



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 CITravailler avec KonvinkMon rôle et mes tâches dans l'entrepriseGestion des interfacesMéthode IPDRCELes bases de la gestion de mandatsAvoir le sens du service CI 2 (octobre) <ul style="list-style-type: none">présentation d'œuvreIntroduction CC-ClTransmission d'informationsLes caractéristiques d'une entrepriseProtection des données en entrepriseIntroduction phase d'apprentissage autonome encadré		CI 4 (juin) <ul style="list-style-type: none">État des lieux sur le mandat de transfert CC-Cl 1Introduction CC-Cl 2Communication avec les différents groupes d'intérêtsProduits/servicesRéglementations dans l'entreprise CI 6 (octobre) <ul style="list-style-type: none">Mon projetFormuler des objectifs SMARTIdentifier et prioriser les étapes de travailÉtablir un planningIdentifier les défis et chercher des solutions	CI 7 (novembre) <ul style="list-style-type: none">Mon projetÉchanges d'expériencesPoursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet CI 8 (janvier) <ul style="list-style-type: none">Mon projetÉchanges d'expériencesPoursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet	CI 9 (mars) <ul style="list-style-type: none">Réflexion / finalisation mon projetIntroduction présentation de projetAnalysé PESTELInput travail pratique CI 10 (mars) <ul style="list-style-type: none">Présentation mon projetCompétences transversalesPlanification du développement professionnelSimulation travail pratique			
Préparation / Suivi	MP CI 1 <ul style="list-style-type: none">MS CI 1 MP CI 2		MP CI 4 <ul style="list-style-type: none">Finaliser l'œuvre pour le MT1Soumettre CC-Cl 1	MP CI 6	MP CI 7	MP CI 8	MP CI 9 <ul style="list-style-type: none">Finaliser l'œuvre pour le MT 2Soumettre CC-Cl 2	MP CI 10
Phase d'autoapprentissage guidée	<p>Vous êtes ici</p> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; margin: 10px 0;"> CI 3 Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test </div> <div style="background-color: #2e6b2e; color: white; padding: 5px; margin: 10px 0;"> CI 5 Choisir le domaine spécifique du projet Définir et développer une idée de projet Élaborer une ébauche de projet </div>		<div style="background-color: #2e6b2e; color: white; padding: 5px; margin: 10px 0;"> CC-Cl 1: Certificat e-test (40%) Gérer habilement les interfaces en entreprise Traiter les demandes des clients sur différents canaux </div> <div style="background-color: #2e6b2e; color: white; padding: 5px; margin: 10px 0;"> CC-Cl 1: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «traiter les demandes des clients» </div> <div style="background-color: #2e6b2e; color: white; padding: 5px; margin: 10px 0;"> CC-Cl 2: Certificat e-test (40%) Utiliser des infrastructures numériques Créer des contenus numériques </div> <div style="background-color: #2e6b2e; color: white; padding: 5px; margin: 10px 0;"> CC-Cl 2: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation) </div>					
Contrôles de compétence	E-Test certificat							
Mandat de transfert								



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

⁵ Les différents canaux de communication



Appel vocal /
téléphone



E-mail



Chat (messagerie
instantanée)



Chat vidéo
(visioconférence)

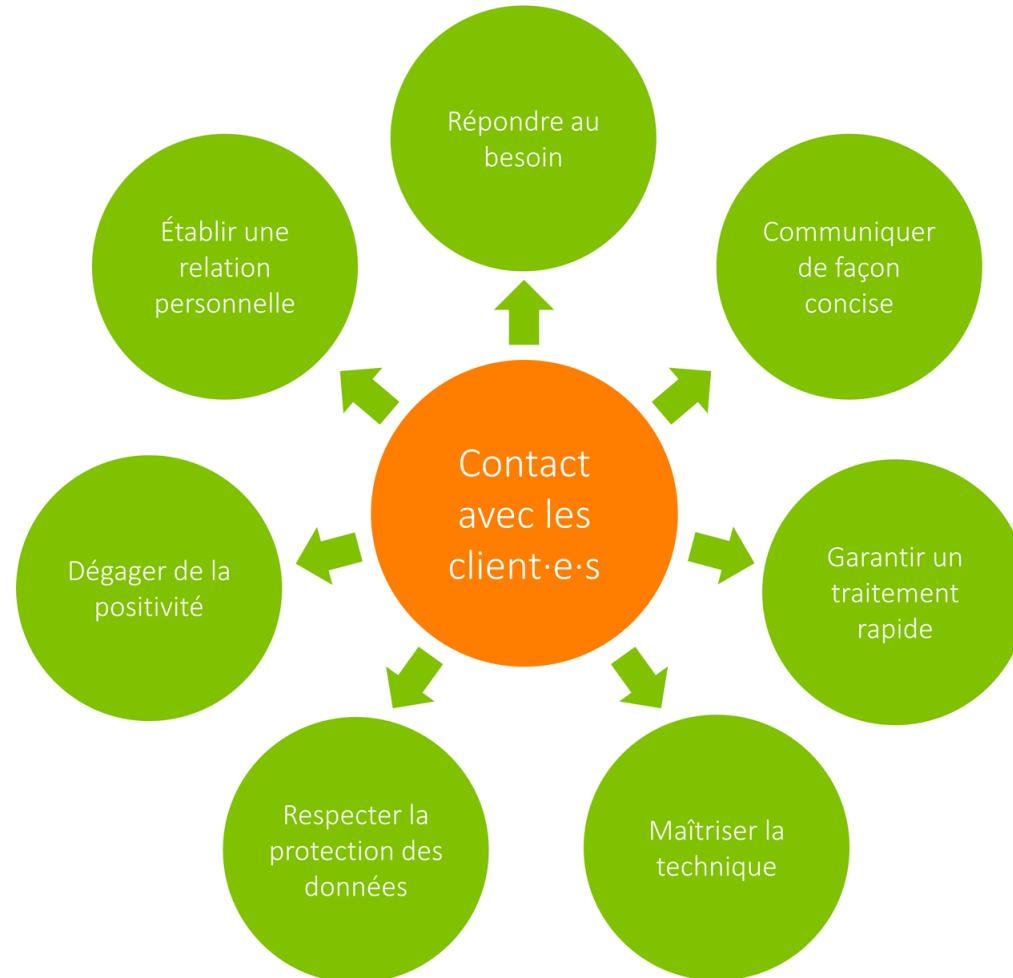


Réseaux sociaux /
forums en ligne



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)

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



⁸ Priviléгiez 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



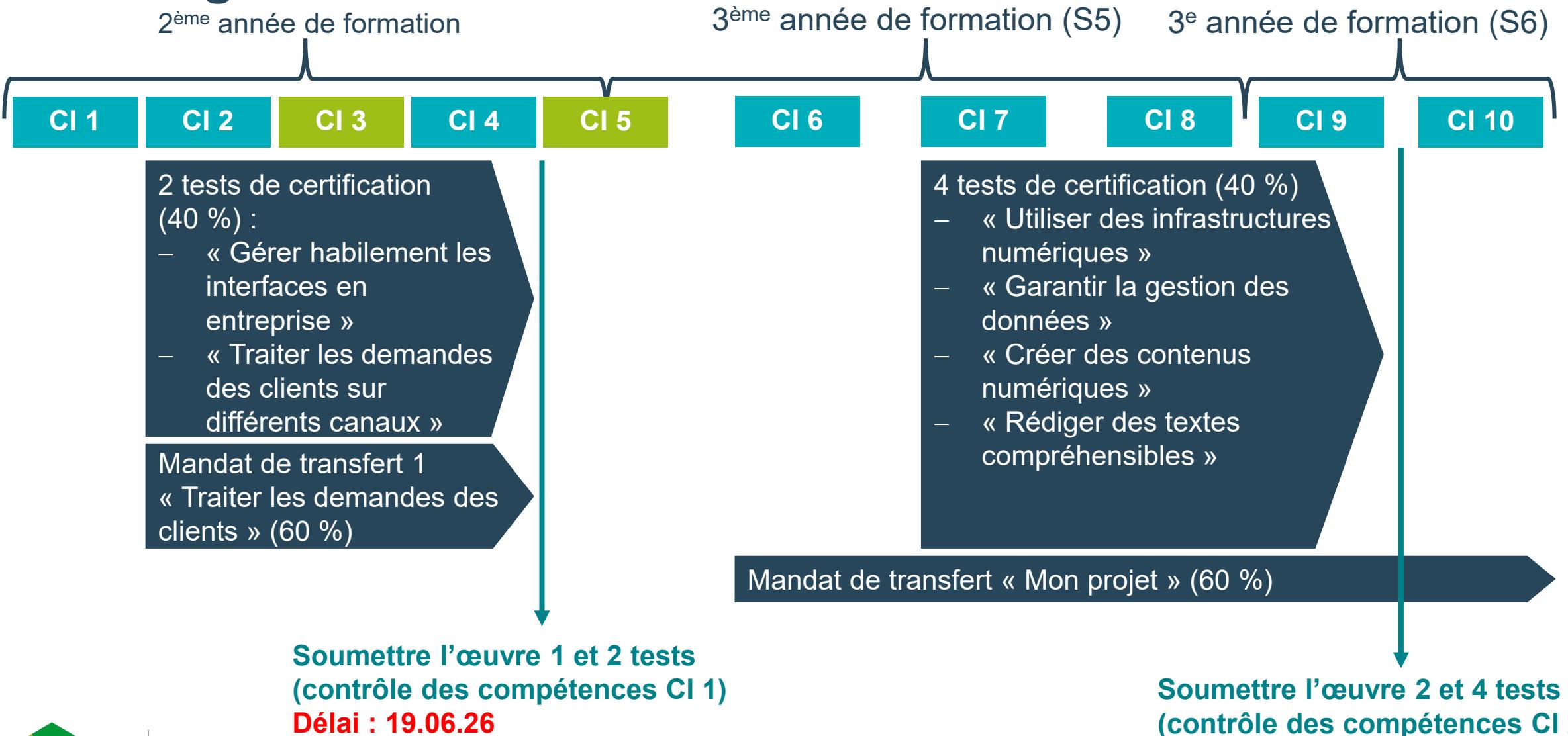
Questions concernant votre CI3 ?



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

Planning



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

Dates importantes de votre année d'apprentissage	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin
CI1										
Travail de suivi "IPDRCE"										
CI2										
Documentation du mandat d'entraînement "mon entreprise"										
Publication du mandat d'entraînement "mon entreprise"										
CI3 - apprentissage autonome guidé (prévoir environ 6 heures)										
Webinaire pour répondre aux questions restantes sur CI3 (1h30)					08.déc					
Documentation du mandat de transfert n°1										
Publication intermédiaire du mandat de transfert n°1 - Une fois publié, l'œuvre est toujours modifiable									30.avr	
CI4										
Derniers ajustements du mandat de transfert n°1, suite aux informations du CI4										
Soumission pour évaluation des travaux du CC-CI1										
Mandat de transfert n°1 Certificats e-tests : - gérer habilement les interfaces en entreprise - traiter les demandes des clients sur différents canaux										Délai 19 Juin

Publier son mandat d'entraînement ou mandat de transfert

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



Publier l'œuvre

Organisation: CFC Employés de commerce

Présentation d'œuvre: Présentation d'œuvre CFC FIE 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: CFC Employés de commerce

Présentation d'œuvre: Présentation d'œuvre CFC FIE 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



Merci de votre attention