



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 3

Journée d'apprentissage autonome

Règles pour la visioconférence

- Désactiver son micro 
- Activer sa caméra 
- En cas de questions, lever la main  → et attendre qu'on vous donne la parole
- Privilégier les questions par oral en demandant la parole 



3 Programme CI 3

- Clôture de l'Unité d'apprentissage «Traiter les demandes des clients sur différents canaux»
- Complément d'information sur le mandat de transfert n°1



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 de commerce CFC SA FIEn - écourtés

		3 ^e semestre		4 ^e semestre		5 ^e semestre			6 ^e semestre		
Jours en présentiel		CI 1 (septembre) <ul style="list-style-type: none">• Introduction CI• Travailler avec Konvink• Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise• Gestion des interfaces• Méthode IPDRCE• Les bases de la gestion de mandats• Avoir le sens du service	CI 2 (octobre) <ul style="list-style-type: none">• présentation d'œuvre• Introduction CC-CI• Transmission d'informations• Les caractéristiques d'une entreprise• Protection des données en entreprise• Introduction phase d'apprentissage autonome encadré		CI 4 (juin) <ul style="list-style-type: none">• État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1• Introduction CC-CI 2• Communication avec les différents groupes d'intérêts• Produits/services• Réglementations dans l'entreprise		CI 6 (octobre) <ul style="list-style-type: none">Mon projet• Formuler des objectifs SMART• Identifier et prioriser les étapes de travail• Établir un planning• Identifier les défis et chercher des solutions	CI 7 (novembre) <ul style="list-style-type: none">Mon projet• Échanges d'expériences• Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet	CI 8 (janvier) <ul style="list-style-type: none">Mon projet• Échanges d'expériences• Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet	CI 9 (mars) <ul style="list-style-type: none">• Réflexion / finalisation mon projet• Introduction présentation de projet• Analyse PESTEL• Input travail pratique	CI 10 (mars) <ul style="list-style-type: none">• Présentation mon projet• Compétences transversales• Planification du développement professionnel• Simulation travail pratique
	Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none">• MP CI 1• MS CI 1	<ul style="list-style-type: none">• MP CI 2		<ul style="list-style-type: none">• MP CI 4• Finaliser l'œuvre pour le MT 1• Soumettre CC-CI 1		<ul style="list-style-type: none">• MP CI 6	<ul style="list-style-type: none">• MP CI 7	<ul style="list-style-type: none">• MP CI 8	<ul style="list-style-type: none">• MP CI 9• Finaliser l'œuvre pour le MT 2• Soumettre CC-CI 2	<ul style="list-style-type: none">• MP CI 10
Phase d'autoapprentissage guidée		<div><div>Vous êtes ici</div></div>		CI 3 <ul style="list-style-type: none">• Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test	CI 5 <ul style="list-style-type: none">• Choisir le domaine spécifique du projet• Définir et développer une idée de projet• Élaborer une ébauche de projet						
Contrôles de compétence	E-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	1	CC-CI 2: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none">• Utiliser des infrastructures numériques• Créer des contenus numériques• Garantir la gestion des données• Rédiger des textes compréhensibles			2		
	Mandat de transfert			CC-CI 1: Mandat de transfert (60%) <p>Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»</p>	1	CC-CI 2: Mandat de transfert (60%) <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 du 3^e semestre



Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 4^e semestre

Les différents canaux de communication



Appel vocal /
téléphone



E-mail



Chat (messagerie
instantanée)



Chat vidéo
(visioconférence)



Réseaux sociaux /
forums en ligne



6 Les facteurs de succès du contact avec les client-e-s sur différents canaux



7 Déroulement d'un contact client

1. Démarrer la conversation

2. Prendre en compte la demande

3. Chercher une solution

4. Soumettre une offre

5. Négocier

6. Terminer la conversation



Privilégiez un langage positif !



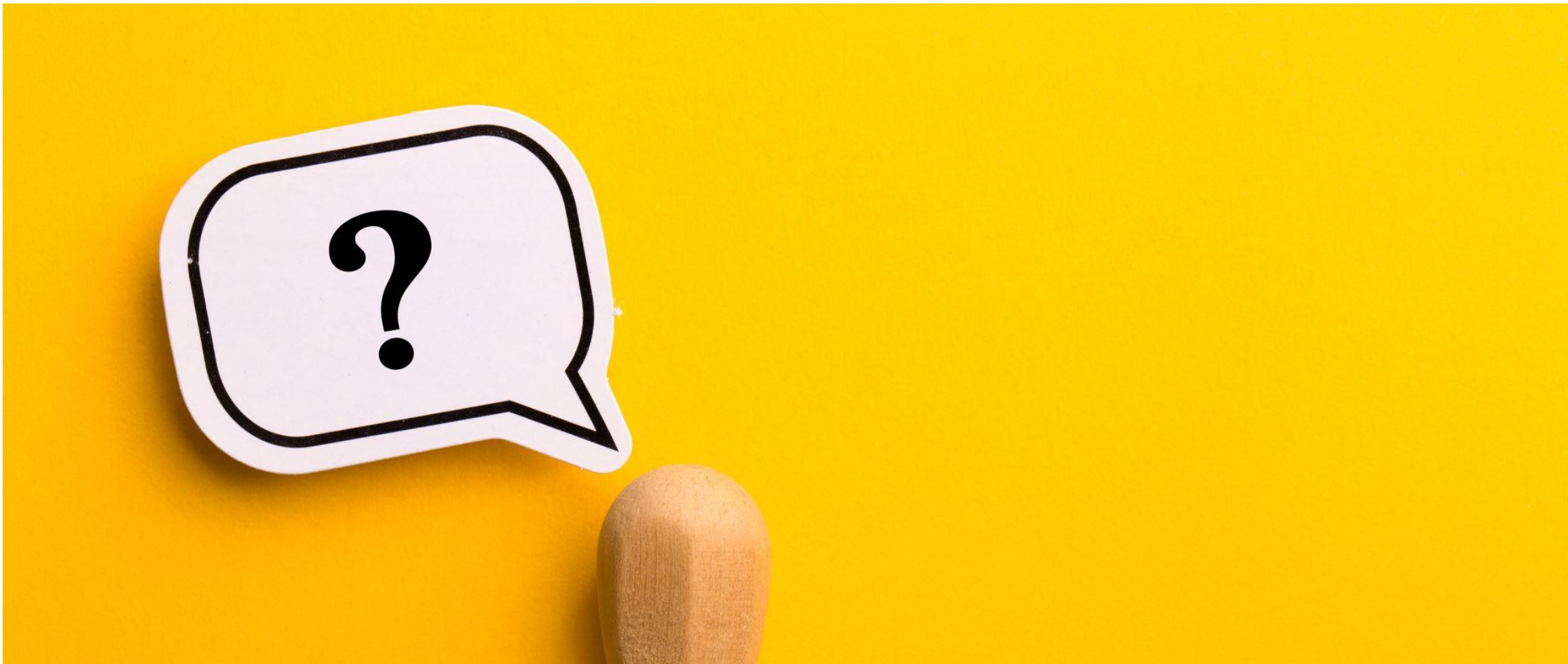
Je vais me renseigner ...
Je peux m'en occuper demain...
Pouvez-vous m'expliquer ...
Je vous en prie !



Je ne sais pas.
Je n'ai pas le temps.
Je ne vous comprends pas.
Aucun problème



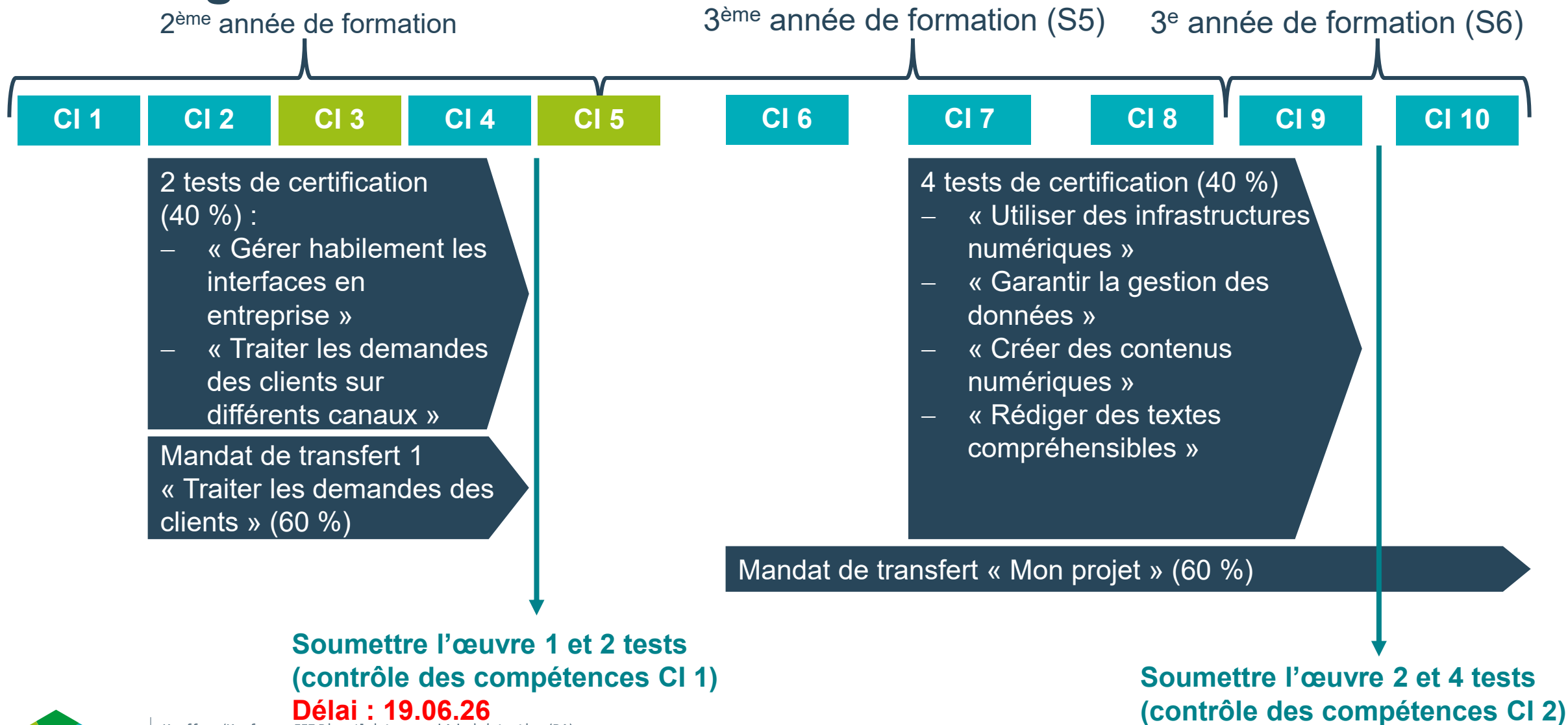
9 Questions concernant votre CI3 ?



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)

Contrôles des compétences CI 1

11 Planning



12 Mandat de transfert – traiter les demandes des clients

2.1 Situation initiale

Décrivez brièvement la situation initiale concernant la demande de client-e choisie.

1. De quelle demande s'agit-il ?
2. De qui la demande émane-t-elle et sous quelle forme a-t-elle été envoyée ?
3. Quels contacts avez-vous eus avec cette cliente/ce client jusqu'ici ?
4. Quelles tâches devez-vous accomplir pour le traitement de cette demande ?

2.2 Étapes

Décrivez comment vous devez procéder concrètement pour traiter cette demande. Décrivez vos activités étape par étape. Votre documentation doit donner des éclaircissements sur les aspects suivants :

- Comment avez-vous identifié les besoins de la cliente/du client ?
- Comment avez-vous concrètement pris en compte les besoins de la cliente/du client ?
- Quels canaux de communication avez-vous utilisés (exemple) ?
- Qu'avez-vous fait ? Quand ? Comment ? Avec quels moyens ?

2.3 Réflexion

Revoyez votre réalisation et répondez aux deux questions suivantes dans le domaine « Réflexion » :

1. En quoi la procédure décrite ici est professionnelle ? Qu'est-ce que vous avez particulièrement bien exécuté dans le traitement de la demande de la cliente/du client ?
2. Rétrospectivement, quels aspects de votre procédure trouvez-vous moins bien ?

Citez deux aspects par question et justifiez clairement vos réponses.

2.4 Learnings

Expliquez les enseignements que vous avez tirés de cette mise en application en vue de la prochaine demande de client-e. Que feriez-vous de manière identique et que feriez-vous différemment ? Citez trois aspects et justifiez clairement vos réponses.



Délais pour votre 1^{ère} année d'apprentissage – partie CI

[illegible]

Publier son mandat d'entraînement ou mandat de transfert

Mandat « Mon entreprise »
à publier pour le 15 décembre 2025



Publier l'œuvre

Organisation
CIFIC Employés de commerce ▼

Présentation d'œuvre
Présentation d'œuvre CFC FIEn 25-28 ▼

Catégorie
Mandat d'entraînement «Mon entreprise» ▼

Publier

Fermer

Mandat de transfert « Traiter les demandes des clients »
à publier pour le 30 avril 2026



Publier l'œuvre

Organisation
CIFIC Employés de commerce ▼

Présentation d'œuvre
Présentation d'œuvre CFC FIEn 25-28 ▼

Catégorie
Mandat de transfert «Traiter les demandes des clients» ▼

Publier

Fermer



- Attention à la protection des données !
- Une fois publiées, vous pouvez continuer de travailler sur vos œuvres



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