



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP



Bienvenue au CI 1

Maud Bellino

mardi 23 septembre 2025

2 Programme

Heure	Contenu
08.30 h	<ul style="list-style-type: none">– Faire connaissance– Informations organisationnelles– Tout sur la formation « Employé-e de commerce AFP »– Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise– Mon portfolio– Travailler intelligemment avec Konvink
12.00 h	Pause de midi
13.00 h	<ul style="list-style-type: none">– Mon entreprise– Avoir le sens du service– Perspectives– Conclusion
16.30 h	Fin



3 Objectifs

- Être en mesure de définir les principales caractéristiques de la formation « Employé-e de commerce AFP » avec ses propres mots.
- Être capable de travailler avec Konvink et le portfolio personnel.
- Pouvoir raconter à quelqu'un ce qui caractérise son entreprise.
- Se familiariser avec les tâches qui incombent à un-e employé-e de commerce AFP.
- Apprendre ce que le sens du service implique.



4 Informations organisationnelles



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

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 AFP »

8 Compétences opérationnelles

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles			
a	Gestion du développement professionnel et personnel	a1 : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	a2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien	a3 : Gérer les changements dans l'environnement de travail commercial	a4 : Intégrer des question sociales et politiques fondamentales dans ses actions
b	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	b1 : Accueillir les clients et les fournisseurs	b2 : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs	b3 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	
c	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	c1 : Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial	c2 : Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions	c3 : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	
d	Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	d1 : Organiser des séances et des événements	d2 : Utiliser des applications propres au domaine commercial		
e	Traitement d'informations et de contenus	e1 : Rechercher des informations selon le mandat donné	e2 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise	e3 : Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise	



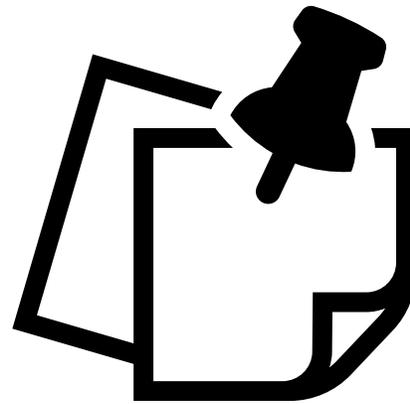
Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

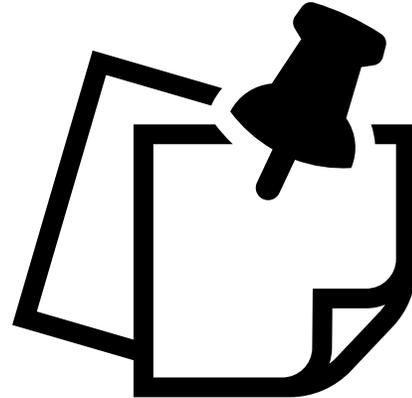
Notez les tâches d'un-e apprenti-e employé-e de commerce

1 post-it par tâche



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

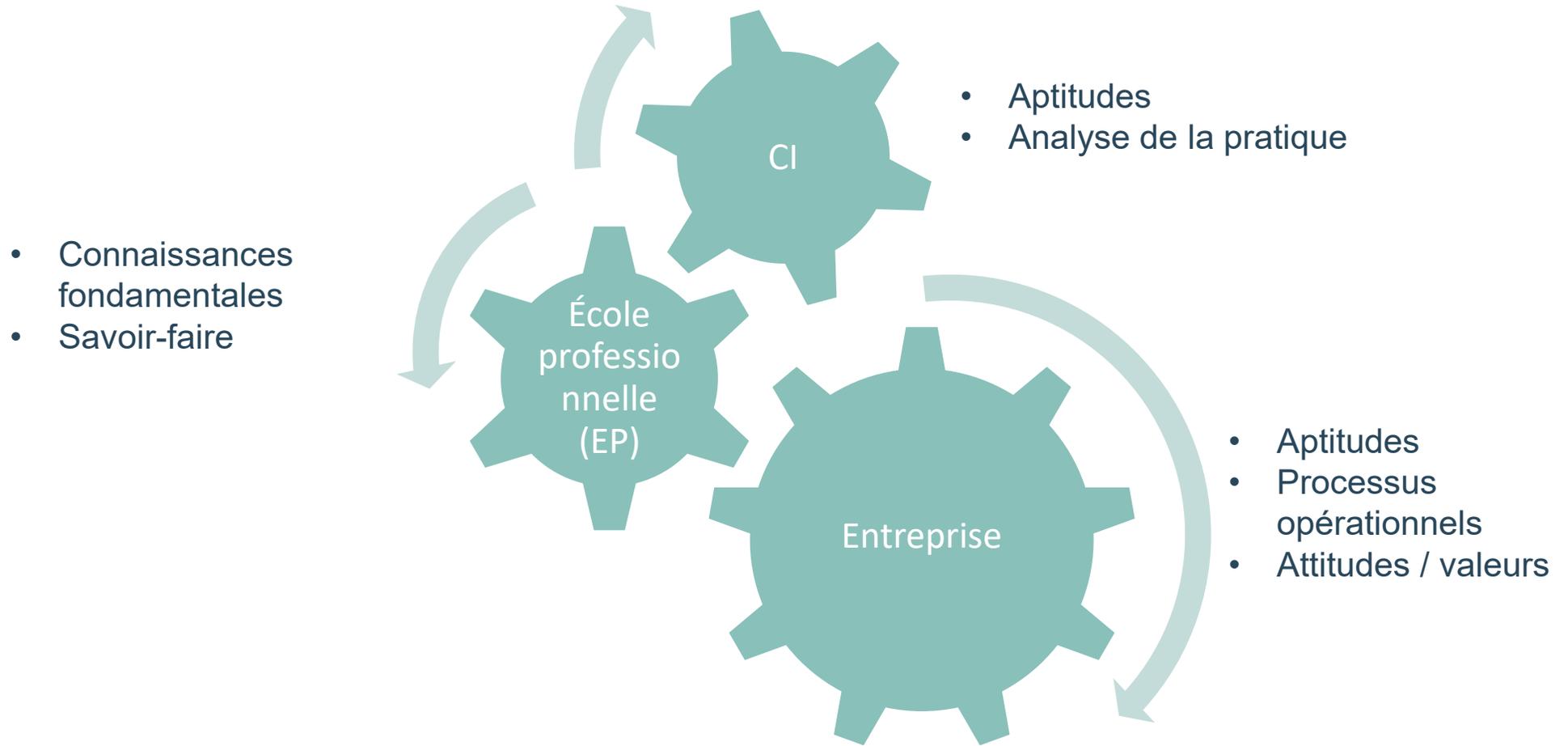
1 post-it par tâche



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



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





Aperçu de la formation Employé·e de commerce AFP

À partir du début de l'apprentissage 2025

AAO	Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne								
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a3	CO b3	CO c3	CO e2
	CO a2	CO b2	CO c2	CO d2	CO e2	CO a4			CO e3
	CO a4	CO b3			CO e3				
CI	1 et 2		3 à 5		6		7 et 8		
Entreprise	Mandats pratiques 1ère année d'apprentissage				Mandats pratiques 2ème année d'apprentissage				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification CO a2 Planifier la journée de travail et les rendez-vous CO a2 Concevoir un équilibre travail-vie privée CO b2 Communiquer via les canaux numériques CO c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours CO c1 Incarner l'esprit d'équipe	CO b1 Accueillir des clients et des fournisseurs CO b2 Réceptionner et traiter des demandes CO c2 Analyser les interfaces en entreprise CO c2 Recevoir des informations et les transmettre de façon orientée vers les services CO d2 Utiliser des applications et résoudre des problèmes techniques CO d2 Reconnaître les risques concernant la sécurité des données CO e1 Effectuer une recherche	CO b3 Transmettre des informations CO c3 Organiser le classement CO c3 Rédiger un procès-verbal ou une note de réunion CO c3 Gérer des rendez-vous CO c3 Créer des documents de soutien CO d1 Organiser, mettre en œuvre et assurer le suivi de réunions et d'événements	CO a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses CO a3 Participer positivement aux changements CO b3 Mener des entretiens de conseil CO c3 Établir un décompte CO c3 Établir une facture CO e2 Préparer des contenus sur des produits ou services à l'aide d'outils multimédias CO e3 Réaliser et évaluer une analyse de données	1 ^{er} semestre	2 ^e semestre	3 ^e semestre	4 ^e semestre	
	CCE 1		CCE 2		CCE 3		CCE 4		



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)



Où trouver vos **documents** pour les CI ?

**Sur le site internet de la
CIFC Genève**

www.cifc-geneve.ch

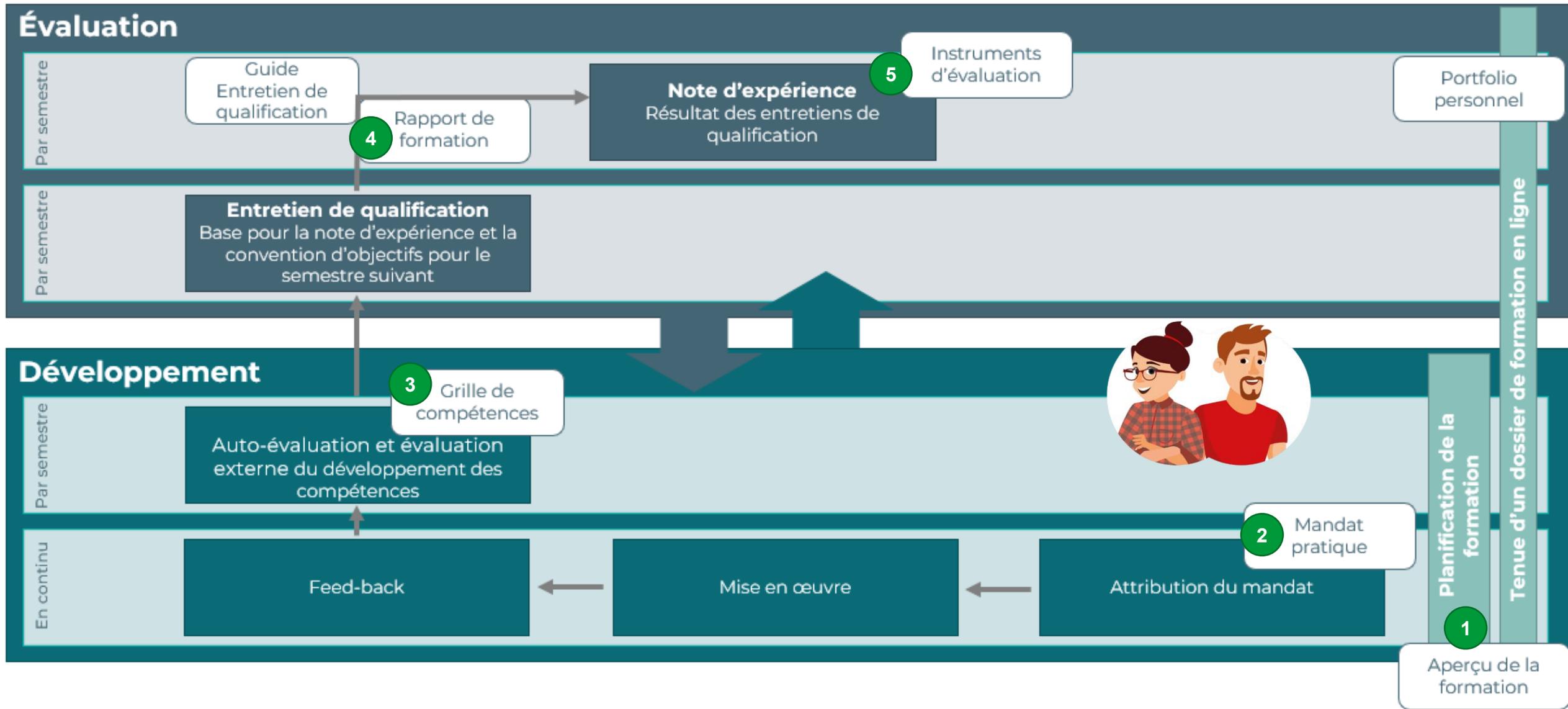
Vous trouverez notamment :



- Vos supports de cours
- De la documentation complémentaire

Lieu de formation
L'entreprise

16 Formation en entreprise



17 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)



Aperçu de la formation Employé·e de commerce AFP

À partir du début de l'apprentissage 2025

AAO	Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne								
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a3	CO b3	CO c3	CO e2
	CO a2	CO b2	CO c2	CO d2	CO e2	CO a4			CO e3
	CO a4	CO b3			CO e3				
CI	1 et 2		3 à 5		6		7 et 8		
Entreprise	Mandats pratiques 1ère année d'apprentissage				Mandats pratiques 2ème année d'apprentissage				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification CO a2 Planifier la journée de travail et les rendez-vous CO a2 Concevoir un équilibre travail-vie privée CO b2 Communiquer via les canaux numériques CO c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours CO c1 Incarner l'esprit d'équipe	CO b1 Accueillir des clients et des fournisseurs CO b2 Réceptionner et traiter des demandes CO c2 Analyser les interfaces en entreprise CO c2 Recevoir des informations et les transmettre de façon orientée vers les services CO d2 Utiliser des applications et résoudre des problèmes techniques CO d2 Reconnaître les risques concernant la sécurité des données CO e1 Effectuer une recherche	CO b3 Transmettre des informations CO c3 Organiser le classement CO c3 Rédiger un procès-verbal ou une note de réunion CO c3 Gérer des rendez-vous CO c3 Créer des documents de soutien CO d1 Organiser, mettre en œuvre et assurer le suivi de réunions et d'événements	CO a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses CO a3 Participer positivement aux changements CO b3 Mener des entretiens de conseil CO c3 Établir un décompte CO c3 Établir une facture CO e2 Préparer des contenus sur des produits ou services à l'aide d'outils multimédias CO e3 Réaliser et évaluer une analyse de données	1 ^{er} semestre	2 ^e semestre	3 ^e semestre	4 ^e semestre	
	CCE 1		CCE 2		CCE 3		CCE 4		



Plan de formation

Modèle de plan de formation Employé-e de commerce AFP à partir du début de l'apprentissage 2025

Mandat pratique	Plan	1ère année d'apprentissage		2ème année d'apprentissage		à réallser pour le	Service/personne en charge
		Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4		
a1 Participer activement aux entretiens de qualification	1	x					
a2 Planifier la journée de travail et les rendez-vous	1	x					
a2 Concevoir un équilibre travail-vie privée	1	x					
b2 Communiquer via les canaux numériques	1	x					
c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	1	x					
c1 Incarner l'esprit d'équipe	1	x					
b1 Accueillir des clients et des fournisseurs	2		x				
b2 Réceptionner et traiter des demandes	2		x				
c2 Analyser les interfaces en entreprise	2		x				
c2 Recevoir des informations et les transmettre de façon orientée vers les services	2		x				
d2 Utiliser des applications et résoudre des problèmes techniques	2		x				
d2 Reconnaître les risques concernant la sécurité des données	2		x				
e1 Effectuer une recherche	2		x				
b3 Transmettre des informations	3			x			
c3 Organiser le classement	3			x			
c3 Rédiger un procès-verbal et des notes de réunion	3			x			
c3 Gérer des rendez-vous	3			x			
c3 Créer des documents de soutien	3			x			
d1 Organiser, mettre en œuvre et assurer le suivi de réunions et d'événements	3			x			
a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses	4				x		
a3 Participer positivement aux changements	4				x		
b3 Mener des entretiens de conseil	4				x		
c3 Établir un décompte	4				x		
c3 Établir une facture	4				x		
e2 Préparer des contenus sur des produits ou services à l'aide d	4				x		
e3 Réaliser et évaluer une analyse de données	4				x		

Nombre de mandats pratiques

26

6

7

6

7

20 **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



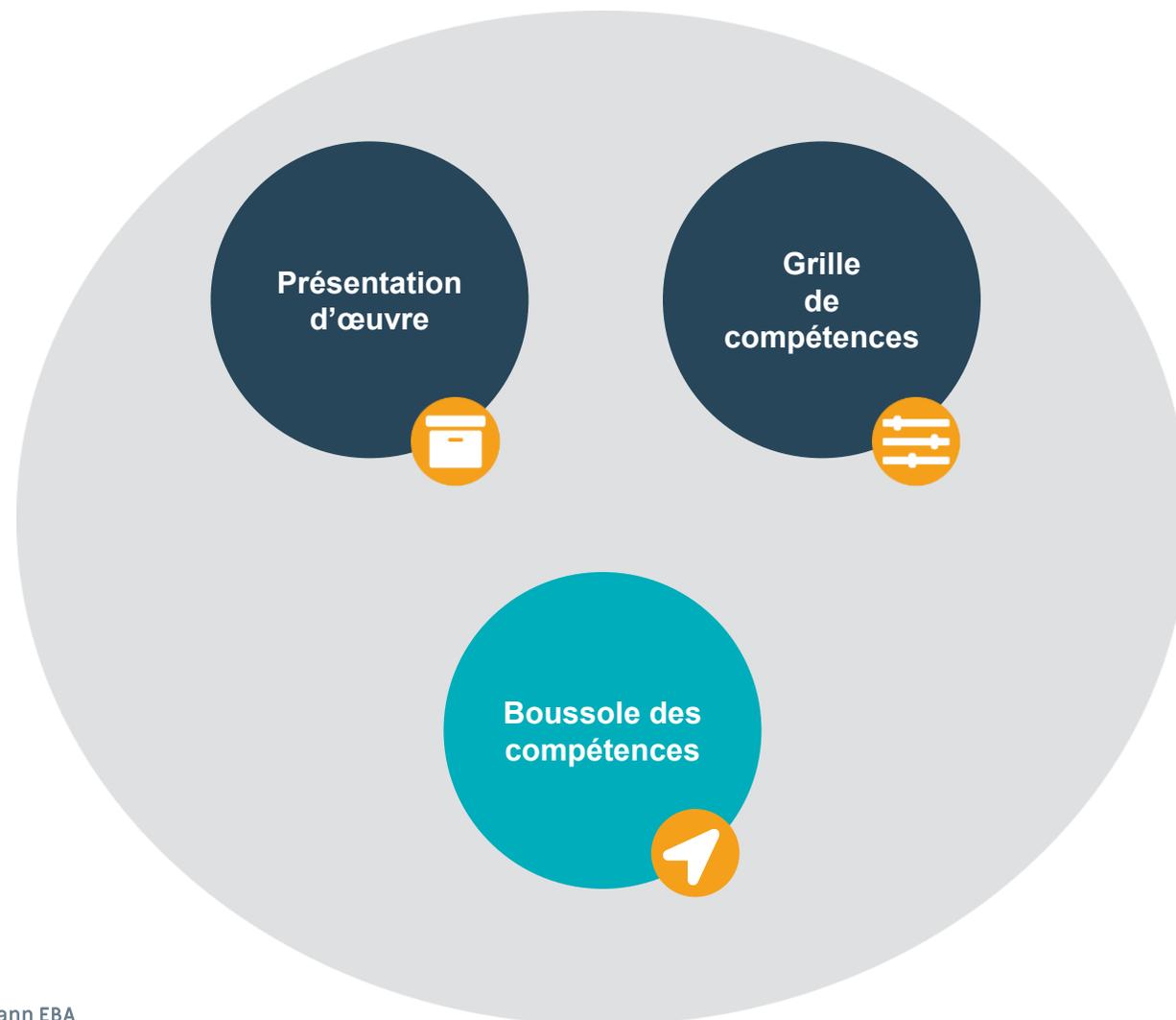
21 Délais pour votre 2^{ème} semestre d'apprentissage – partie entreprise

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



Travailler intelligemment avec Konvink – Portfolio personnel

23 Les éléments du portfolio personnel



Atelier e-portfolio

Regardez les vidéos suivantes

01



Comment
enregistrer une
œuvre

02



Comment
fonctionne la **grille
de compétences**
sur Konvink ?

03



Comment
fonctionne la
boussole des
compétences sur
Konvink ?

Le portfolio personnel

The screenshot shows a user interface for a personal portfolio. At the top, there are two navigation tabs: "Dashboard" and "Mon portfolio", with "Mon portfolio" being the active tab. To the right of the tabs, there are two status indicators: a gear icon with "261 KONVINKER EN LIGNE" and a checkmark icon with "SYSTEMSTATUS OKAY".

The main content area is divided into six cards:

- Boussole des compétences:** Features a compass icon. Text includes "Aperçu du développement de compétences", "Présenter ses œuvres", and "→ mandats pratiques". A button at the bottom says "Vers le contenu".
- Grille de compétences:** Features a grid icon. Text includes "Mes grilles de compétences", "Auto-évaluation", and "Evaluation externe". A button at the bottom says "Vers le contenu".
- Présentation d'œuvre:** Features a folder icon. Text includes "Mes œuvres!" and "Créer des œuvres". A button at the bottom says "Vers le contenu".
- Diplômes et certificats:** Features a document icon. Text includes "Mes diplômes et certificats". A button at the bottom says "Vers le contenu".
- Prestations fournies lors des examens:** Features an envelope icon. Text includes "Mes prestations fournies lors des examens". A button at the bottom says "Vers le contenu".
- The bottom-right area is currently empty.



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)



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



90 minutes

But des mandats pratiques



Développement



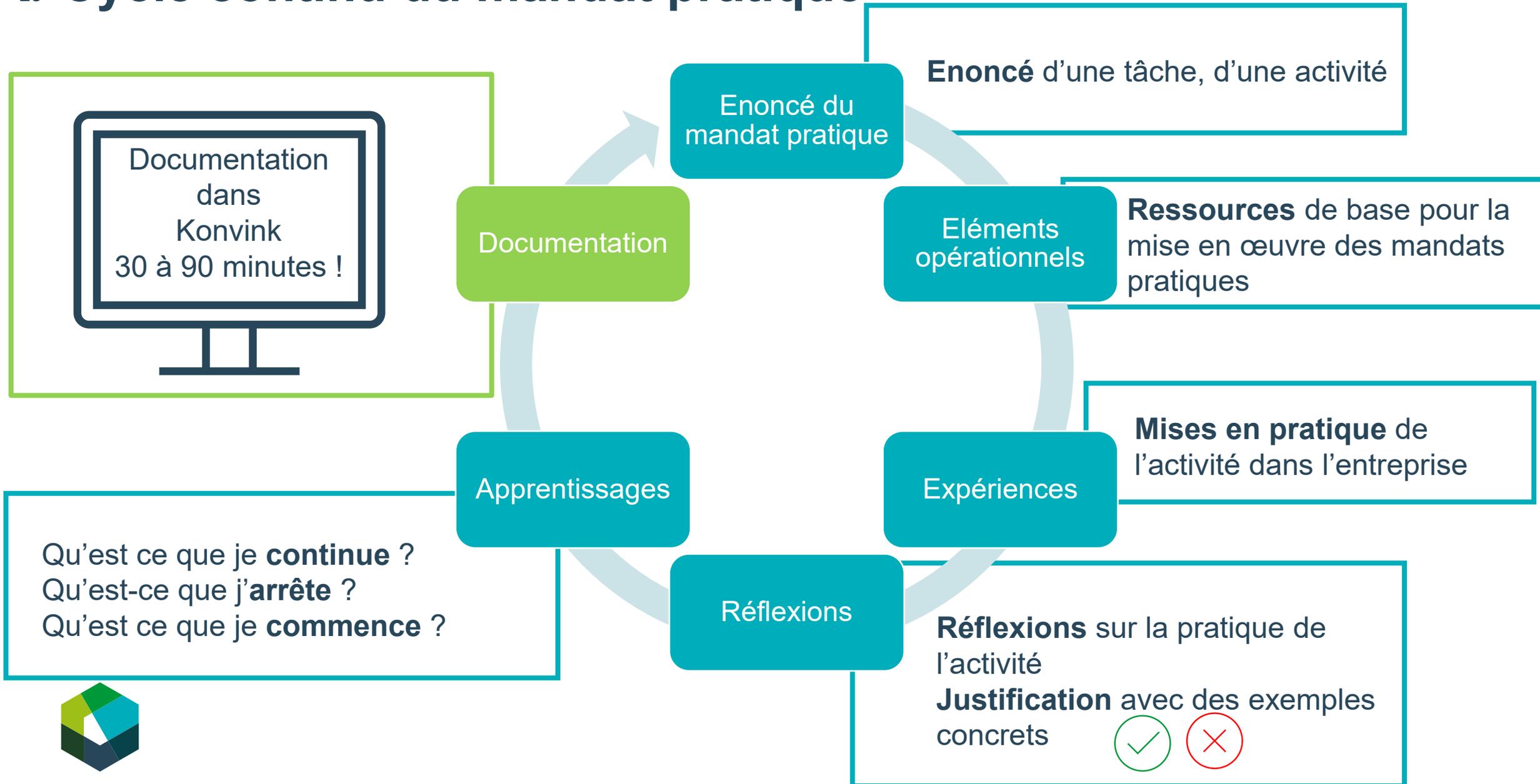
Analyse réflexive des
expériences en lien avec le
mandat pratique



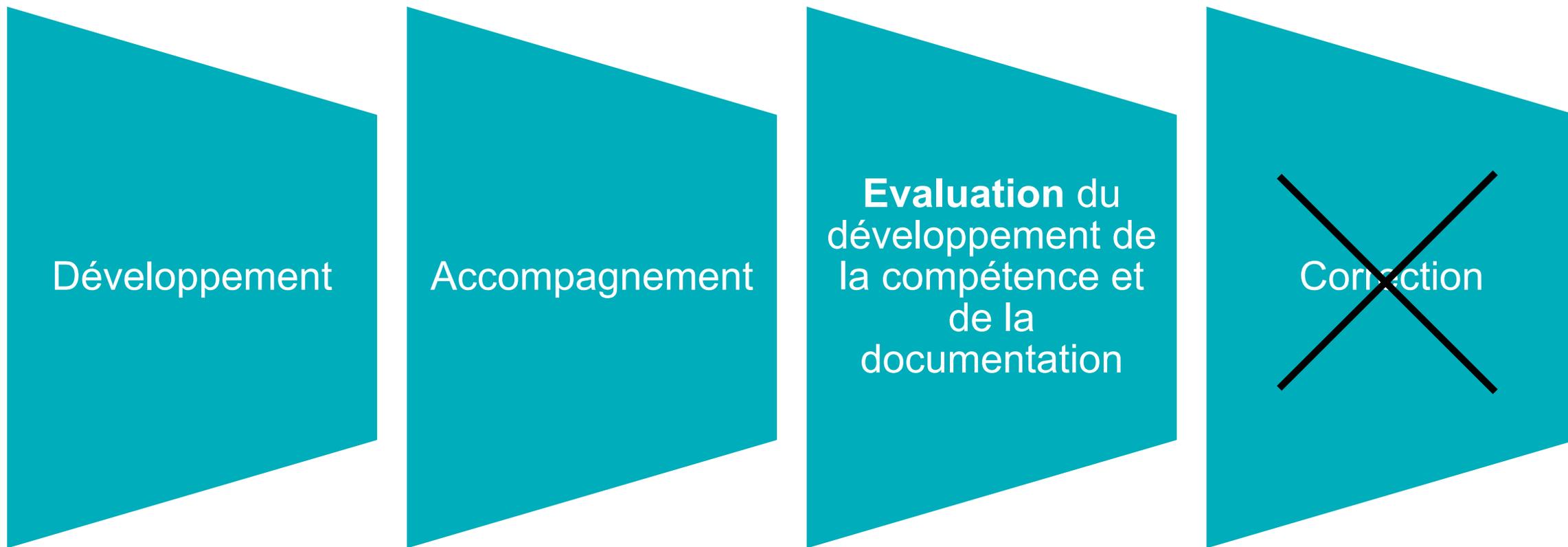
Construction de compétences
opérationnelles transversales



28 **Cycle continu du mandat pratique**



29 **Posture du formateur en entreprise quant à l'évaluation des mandats pratiques**



Documentation dans Konvink 30 à 90 minutes !

Retour de la part du formateur = vue macro

→ l'apprenti a-t-il développé les **réflexes métiers** de l'activité du mandat pratique ?



Comment évaluer la qualité de la documentation du mandat pratique ?

L'apprenti-e a-t-il/elle développé **les réflexes métiers** en lien avec l'activité ?

L'apprenti-e a-t-il/elle documenté ses **expériences** de manière pertinente selon sa réalité d'entreprise ?

L'apprenti-e a-t-il/elle des **réflexions** concrètes liées à sa pratique ?

L'apprenti-e déduit des **apprentissages** en lien avec ses réflexions ?

L'apprenti-e met-il/elle **en œuvre ses apprentissages** en entreprise ?

La **documentation** du mandat pratique est-elle soignée ? (orthographe, syntaxe, mise en forme, visuels)

La **protection des données** est-elle respectée ?



!! Un mandat pratique peut évoluer tout au long de l'apprentissage de l'apprenti-e !!

!! La documentation d'un mandat pratique est comme un «cahier de notes» pour votre apprenti-e, encouragez-les à être créatif/ve-s !!



Où trouver vos éléments opérationnels ?

Dashboard

Mes organisations

formation commerciale initiale >

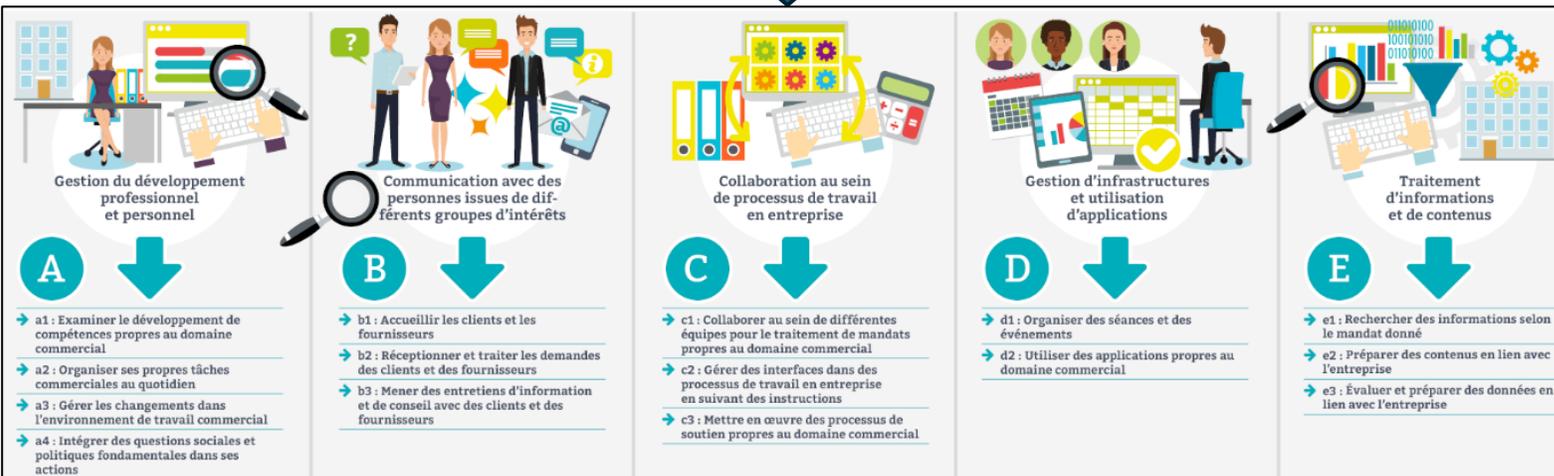
Monde de l'apprentissage

Mon savoir-faire – éléments opérationnels AFP

Continuer

Les éléments opérationnels vous aideront dans le développement de vos compétences.

Veillez les consulter au début de chaque mandat pratique !



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 ?

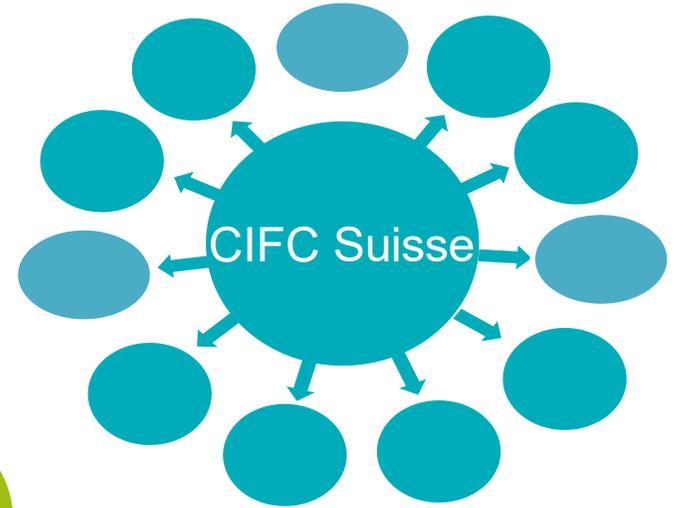


Illustration : Organisation de la CIFIC, source : illustration propre.



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)

34 Programme des CI – Employé-e-s de commerce AFP

		1 ^{re} année d'apprentissage				2 ^e année d'apprentissage	
Jours en présentiel		CI 1 (septembre/octobre) <ul style="list-style-type: none"> Formation/CI Travailler avec Konvink Portfolio personnel IL «Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise» Orientation vers les services 	CI 2 (novembre) <ul style="list-style-type: none"> Traiter et contrôler des mandats Recevoir des feed-back I, K et A de la méthode IPERKA (méthode des 6 étapes) Protection des données Introduction présentation d'œuvre Introduction CC-CI 	CI 3 (janvier/février) <ul style="list-style-type: none"> UA «Développer vos propres techniques de travail» Appliquer des techniques de travail Effectuer des recherches P, E et R de la méthode IPERKA (méthode des 6 étapes) Mandat de transfert CC-CI 1 	CI 4 (mars/avril) <ul style="list-style-type: none"> État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1 UA «Communiquer avec respect» Corporate Identity et Corporate Design 	CI 6 (septembre/octobre) <ul style="list-style-type: none"> Présenter le mandat de recherche UA «Bien gérer ses contacts avec les clients» Bien gérer ses contacts avec les clients Interfaces dans l'entreprise Introduction CC-CI 2 	CI 8 (janvier/février) <ul style="list-style-type: none"> État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI IL «Travailler professionnellement de manière numérique» Applications numériques dans le quotidien professionnel Réflexion personnelle et plans d'avenir Procédure de qualification en entreprise 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 3 Préparation CI 4 Mandat de transfert 1 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 4 Mandat CI 5 Mandat de transfert 1 		<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 6 Mandat CI 7 Mandat de transfert 2
Phase d'autoapprentissage guidée				CI 5 (mai/juin) <ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre du mandat CI 5 UA «Bien gérer ses contacts avec les clients» Préparation du CI 6 		CI 7 (novembre) <ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre du mandat CI 7 Impulsion en ligne «Travailler professionnellement de manière numérique» Préparation du CI 8 	
	Contrôles de compétence			CC CI 1: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> IL «Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise» UA «Développer vos propres techniques de travail» UA «Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours» 	CC CI 1: Mandat de transfert (60%) <p>Mandat de transfert «Traiter des mandats de manière orientée vers les services»</p>	CC CI 2: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> UA «Communiquer avec respect» UA «Bien gérer ses contacts avec les clients» IL «Travailler professionnellement de manière numérique» 	CC CI 2 (60%) <p>Mandat de transfert «Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes»</p>



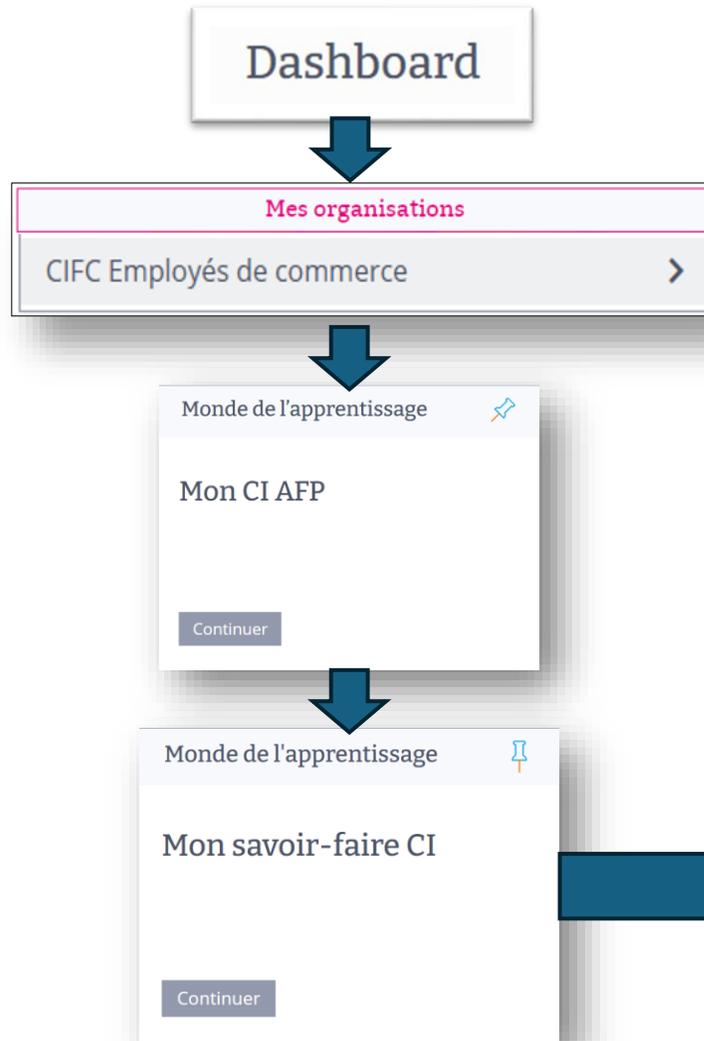
Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2^e année



Remise après CI 8 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 2^e année

**Travailler intelligemment avec Konvink – Unité
d'apprentissage (UA) et impulsion en ligne (IL)**

Où trouver vos unités d'apprentissage (UA) et impulsions en ligne (IL) ?



The grid displays various learning units and online impulses. The units are:

- Mon savoir-faire CI** (Unité d'apprentissage): En tant qu'employé-e de commerce AFP SA, vous avez un rôle varié dans votre entreprise. Dans les contenus d'apprentissage des cours interentreprises, vos tâches sont examinées sous un angle nouveau, celui de la branche « Service et Administration ». Réjouissez-vous de découvrir des aspects passionnants de votre rôle d'employé-e de commerce AFP et de la diversité... Lire la suite
- Exercices d'E-Test** (Impulsion en ligne): Continuer
- Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise** (Impulsion en ligne): Continuer
- Développer vos propres techniques de travail** (Unité d'apprentissage): Continuer
- Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours** (Unité d'apprentissage): Continuer
- Communiquer avec respect** (Unité d'apprentissage): Continuer
- Bien gérer ses contacts avec les clients** (Unité d'apprentissage): Continuer
- Travailler professionnellement de manière numérique** (Impulsion en ligne): Continuer
- Travailler avec le e-portfolio** (Impulsion en ligne): Continuer

The 'Travailler avec le e-portfolio' unit is highlighted with a yellow border.

37 Format d'une unité d'apprentissage

The screenshot displays a user interface for a learning management system. At the top, there is a navigation bar with four icons: NAVIGATEUR, DASHBOARD, MON PORTFOLIO, and SE DÉCONNECTER. On the right side of the navigation bar, the user's profile is listed: Kauffeute D&A, Employé-e-s de commerce S&A, and Impiegati di commercio S&A. Below the navigation bar, there are three icons: Switcher, Vers le haut, and Home. The main content area is a grid of six learning units, each with a title, a description, a 'Continuer' button, and an icon. The units are: 1. 'Vue d'ensemble' (overview) with the title 'Faire preuve de professionnalisme' and a building icon. 2. 'Élément d'apprentissage' (learning element) with the title 'Vidéo d'introduction' and a laptop icon. 3. 'Élément d'apprentissage' with the title 'Module de connaissances Théorie' and a lightbulb icon. 4. 'Élément d'apprentissage' with the title 'Unité de formation Exercices' and a bicycle icon. 5. 'Élément d'apprentissage' with the title 'Séquences de démonstration Vidéo de mise en situation' and a video player icon. 6. 'Élément d'apprentissage' with the title 'Unité de transfert Outils divers' and a double-headed arrow icon.



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)

38 Format des impulsions en ligne

The image displays three online learning impulse cards. The first card, titled 'Vue d'ensemble', contains a text-based impulse about e-portfolios. The second and third cards, titled 'Élément d'apprentissage', are for 'Théorie' and 'Outils divers' respectively, each featuring a 'Continuer' button and a relevant icon (a lightbulb for theory and tools for tools).

Vue d'ensemble

Travailler avec le e-portfolio

Au cours de votre formation professionnelle initiale, vous avez peut-être déjà entendu parler du terme « e-portfolio ». Mais que se cache-t-il exactement derrière cela ? Découvrez dans cette impulsion en ligne ce qu'est l'e-portfolio, comment l'utiliser et comment vous pouvez en tirer profit tant pour votre formation de base que pour l'ensemble de votre développement professionnel. Jetez un coup d'œil et profitez de cette chance !

Élément d'apprentissage

Module de connaissances

Théorie

Continuer

Élément d'apprentissage

Vidéos explicatives

Vidéos de mise en situation

Continuer

Élément d'apprentissage

Outils

Outils divers

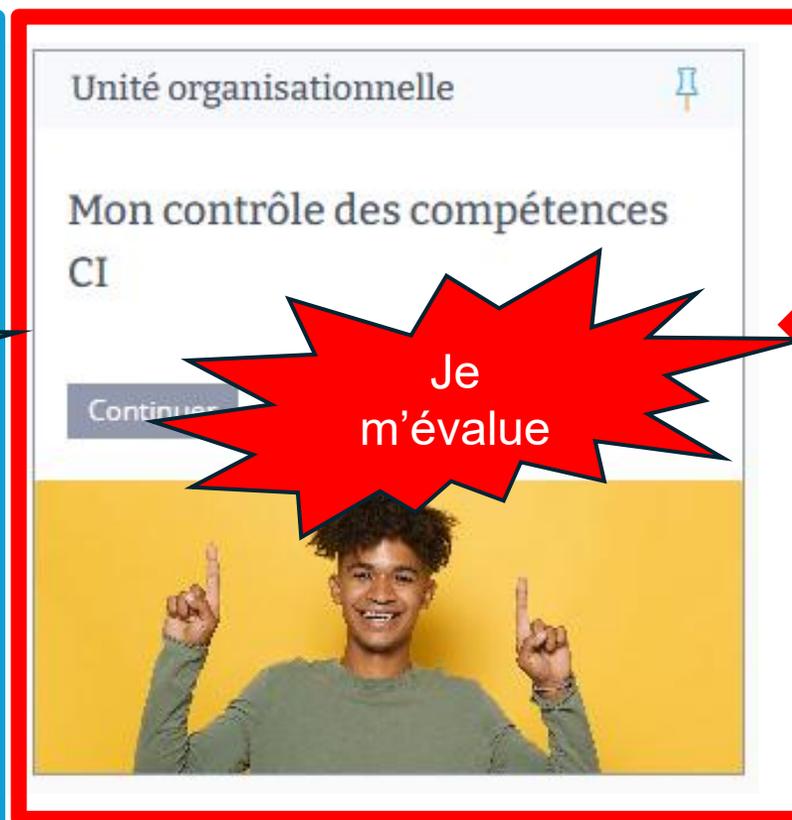
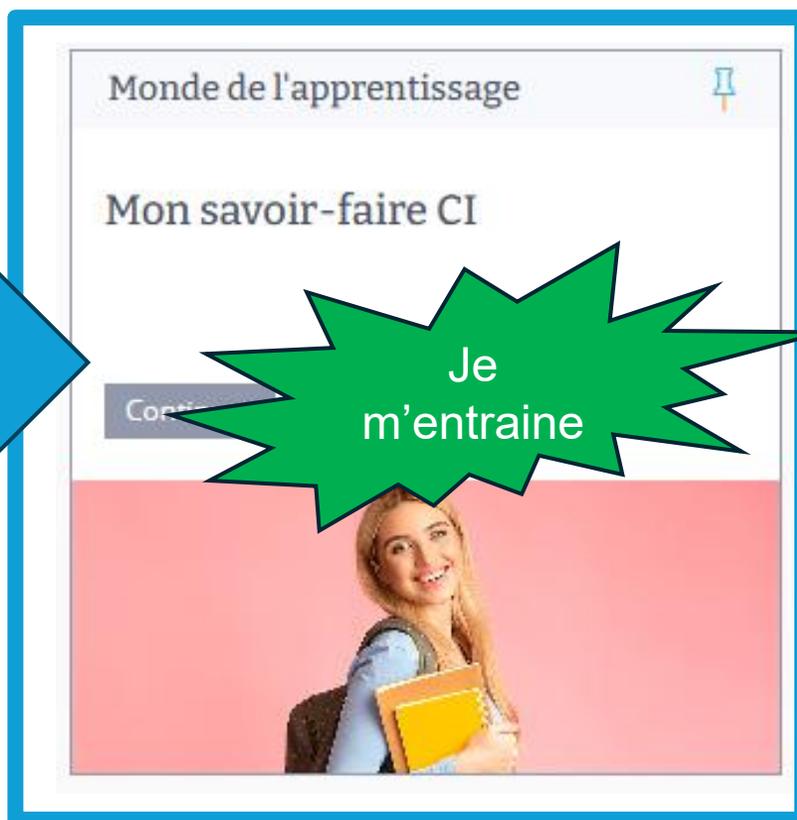
Continuer



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)

Mon CI AFP

Attention – ne pas confondre



Certificat e-test
Evaluation
irréversible



Différents types de e-tests

Dans « Mon savoir-faire CI »

1 Tests d'entraînement

Élément d'apprentissage 

Unité de formation

[Continuer](#)



2 Tests en blanc

eTesting 

Exercice d'E-Test

[Continuer](#)



non notés, peuvent être faits plusieurs fois

Dans « Mon contrôle des compétences CI »

3 E-tests de certification

eTesting 

Certificat E-Test

[Continuer](#)



notés et irréversibles

Mon entreprise

42 Mon entreprise

Définition des tâches

Un parcours de postes a été préparé en classe pour vous. Il comporte les postes suivants :

Poste 1 : Quels produits et services propose mon entreprise ?

Poste 2 : Comment mon entreprise est-elle structurée ?

Poste 3 : Quelles normes et règles ai-je identifiées dans mon entreprise à ce stade ?

Passez par chacun des postes et répondez à la question sur le poster. Notez votre réponse directement sur le poster.

Au poste 2, vous ne devez rien écrire. Au poste 2, placez l'organigramme que vous deviez préparer pour cette journée de CI.

Important : le parcours de postes se déroule en silence.

Attente / objectif

- Travailler à tous les postes.

Conditions générales

Outils : crayon, organigramme
Méthode de travail: travail individuel
Durée : 15'

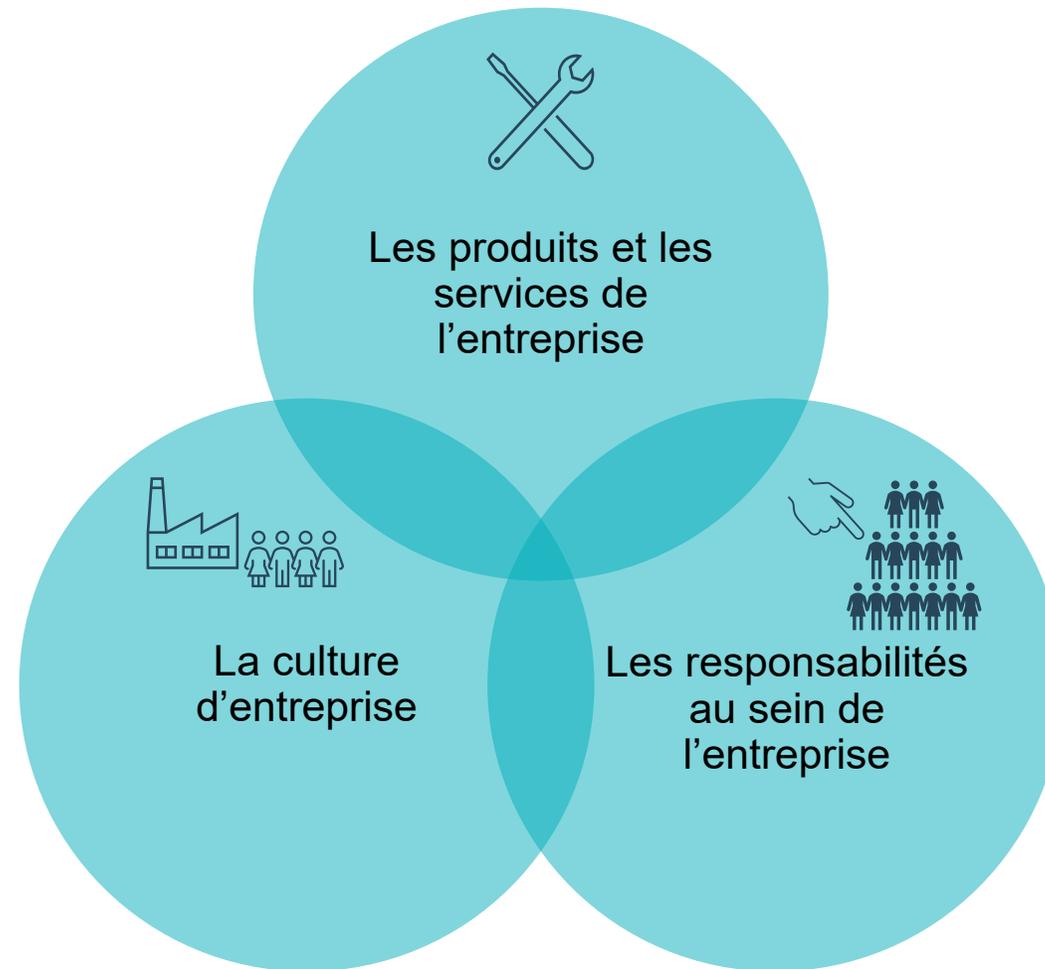


Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

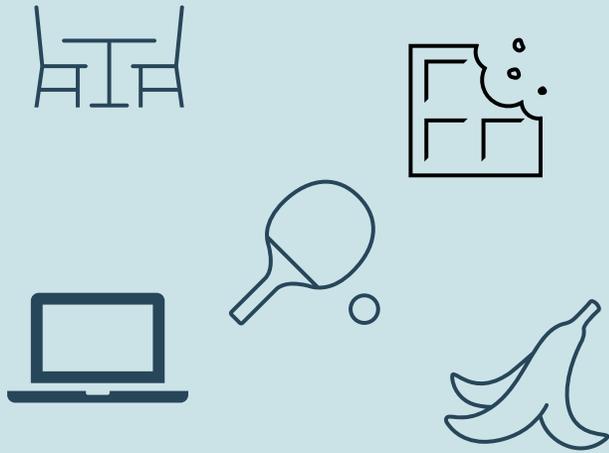
Impiegata/impiegato di commercio CFP

43 Mon entreprise



44 Différence entre produits et services

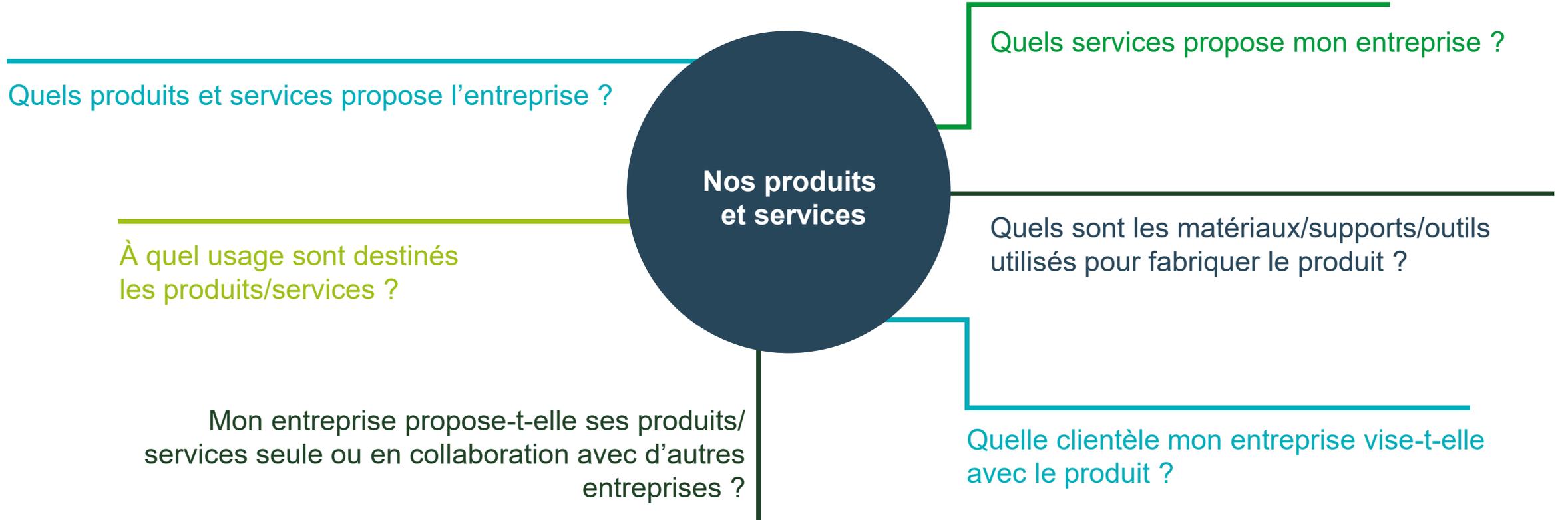
Produits (= biens matériels)



Services (= biens immatériels)

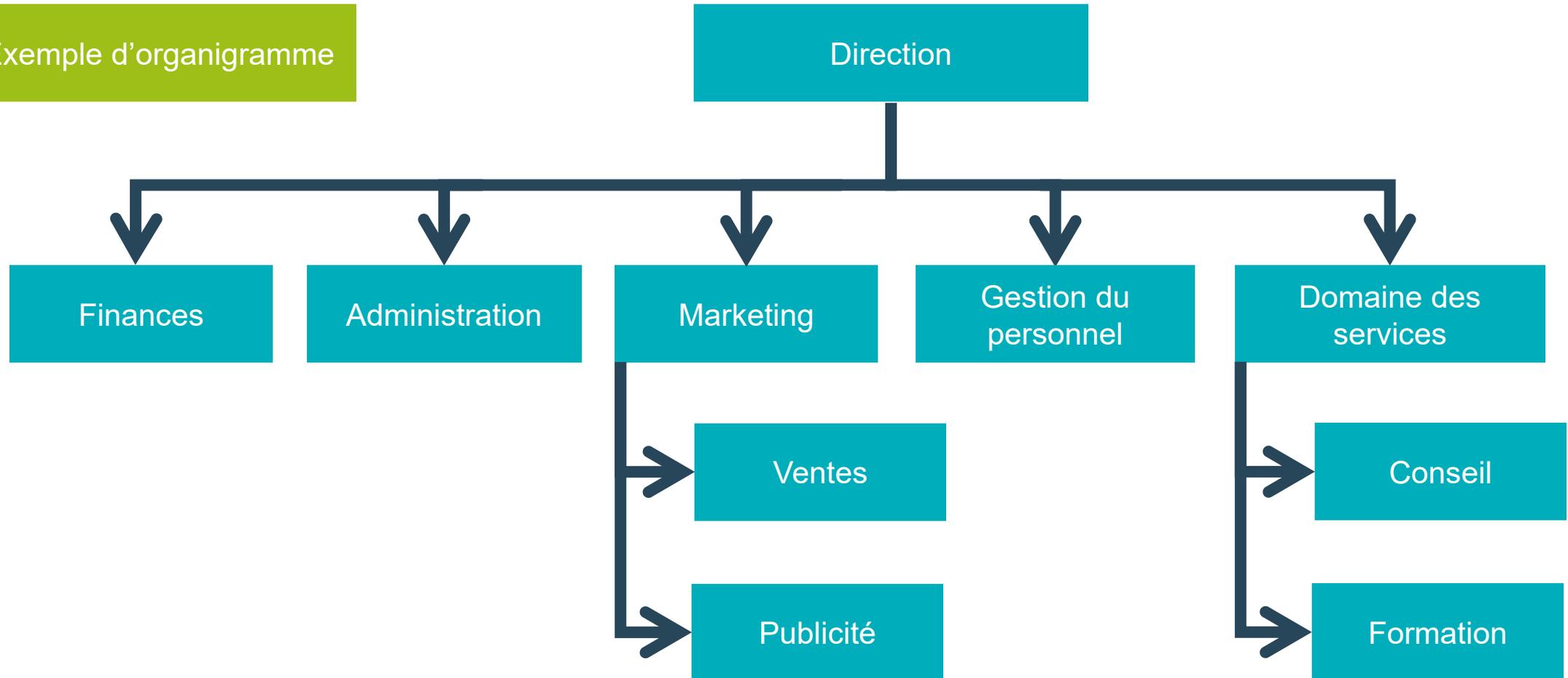


45 Produits et services



46 Les responsabilités au sein de l'entreprise

Exemple d'organigramme



47 La culture d'entreprise

- La culture d'entreprise et la culture d'équipe illustrent la façon de travailler dans une entreprise.
- **Une culture d'entreprise** englobe des règles et des normes que tous les membres du personnel doivent respecter.
- **La culture d'équipe** englobe des règles et des normes que tous les membres d'une **équipe** doivent respecter.
- Une culture positive encourage la collaboration de toutes et de tous dans l'entreprise, les bonnes relations, l'entraide et accorde le droit à l'erreur.
- Il existe des règles et des normes écrites et tacites.



48 **Pourquoi votre conduite et votre attitude en tant qu'employé-e de commerce AFP diffèrent-elles en fonction de l'entreprise ?**

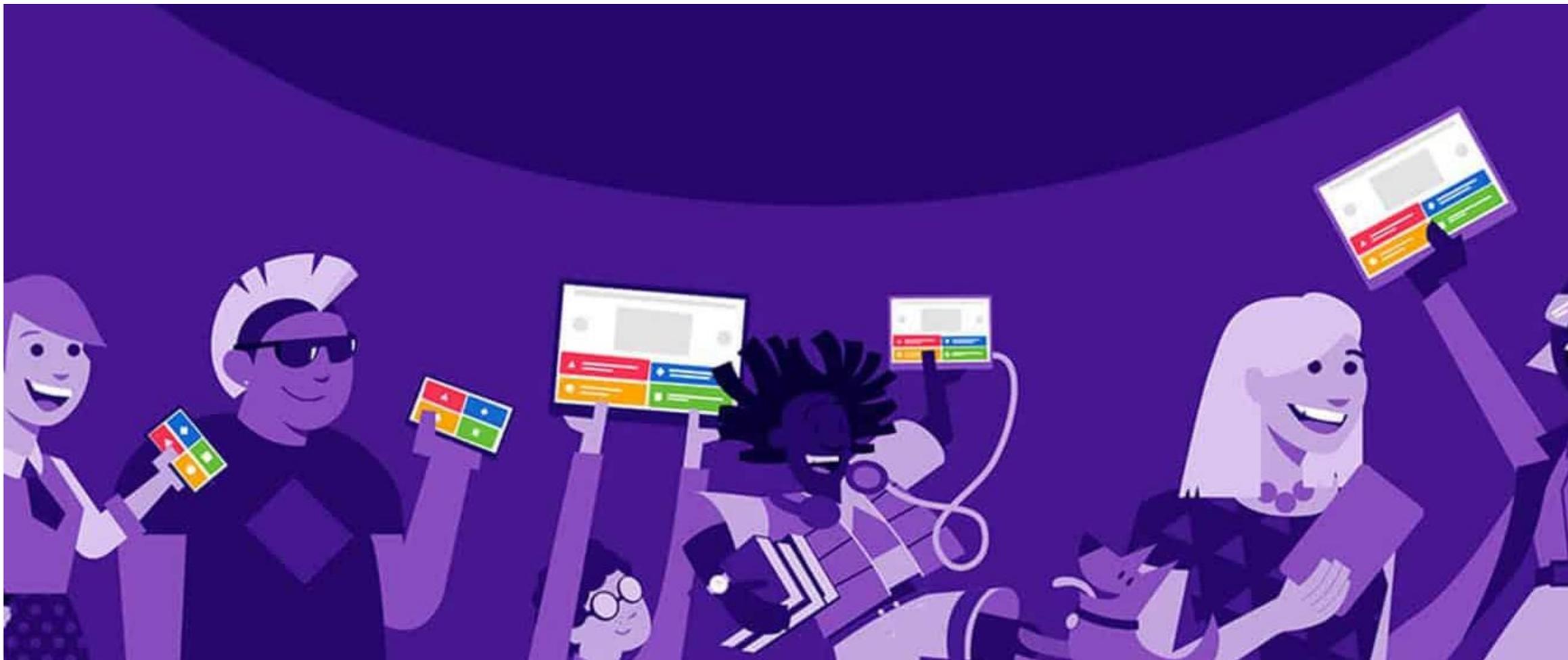


[Lien vers l'impulsion en ligne](#)



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

49 Fixation des connaissances : quiz Kahoot!



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

Qu'en est-il dans votre entreprise ?

Définition des tâches

Étape 1: Réfléchissez à deux questions par domaine (produits/services, responsabilités et culture d'entreprise) pour en apprendre davantage sur les entreprises des autres participantes et participants du CI, p. ex. :

- Dans l'entreprise, faites-vous votre pause ensemble ?
- Combien de personnes compte ton équipe ?
- Quels sont les éléments qui entrent dans la fabrication du produit de ton entreprise ?

Notez vos questions.

Étape 2: Circulez dans la pièce et posez-vous mutuellement l'une de vos questions. Notez les réponses.

Étape 3: Passez ensuite à une autre personne et posez-lui l'une de vos questions. Continuez ainsi jusqu'à ce que vous ayez trois réponses de personnes différentes pour chaque question.

Attente / objectif

- Obtenir trois réponses de participantes et de participants à toutes les questions.
- Interroger des personnes différentes.

Conditions générales

Outils : ordinateur portable, fiches, crayon
 Méthode de travail: travail individuel, séance plénière
 Durée : 20'



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

**Ces éléments
rendent
une entreprise
unique :**

Produits et services dans l'entreprise

- Quels produits et services propose l'entreprise ?
- Quels sont les matériaux/supports/outils utilisés pour fabriquer les produits ?
- Quelle est la clientèle ?
- etc.

Les responsabilités au sein de l'entreprise

- Consultez un organigramme.
- Vous devriez savoir de quoi il s'agit.

La culture d'entreprise

- La culture d'entreprise et la culture d'équipe vous montrent la façon de travailler dans une entreprise.
- Elle illustre aussi les normes et les règles en vigueur.



Avoir le sens du service

La carte de visite de l'entreprise

Carte de visite

Un-e employé-e de commerce AFP :

- a l'esprit d'équipe
- est honnête
- fait preuve d'assiduité
- est fiable
- fait preuve de compréhension
- est facilement joignable (p. ex. par téléphone ou par e-mail)
- s'habille selon le code vestimentaire de la branche



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

54 **Cela fait partie du sens du service :**



55 Vouloir le meilleur pour la personne

- Identifier les besoins et les satisfaire
- Prendre le temps de répondre aux demandes
- Ne pas ménager ses efforts
- Ne pas mettre ses propres intérêts au premier plan
- Proposer différentes solutions au problème
- Apporter son soutien dans la prise de décision
- Faire preuve de bienveillance
- Transmettre la demande en interne si vous ne pouvez pas y répondre



56 Se montrer compétent-e

- Se renseigner sur l'entreprise, les produits, le marché et la branche
- Disposer de connaissances spécialisées
- Savoir ce qu'il se passe dans l'entreprise et qui est responsable de quoi
- Respecter les lois sur la protection des données et les règles internes
- Respecter les codes vestimentaires



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)

57 Être fiable

- Gérer régulièrement les agendas et les plannings
- Respecter les délais
- Signaler à temps les reports de rendez-vous
- Poser des questions si des informations importantes font défaut
- Prendre des notes sur le mandat
- Respecter ce qui a été convenu



58 Communiquer de manière professionnelle

- Choisir le canal de communication approprié (p. ex. e-mail ou téléphone)
- Communiquer avec bienveillance
- Écouter la personne en face
- Dire la vérité
- Faire du small talk
- Répondre aux demandes des client-e-s dans les meilleurs délais (p. ex. e-mails en attente d'une réponse ou appels manqués)
- Dévier les appels ou enclencher le répondeur automatique quand vous n'êtes pas joignable



59 Exemples : à faire ou à ne pas faire ?

Exemple 1

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.

Exemple 2

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)

Être la carte de visite de l'entreprise

Un-e employé-e de commerce AFP:

- a l'esprit d'équipe
- est honnête
- fait preuve d'assiduité
- est fiable
- fait preuve de compréhension
- est facilement joignable (p. ex. par téléphone ou par e-mail)
- s'habille selon le code vestimentaire de la branche

**J'ai le sens
du service**

**Avoir le sens du service,
c'est :**

- Vouloir le meilleur pour la personne
- Se montrer compétent-e
- Être fiable
- Communiquer de manière professionnelle



Perspectives

62 Tâche de suivi

 <p>kaufmännische grundbildung formation commerciale initiale formazione di base commerciale</p> <p>Kauffrau/Kaufmann EBA Employé-e de commerce AFP Impiegata/impiegato di commercio CFP</p> <p>Cours interentreprises – Jour en présentiel 1</p> <hr/> <p>Tâche de suivi Jour CI 1</p> <hr/> <p>Directive de travail « Tâche de suivi »</p> <p>Tâche de suivi 1 : « Mes résolutions »</p> <p>Situation initiale</p> <p>Dans le CI d'aujourd'hui, vous avez appris comment exécuter les différentes tâches au sein de l'entreprise de façon exemplaire. Vous avez maintenant la possibilité de noter des résolutions à ce sujet pour la pratique.</p> <p>Définition de la tâche</p> <p>Pour traiter cette définition de la tâche, utilisez le modèle repris à la page suivante de cette directive de travail.</p> <p>Étape 1 Déterminez les tâches pour lesquelles vous souhaitez formuler les résolutions. Choisissez deux tâches que vous avez notées sur les fiches. Choisissez des tâches dans lesquelles vous souhaitez vous améliorer ou qui sont encore particulièrement difficiles pour vous.</p> <hr/> <p>Étape 2 Par tâche, notez deux résolutions concrètes sur lesquelles vous voulez vous concentrer lors de l'exécution de la tâche. Mettez la feuille à un endroit où elle vous rappellera vos résolutions. Prévoyez éventuellement d'autres aide-mémoire (p. ex. mettre un rappel dans l'agenda).</p> <hr/> <p>Étape 3 Mettez vos résolutions à exécution d'ici le prochain CI. Prenez des notes en réponse aux questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">– Qu'est-ce que vous avez particulièrement bien réussi dans la mise en œuvre de vos résolutions ? Pourquoi ?– Quelles difficultés avez-vous rencontrées ? Pourquoi ?– Êtes-vous satisfait-e de la mise en œuvre de vos résolutions ? Pourquoi ?– Qu'avez-vous mis en place pour ne pas oublier vos résolutions ? <hr/> <p>Attentes</p> <ul style="list-style-type: none">– Noter des résolutions concrètes et les mettre à exécution d'ici le prochain CI.– Apporter ses notes de l'étape 3 au prochain CI. <p>Version 2023 Page 1 sur 4</p>	 <p>Kauffrau/Kaufmann EBA Employé-e de commerce AFP Impiegata/impiegato di commercio CFP</p> <p>Tâche 1 : _____</p> <p>Résolution 1 : Je prends la résolution de _____</p> <p>Résolution 2 : Je prends la résolution de _____</p> <p>Résolution 3 : Je prends la résolution de _____</p> <p>Tâche 2 : _____</p> <p>Résolution 1 : Je prends la résolution de _____</p> <p>Résolution 2 : Je prends la résolution de _____</p> <p>Résolution 3 : Je prends la résolution de _____</p> <p>Version 2023 Page 3 sur 4</p>
---	--



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

		1 ^{re} année d'apprentissage				2 ^e année d'apprentissage	
Jours en présentiel		CI 1 (septembre/octobre) <ul style="list-style-type: none"> Formation/CI Travailler avec Konvink Portfolio personnel IL «Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise» Orientation vers les services 	CI 2 (novembre) <ul style="list-style-type: none"> Traiter et contrôler des mandats Recevoir des feed-back I, K et A de la méthode IPERKA (méthode des 6 étapes) Protection des données Introduction présentation d'œuvre Introduction CC-CI 	CI 3 (janvier/février) <ul style="list-style-type: none"> UA «Développer vos propres techniques de travail» Appliquer des techniques de travail Effectuer des recherches P, E et R de la méthode IPERKA (méthode des 6 étapes) Mandat de transfert CC-CI 1 	CI 4 (mars/avril) <ul style="list-style-type: none"> État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1 UA «Communiquer avec respect» Corporate Identity et Corporate Design 	CI 6 (septembre/octobre) <ul style="list-style-type: none"> Présenter le mandat de recherche UA «Bien gérer ses contacts avec les clients» Bien gérer ses contacts avec les clients Interfaces dans l'entreprise Introduction CC-CI 2 	CI 8 (janvier/février) <ul style="list-style-type: none"> État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI IL «Travailler professionnellement de manière numérique» Applications numériques dans le quotidien professionnel Réflexion personnelle et plans d'avenir Procédure de qualification en entreprise 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 3 Préparation CI 4 Mandat de transfert 1 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 4 Mandat CI 5 Mandat de transfert 1 		<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 6 Mandat CI 7 Mandat de transfert 2
Phase d'autoapprentissage guidée				CI 5 (mai/juin) <ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre du mandat CI 5 UA «Bien gérer ses contacts avec les clients» Préparation du CI 6 		CI 7 (novembre) <ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre du mandat CI 7 Impulsion en ligne «Travailler professionnellement de manière numérique» Préparation du CI 8 	
	Contrôles de compétence				CC CI 1: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> IL «Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise» UA «Développer vos propres techniques de travail» UA «Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours» 		CC CI 2: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> UA «Communiquer avec respect» UA «Bien gérer ses contacts avec les clients» IL «Travailler professionnellement de manière numérique»
	Test certificat						
	Mandat de transfert				CC CI 1: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «Traiter des mandats de manière orientée vers les services»		CC CI 2 (60%) Mandat de transfert «Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes»



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



Remise après CI 8 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 2^e année

64 Perspectives du CI 2

Contenu d'apprentissage

- Lors du prochain CI...
 - vous apprendrez à gérer habilement des mandats,
 - nous aborderons le thème de la protection des données,
 - vous recevrez des informations sur le contrôle des compétences CI.

Mandat de préparation

- Effectuer la tâche de suivi 1 « Mes résolutions»



Conclusion

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

- avez fait la connaissance des autres participantes et participants du CI ;
- avez obtenu des informations sur votre formation ;
- avez travaillé avec Konvink et votre portfolio personnel ;
- avez appris que chaque entreprise est unique (produits et services, responsabilités et culture d'entreprise) ;
- avez découvert les domaines d'activité de votre formation Employé-e de commerce AFP ;
- avez acquis des comportements permettant d'exécuter vos tâches en entreprise de façon exemplaire ;
- avez noté des résolutions à mettre en œuvre dans l'entreprise d'ici le prochain CI.



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

67 Smiley : vos impressions

Évaluez votre humeur après le premier jour de CI



Feedback

Feedback des participant-e-s -
CIFC Genève



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

Merci de votre attention



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP