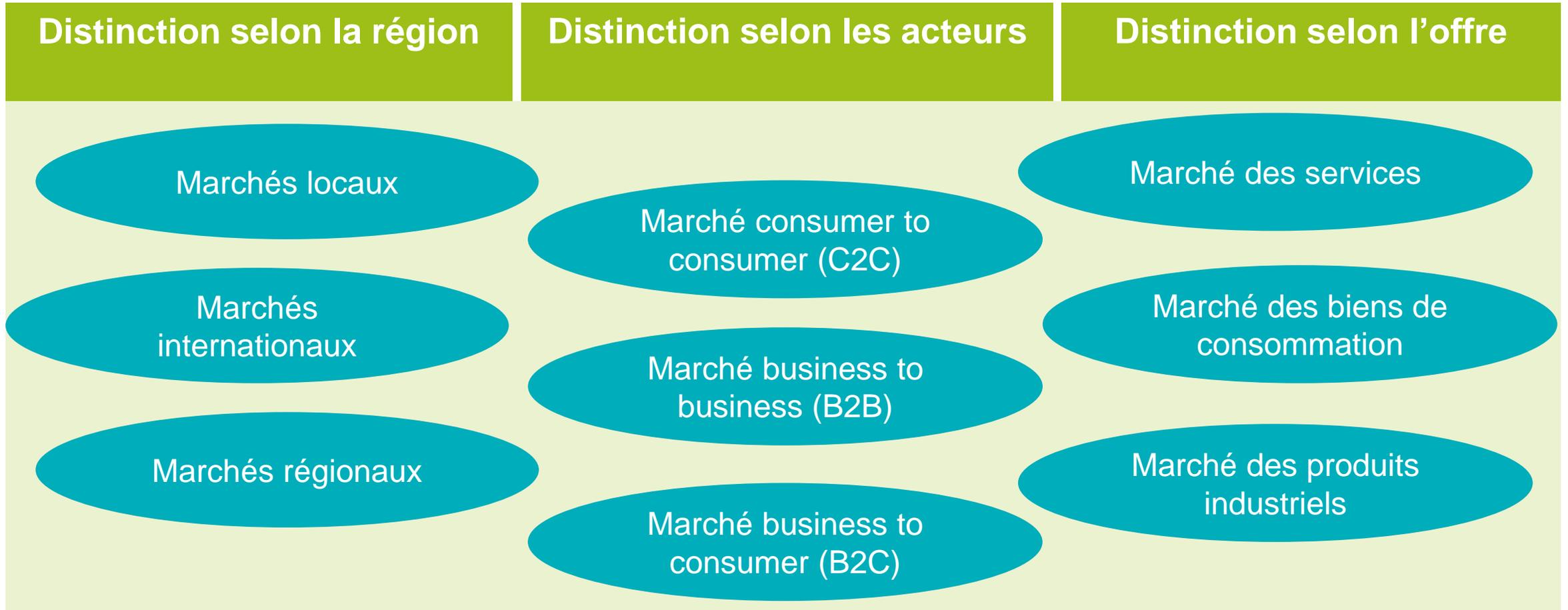
45 Que se passe-t-il sur le marché de la vente ?

Un marché est un lieu (physique ou virtuel) où acheteurs et vendeurs se rencontrent pour échanger des biens et des services. Les prix sont déterminés par l'offre et la demande.



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)

46 Différents marchés



47 Dans sa propre entreprise

Définition de la tâche

- Étape 1 :** Commencez par un travail individuel. Préparez un schéma graphique du déroulement de la production de biens et de services dans votre entreprise (input, transformation, output) et des marchés sur lesquels les produits et services sont vendus. Vous pouvez par exemple faire un collage, préparer une diapo PowerPoint ou dessiner vos réflexions sur un flipchart.
- Étape 2 :** Après 20 minutes, installez-vous avec une autre personne du CI et présentez-vous mutuellement vos résultats.
- Étape 3 :** Téléchargez votre documentation dans votre ouvrage de formation « Mon entreprise » et consignez dans l'œuvre ce que vous devez encore apprendre dans votre entreprise sur le thème de la fourniture de prestations.

Attente / objectif

- Élaborer un schéma de la production de biens et de services de son entreprise ainsi que des marchés.
- Identifier des situations dans lesquelles les nouvelles connaissances peuvent être mises en pratique.

Conditions générales

- Outils : Flipchart, marqueurs, ordinateur portable
Méthode de travail : Travail individuel, groupe de deux
Durée : 20' de préparation, 10' de présentation





**Production
de biens et
de services
et marchés**

Marché

- Promouvoir et vendre des produits et des services
- Décision stratégique de l'entreprise

Production de biens et de services

- Input : ressources et main-d'œuvre
- Transformation : outils, machines et main-d'œuvre
- Output : produits et services



Dispositions légales et règles de l'entreprise

50 Échanges d'expériences

Définition de la tâche

- Étape 1 :** Pensez à votre quotidien professionnel : Quelles sont les dispositions légales ou les règles propres à l'entreprise en vigueur ? Où sont-elles consignées ?
- Étape 2 :** Cherchez un-e collègue avec qui échanger : Où se situent les points communs et les divergences dans vos expériences ? Dans quelle mesure ces dispositions influencent-elles votre travail ? Notez trois points essentiels de votre échange.

Attente / objectif

- Réfléchir aux dispositions légales et aux règles propres à l'entreprise qui influencent le quotidien professionnel.
- Consigner les principaux points par écrit en vue de l'échange en plénum.

Conditions générales

- Outils : Ordinateur portable, matériel d'écriture et de prise de notes
- Méthode de travail : Travail individuel, groupe de deux
- Durée : 10'



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 L'essentiel

- Vous et votre entreprise êtes tenu-e-s de vous conformer aux dispositions légales (p. ex. Code des obligations, contrat d'apprentissage, loi sur la protection des données).
- Dans votre travail, vous respectez également les règles de l'entreprise (p. ex. lignes directrices, règlement intérieur, règlement du personnel, directives en matière de responsabilité sociale des entreprises).



52 Dispositions légales

- Droits et devoirs des travailleurs, p. ex. Code des obligations.
- Prescriptions en matière de formation, p. ex. Code des obligations
- Gestion des données, p. ex. loi sur la protection des données
- Dispositions en matière de protection de l'environnement, p. ex. loi CO2, loi relative à la protection de l'environnement



53 Dispositions de l'entreprise

- Droits et obligations des travailleuses et des travailleurs, p. ex. règlement du personnel, règlement de remboursement des frais, accord de confidentialité, règlement relatif au temps de travail
- Sécurité au travail, p. ex. règlement d'exploitation (pour les entreprises industrielles), concept de sécurité
- Valeurs et principes de base de l'entreprise, p. ex. lignes directrices, description de la vision
- Engagement de l'entreprise, concept de responsabilité sociale des entreprises
- Image de l'entreprise, p. ex. concept d'information et de communication



54 Les règles dans la pratique

Définition de la tâche

Étape 1 : Formez des groupes de quatre et modifiez les postes. Les postes suivants sont à votre disposition:

- Poste 1: Lignes directrices
- Poste 2: Ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs
- Poste 3: Concept de responsabilité sociale des entreprises

Étape 2 : Effectuez les tâches correspondantes. Notez vos réponses par écrit.

Attente / objectif

- Travailler à tous les postes.
- Vous documentez vos réponses.

Conditions générales

Outils : Ordinateur portable, téléphone portable
Méthode de travail : Travail de groupe
Durée : 15' par postes



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)



Dispositions légales et règles de l'entreprise

Dispositions propres à l'entreprise

- Règlement du personnel
- Lignes directrices
- Concept de sécurité
- Concept de responsabilité sociale des entreprises

Bases juridiques

- Droits du travail
- Ordonnances et lois en matière de protection de l'environnement
- Protection des données



Perspectives

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

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



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



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

58 Perspectives

Tâche de suivi

A faire pour le CI6 → Effectuer des recherches sur les règles en vigueur dans votre entreprise

CI 5 (phase d'autoapprentissage guidée)

Etablir une esquisse de projet selon les directives de travail « phase d'autoapprentissage guidée Jour de CI 5 »

Contenus d'apprentissage

- Lire le sujet
- Choisir l'axe du projet
- Développer et définir l'idée du projet
- Elaborer une esquisse de projet



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)



59 Perspectives

CI 6 : Janvier 2026

Contenus d'apprentissage

- Présenter les esquisses de projet
- Elaborer la planification du projet
- Formuler des objectifs SMART
- Identifier et prioriser les étapes de travail
- Établir un planning



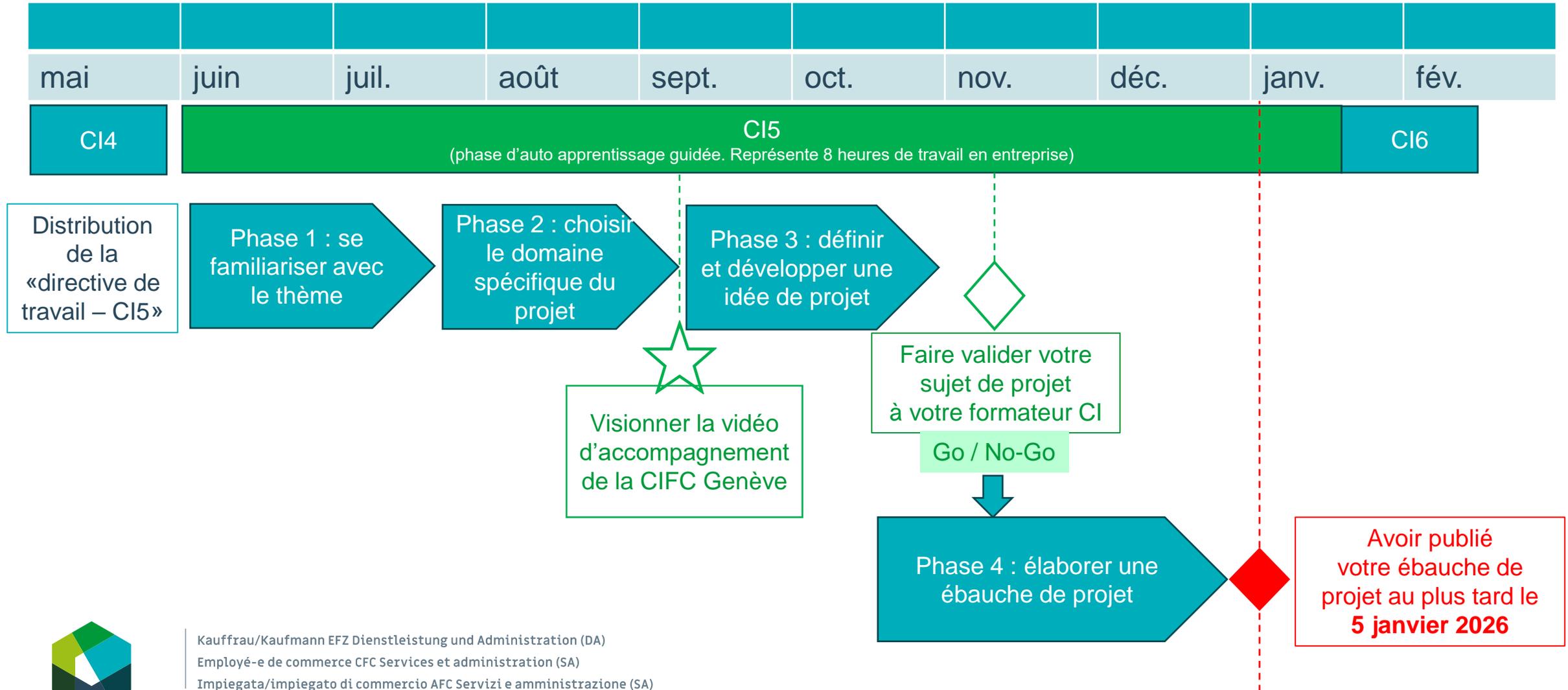
Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

60 Délais importants !

Quoi	Jusqu'à quand
Accomplir travail préparatoire « Utiliser la méthode IPDRCE en entreprise »	
CI 2	
Réaliser l'UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise », y compris le test électronique	
CI 3 (phase d'autoapprentissage guidé) : Suivre la leçon « Traiter les demandes des clients sur différents canaux », y compris le e-test selon les directives de travail pour la phase d'autoapprentissage guidé.	
Compléter l'œuvre « Mon entreprise » avec les tâches du mandat de training et la publier dans la classe après validation par le formateur/la formatrice.	
Créer une œuvre pour le mandat de transfert 1 « Traiter les demandes des clients » au brouillon et la publier en classe après validation par le formateur/la formatrice	
CI 4	Aujourd'hui 😊
Finaliser l'œuvre pour le mandat de transfert 1 « Traiter les demandes des clients » et l'envoyer pour évaluation après validation par le formateur/la formatrice en entreprise	20.05.2025
Passer et soumettre les tests de certificat « Gérer habilement les interfaces d'entreprise » et « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».	20.05.2025
CI 5 (phase d'autoapprentissage guidée) → selon le planning avec les différentes phases !	De juin à janvier 2026
Tâche de suivi « Effectuer des recherches sur les règles en vigueur dans mon entreprise » → ajouter vos résultats dans votre oeuvre « Mon entreprise »	5.01.2026
Publier l'ébauche de projet sur Konvink	5.01.2026



61 Planning pour la phase d'autoapprentissage guidée CI5



Conclusion

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

- ...avez entraîné votre capacité à mener des entretiens exigeants avec les client-e-s ;
- ...avez étudié les groupes cibles de votre entreprise ;
- ...avez analysé la production de biens et de services dans votre entreprise ainsi que ses marchés ;
- ...avez découvert les dispositions légales et les règles de l'entreprise les plus importantes.



Feedback des participant-e-s - CIFC Genève



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)