

Cours interentreprises n°2 AFP

- Input de cours
- Exercices
- Travaux de suivi



Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Programme du jour

Introduction

Objectifs/pertinence/déroulement/rétrospective	Input	8h30
Discuter de la tâche de suivi	Placemat	

Bloc 1 : Gérer les mandats

Gestion de mandats	Input	
Rédiger des fiches	Échange d'expériences	

IPDRCE : I pour informer	Input	
Obtenir des informations sur le mandat	Formulaire	

Bloc 2 : Contrôler les mandats

IPDRCE : C pour contrôler	Input	
Contrôler les tâches	Post-it	
	Pause de midi	

Bloc 3 : Recevoir des retours

IPDRCE : E pour évaluer	Input	
Comment est-ce que je reçois les retours ?	MindMap	

Bloc 4 : Protection des données, contrôles des compétences CI et présentation d'œuvre

Protection des données en entreprise	Input	
À propos des contrôles des compétences des CI	Input	

Introduction à la présentation d'œuvre	Input	
Élaborer une présentation d'œuvre	Konvink	



Conclusion/Perspectives

Prochaines étapes

Input

Évaluation du jour CI

Séance plénière

Fin

16h30



kaufmännische Grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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

Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Gérer des mandats et garantir la protection des données

Introduction

Version 2023

2 Thèmes du jour

1. Rétrospective du jour CI 1
2. Les bases de la gestion de mandats
3. Protection des données
4. Introduction au contrôle des compétences du CI



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

3 Introduction au thème

Introduction à l'unité d'apprentissage « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours »



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

4 Objectifs

- Gérer des mandats de façon structurée.
- Accueillir les feed-back de manière constructive.
- Identifier les domaines de son quotidien professionnel dans lesquels la protection des données est importante.
- Avoir compris quels contrôles des compétences des CI il faut effectuer.



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

5 Pourquoi est-ce important ?

- **Les bases de la gestion de mandats :**
 - Dans votre quotidien professionnel, vous recevez des mandats de clientes et de clients, de collègues de travail ou de votre responsable.
 - Vous planifiez des mandats, les réalisez et délivrez le résultat. Pour ces étapes, quelques conseils et stratégies utiles peuvent vous aider à exécuter encore mieux votre travail.
 - Si vous recevez des feed-back sur vos mandats, prenez les critiques au sérieux. Elles vous permettent de continuer à évoluer sur le plan personnel et professionnel.
- **Protection des données :**
 - Lorsque vous travaillez avec des données, vous devez faire preuve de prudence. En effet, les données contiennent parfois des informations personnelles ou confidentielles que vous ne pouvez pas divulguer.



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

6 Pourquoi est-ce important ?

- **Contrôle des compétences des CI**
 - Des contrôles des compétences sont également prévus dans les CI. Ils vous permettent de montrer que vous avez compris les contenus des CI.



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

7 Déroulement

Introduction	8h30
Bloc 1 : Gérer les mandats	
Pause	10h30
Bloc 2 : Contrôler les mandats	
Pause de midi	12h05
Bloc 3 : Recevoir des retours	
Pause	15h10
Bloc 4 : Protection des données, contrôles des compétences CI et présentation d'œuvre	
Fin	16h30



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

8 Rétrospective du jour de CI 1

Au CI 1, vous avez :

- abordé des contenus intéressants et des aspects pratiques de la formation « Employé-e de commerce AFP » ;
- découvert Konvink et travaillé avec cet outil ;
- identifié les principales caractéristiques de votre entreprise ;
- décrit vos tâches au sein de l'entreprise ;
- exercé votre sens du service.



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



Échange d'expériences sur la tâche de suivi

Directive de travail « Placemat »

Situation initiale

Pour le CI d'aujourd'hui, nous avons noté et appliqué des résolutions pour traiter des tâches en entreprise de manière exemplaire. Échangez vos expériences avec vos condisciples.

Définition de la tâche

Étape 1	Formez des groupes de quatre personnes.
Étape 2	<p>Prenez l'un des Placemats préparés et installez-vous à une table libre. Chaque personne se place devant l'un des quatre secteurs.</p> <p>Secteur 1 : Qu'est-ce que vous avez particulièrement bien exécuté dans la mise en application des résolutions ? Pourquoi ?</p> <p>Secteur 2 : Quelles difficultés avez-vous rencontrées dans la mise en application des résolutions ? Pourquoi ?</p> <p>Secteur 3 : Êtes-vous satisfait-e de la mise en œuvre de vos résolutions ? Pourquoi ?</p> <p>Secteur 4 : Qu'avez-vous mis en place pour ne pas oublier vos résolutions ?</p>
Étape 3	Prenez cinq minutes pour répondre à la question dans votre secteur.
Étape 4	Lorsque vous avez toutes et tous répondu à votre question, tournez le Placemat. Chaque personne se trouve maintenant face à une autre question. Répondez à la deuxième question pendant cinq minutes. Cette fois, vous pouvez déjà lire les réponses de la personne précédente.
Étape 5	Tournez le Placemat jusqu'à ce que toutes les personnes aient répondu à toutes les questions.
Étape 6	Ensuite, discutez de vos réponses. Notez les points communs au centre. Ensuite, présentez les points communs de votre groupe à la classe.

Attentes

- Discuter en groupe des expériences acquises avec la tâche de suivi.
- Consigner les points communs des différentes réponses.



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

Organisation

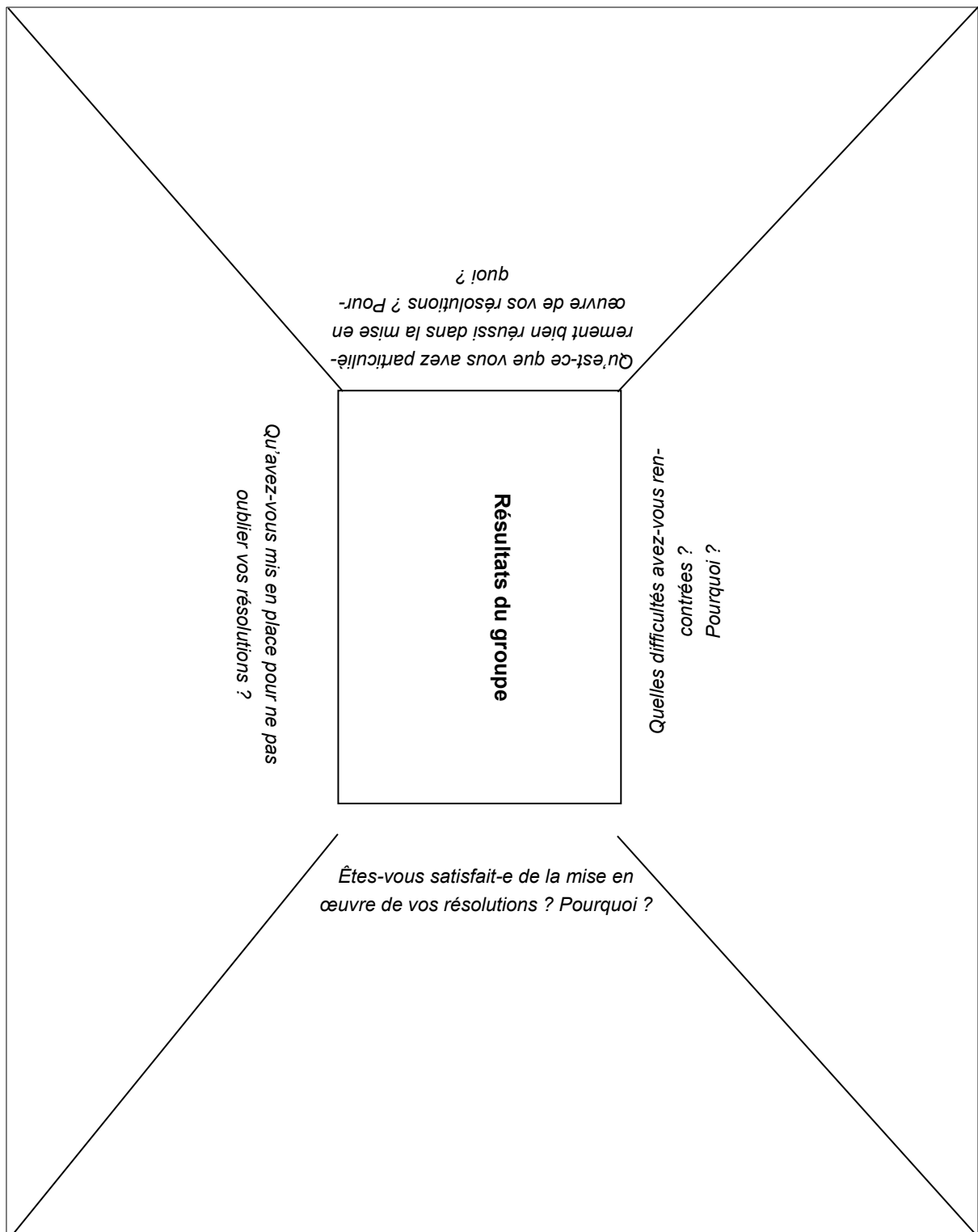
Durée : 40 minutes

Méthode de travail : travail de groupe (25 minutes), séance plénière (15 minutes)

Outils : modèle de Placemat, crayons



Placemat





kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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

Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Gestion de mandats

Input

Version 2023

2 Structure de la présentation

1. Qu'est-ce qu'un mandat ?
2. La méthode IPDRCE



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

3 L'essentiel en bref

- Dans votre quotidien professionnel, vous recevez chaque jour des mandats.
- Vous planifiez la procédure, réalisez le mandat et délivrez le résultat à la personne responsable.
- Pour gérer des mandats avec succès, une procédure structurée est utile.
- La méthode IPDRCE vous aide à gérer les mandats de façon structurée.



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

Qu'est-ce qu'un mandat ?

5 Définition du mandat

- Un mandat est une tâche qu'une autre personne vous confie pour que vous l'exécutez. Pour réaliser la tâche, vous suivez les directives de la personne responsable.

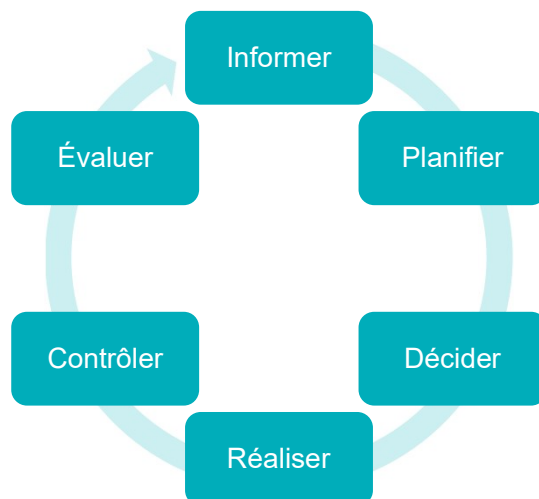
Mandat interne	Mandat externe
<p>Un mandat interne est attribué par des personnes au sein de votre entreprise, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> – votre responsable, – un-e collègue de travail, – un-e condisciple, – une personne de votre entreprise. 	<p>Un mandat externe est attribué par des personnes en dehors de votre entreprise, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> – des clientes et clients, – des fournisseurs, – des partenaires commerciaux de votre entreprise, – des personnes qui investissent dans votre entreprise.



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

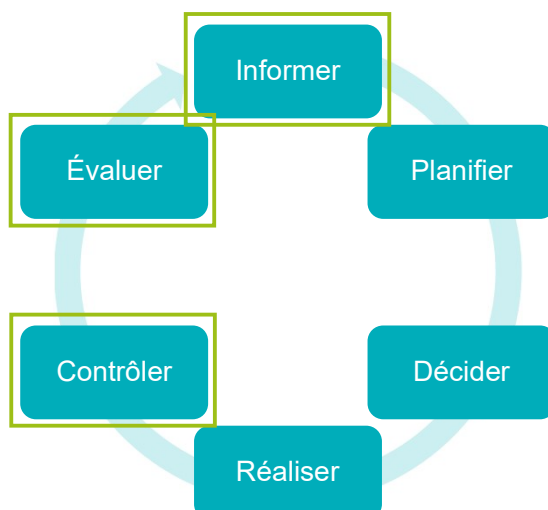
La méthode IPDRCE

7 La méthode IPDRCE



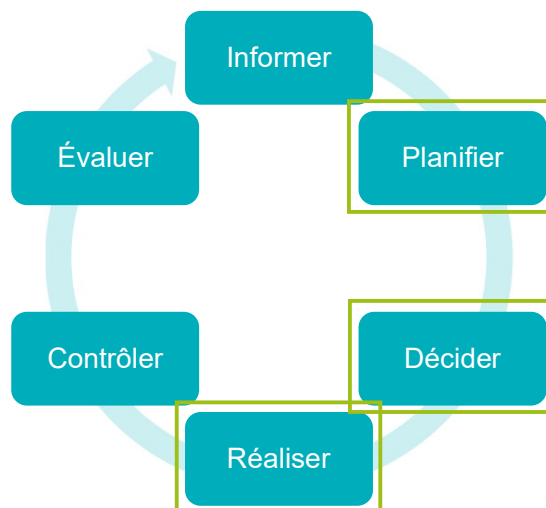
Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

8 Au CI d'aujourd'hui, nous aborderons les aspects suivants :



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

9 Au prochain CI, nous aborderons les aspects suivants :



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

10 Résumé

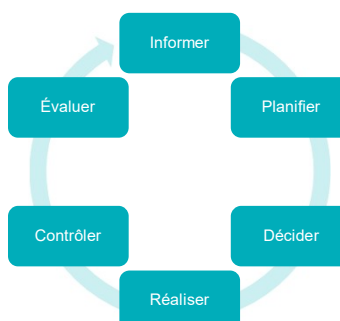
Gérer les mandats

Termes

- **Mandat** : une tâche qu'une autre personne vous confie pour que vous l'exécutez en suivant certaines directives.

Technique pour gérer des mandats

– Méthode IPDRCE



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



Mes mandats dans l'entreprise

Directive de travail « Rédiger des fiches »

Situation initiale

Vous avez certainement déjà exécuté plusieurs mandats dans l'entreprise. Des mandats typiques de votre quotidien professionnel sont, par exemple, traiter le courrier interne ou commander des fournitures de bureau. Échangez avec vos condisciples au sujet de vos mandats au sein de l'entreprise.

Définition de la tâche

Étape 1	Réfléchissez aux mandats que vous avez déjà assumés dans l'entreprise.
Étape 2	Choisissez deux mandats qui vous paraissent particulièrement intéressants. Prenez une fiche et décrivez en quelques mots comment vous avez mené le mandat à bien. Remplissez une fiche pour chaque mandat.
Étape 3	Regroupez toutes les fiches sur le flipchart ou au tableau.
Étape 4	Expliquez à la classe quel mandat vous avez géré et décrivez comment vous avez procédé.

Attentes

- Consigner deux mandats sur des fiches.
- Expliquer à la classe quel type de mandat vous avez exécuté.

Organisation

Durée : 20 minutes

Méthode de travail : travail individuel, séance plénière

Outils : fiches, crayons



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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

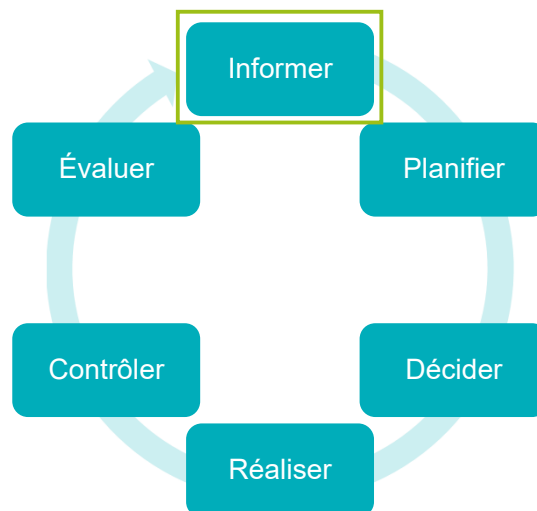
Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

IPDRCE : « I » comme informer

Input

Version 2023

2 La méthode IPDRCE



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

3 Objectifs

- Être capable de prendre un mandat en charge.
- Obtenir les informations manquantes sur le mandat par soi-même ou auprès de la personne responsable.



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

4 L'essentiel en bref

- Avant de commencer un mandat, vous devez être en possession de toutes les informations.
 - Replacer le mandat dans son contexte : comment a-t-on abouti à ce mandat ?
 - Tâche concrète : que doit-on faire concrètement ?
 - Attentes : quel doit être le résultat ?
 - Ressources et outils : où peut-on trouver du matériel d'aide ?
- Il vous incombe de chercher activement les informations manquantes, par exemple dans d'anciens dossiers ou en demandant à la personne responsable.



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

Mandats complets

6 Mandats complets

Contextualisation du mandat	De quoi s'agit-il ? Quel est l'objectif du mandat ? comment le mandat est-il élaboré ? À qui est destiné le résultat final ?
Tâche concrète	que doit-on faire concrètement ? Quelles sont les (sous-)tâches ? Dans quel ordre les tâches doivent-elles être réalisées ?



7 Mandats complets

Attentes	Quel doit être le résultat ? Pour quand le résultat doit-il être prêt ?
Ressources et outils	Où peut-on trouver du matériel d'aide ? Vers qui se tourner pour les questions en suspens ou les points à éclaircir ?



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

8 Que faire quand il manque une information ?

1. Cherchez l'information vous-même.
 - servez-vous de vos propres notes,
 - de listes de contrôle existantes ou de manuels correspondants,
 - de documents de mandats précédents ou
 - demandez à des collègues plus expérimentés.

2. Interrogez la personne qui vous a confié le mandat.



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

Vérifier que les mandats sont complets

10 Deux vidéos : « Recevoir des ordres de travail »



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

11 Résumé

Mandats complets

- Contextualisation du mandat
- Tâche
- Attentes
- Ressources et outils

« I » comme
informer

Obtenir des informations

- De quoi s'agit-il ?
- que doit-on faire concrètement ?
- quel doit être le résultat ?
- où peut-on trouver du matériel d'aide ?

Trouver les informations manquantes

- Chercher par soi-même
- Poser des questions (oser le faire !)



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



Obtenir des informations sur le mandat

Directive de travail « Formulaire »

Situation initiale

Avant de pouvoir traiter un mandat, vous avez besoin de toutes les informations le concernant. Dans cet exercice, vous vous entraînez à obtenir toutes les informations importantes sur un mandat.

Définition de la tâche

- | | |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Étape 1 | Prenez deux mandats que vous avez déjà assumés dans l'entreprise. Conseil : Vous pouvez aussi reprendre les mandats de la dernière tâche avec les fiches. |
| Étape 2 | Notez les informations dont vous avez besoin pour exécuter le mandat. Pour cela, remplissez le formulaire « Recevoir des ordres de travail ». Procédez mandat par mandat. |
| Étape 3 | Échangez avec une personne de votre classe sur votre résultat. |

Attentes

- Noter les principales informations pour la réalisation du mandat.
- Avoir échangé avec une personne de la classe sur son résultat.

Organisation

Durée : 25 minutes

Méthode de travail : travail individuel (15 minutes), séance plénière (10 minutes)

Outils : formulaire « Recevoir des ordres de travail », crayons



Formulaire « Recevoir des ordres de travail »

De quoi s'agit-il ?

Comment le mandat est-il élaboré ? De quoi s'agit-il ? Quel est l'objectif du mandat ? À qui est destiné le résultat final ?

Mandat 1 :

Mandat 2 :

Quelle est la tâche ?

Que doit-on faire concrètement ? Quelles (sous-)tâches faut-il réaliser ? Dans quel ordre les tâches doivent-elles être réalisées ?

Mandat 1 :

Mandat 2 :

Quelles sont les attentes ?

Quel doit être le résultat ? Pour quand le résultat doit-il être prêt ?

Mandat 1 :

Mandat 2 :

Quels sont les ressources et les outils disponibles ?

Où peut-on trouver du matériel d'aide ? Vers qui se tourner pour les questions en suspens ou les points à éclaircir ?

Mandat 1 :

Mandat 2 :



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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

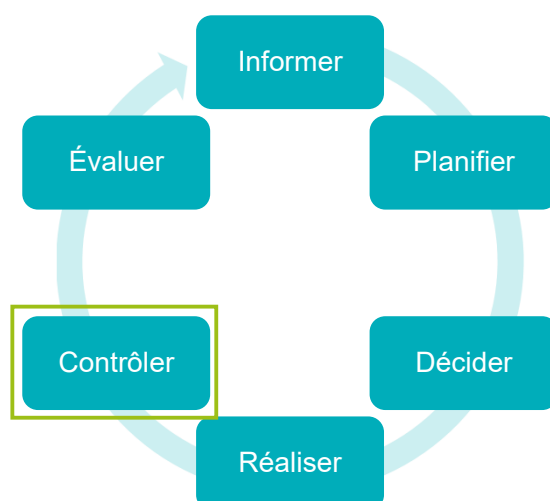
Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

IPDRCE : « C » comme contrôler

Input

Version 2023

2 « C » comme contrôler



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

3 Objectifs

- Énumérer trois points justifiant l'importance du contrôle des résultats.
- Distinguer l'autocontrôle du contrôle par une autre personne.



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

4 L'essentiel en bref

- Avant de rendre le résultat de votre travail, vous effectuez toujours un autocontrôle.
- Vous êtes responsable de l'exactitude et de la qualité du résultat de votre travail.



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

Effectuer un contrôle

6 Déroulement



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

7 Déroulement



Par exemple :

- Vérifier l'orthographe
- Vérifier le format
- Vérifier si le résultat est conforme à l'objectif du mandat
- Vérifier les chiffres
- Vérifier le nom du destinataire
- Vérifier si le mandat est complet



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

8 Déroulement



Par exemple :

- Corriger les fautes d'orthographe
- Adapter le format
- Aligner le résultat sur l'objectif du mandat
- Corriger les chiffres
- Saisir le nom exact du destinataire
- Vérifier le format
- S'assurer que le mandat est complet



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

9 Déroulement



Par exemple :

- Vérifier les corrections

Conseil : Faites une courte pause, changez d'activité et effectuez le deuxième contrôle ensuite.



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

10 Déroulement



Double contrôle par

- la personne responsable
- la formatrice/le formateur
- les condisciples

Recueillir des avis

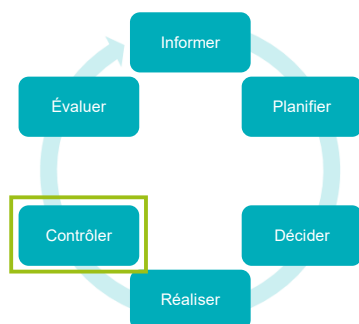
- Dans l'entreprise
- Auprès de l'équipe

Contrôle multiple par

- l'ensemble de l'équipe



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

11 **Résumé****« C » comme contrôler**

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

« C » comme
 contrôler

Déroulement de l'autocontrôle

1. Le mandat est exécuté
2. Premier autocontrôle
3. Améliorer le travail
4. Deuxième autocontrôle
5. Délivrer le mandat

Contrôle par une autre personne

- Double contrôle
- Contrôle multiple
- Sondage



Contrôler les tâches

Directive de travail « Post-it »

Situation initiale

Lorsque vous avez terminé un mandat, vous effectuez toujours un autocontrôle du résultat, par exemple lorsqu'il s'agit de préparer une salle de réunion (y a-t-il suffisamment de chaises ? Y a-t-il de l'eau et des verres à disposition ? Les connexions fonctionnent-elles correctement ?) ou lorsqu'il s'agit de traiter du courrier (tous les envois sont-ils transmis à la bonne personne ? Le courrier est-il correctement affranchi ?).

Définition de la tâche

- | | |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Étape 1 | Prenez les mandats que vous avez notés sur une fiche au début de la leçon comme point de départ. Pour chaque mandat, réfléchissez à la façon dont vous contrôleriez vous-même le résultat. |
| Étape 2 | Notez vos réflexions sous forme de mots clés sur un Post-it et placez-le sur le tableau d'affichage ou le tableau. Utilisez un nouveau Post-it pour chaque mandat.

Conseil : si rien ne vous vient à l'esprit, réfléchissez aux erreurs que vous avez commises dans ce mandat et à ce que vous pourriez améliorer la prochaine fois. |
| Étape 3 | Expliquez à la classe comment vous avez contrôlé votre mandat. |

Attentes

Noter sur des Post-it la méthode que l'on utiliserait pour contrôler le résultat de son mandat.

Organisation

Durée : 20 minutes

Méthode de travail : travail individuel (10 minutes), séance plénière (10 minutes)

Outils : Post-it, crayons



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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

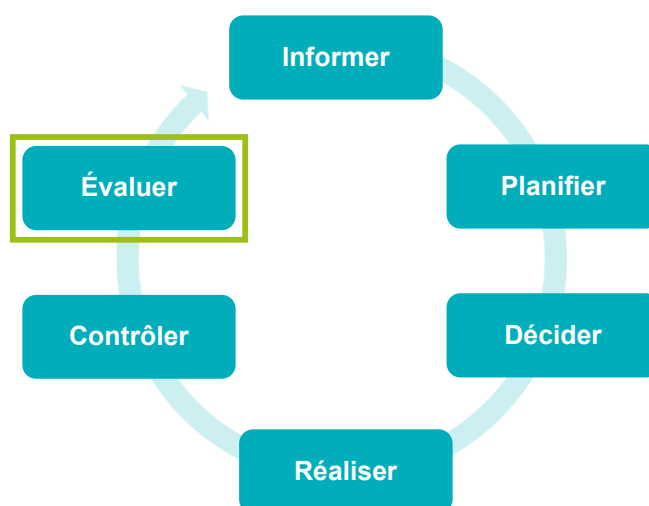
Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

IPDRCE : « E » comme évaluer

Input

Version 2023

2 « E » comme évaluer



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

3 Objectifs

- Accueillir les feed-back de vos responsables et de vos collègues de façon positive.
- Dédire des feed-back des possibilités de s'améliorer dans son travail ou son comportement.
- Appliquer plusieurs conseils sur la façon de recevoir des feed-back dans son quotidien professionnel.



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

4 L'essentiel en bref

- Les feed-back sur votre travail vous aident
 - à mieux évaluer votre travail ;
 - à identifier vos points forts ;
 - à identifier vos points faibles ;
 - à vous améliorer ;
 - à évoluer au niveau professionnel ;
 - à évoluer au niveau personnel.
- Prenez l'initiative de demander du feed-back à votre responsable sur
 - les résultats de votre travail ;
 - votre méthode de travail ;
 - votre comportement.



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

Recevoir des retours

6 Vidéo : « Savoir bien recevoir des retours »



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

7 Recevoir un retour

Étape 1 : Écoutez attentivement

- Ne pas se justifier ni discuter



Étape 2 : Qu'est-ce que la personne en face dit de mon travail ?

- Qu'ai-je bien fait ?
- Qu'ai-je mal fait ?
- Est-ce que je comprends tout ce que la personne en face me dit ?



Étape 3 : Comment puis-je m'améliorer ?

- Est-ce que je sais comment je peux m'améliorer la prochaine fois ?
- Où puis-je trouver de l'aide ?



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

8 Recevoir un retour

Assimiler un feed-back :

- Ai-je tout compris ? Ou ai-je encore besoin d'un entretien ?
- Réfléchir à des résolutions pour s'améliorer.
- Conseil : utiliser la grille de compétences sur Konvink !



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

9 Conseils

Vous ne recevez pas de feed-back ?	Demandez-en !
Vous recevez uniquement des feed-back négatifs ?	Demandez ce que vous avez fait de bien.
Vous répétez sans cesse les mêmes erreurs ?	Mettez le feed-back par écrit.
Votre responsable a été très sévère ?	Votre responsable passe lui aussi parfois une mauvaise journée.
Vous ne savez pas comment vous améliorer la prochaine fois ?	Demandez de l'aide à votre formatrice ou formateur !



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

10 Quand le feed-back devient trop personnel...

- Si vous êtes victime d'insultes, d'attaques personnelles, de harcèlement moral : **faites quelque chose pour que cela cesse !**
- Parlez à la personne qui vous agresse. Demandez-lui un feed-back constructif.
- Demandez un feed-back constructif à votre formatrice/formateur.
- Échangez avec votre marraine/parrain dans l'entreprise au sujet de ce feed-back difficile.
- Au CI, échangez avec vos condisciples.
- Parlez-en à d'autres personnes (p. ex. coach, parents, amis).



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

Donner du feed-back

12 Donner du feed-back



1. Impression générale



2. Évaluation détaillée



3. Possibilités d'amélioration



4. Planification/assurance de la mise en œuvre

Illustration : « Feed-back constructifs », source : Unité d'apprentissage « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours »



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

13 **Résumé****Donner du feed-back**

- Impression générale
- Évaluation détaillée
- Possibilités d'amélioration
- Planification/assurance de la mise en œuvre



« E » comme évaluer

Recevoir des retours

- Écoutez attentivement
- Qu'est-ce que la personne en face dit de mon travail ?
- Comment puis-je m'améliorer ?
- Assimiler un feed-back



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



Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Comment est-ce que je reçois les retours ?

Directive de travail « MindMap »

Situation initiale

Vous connaissez la théorie sur la façon de « Recevoir des retours ». Vous allez maintenant en consigner les principaux points. Pour cela, élaborer une MindMap.

Définition de la tâche

Étape 1 Placez une feuille de papier en horizontal sur la table. Au centre, écrivez « *Recevoir des retours* ».

Étape 2 Complétez la MindMap en ajoutant les branches « procédure » et « conseils ». Pour chaque branche, écrivez ce que l'input vous a inspiré.

Attentes

Élaborer une MindMap sur le thème « Recevoir des retours ».

Organisation

Durée : 15 minutes

Méthode de travail : travail individuel

Outils : feuille de papier, crayon



Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours

Directive de travail « Exercices »

Situation initiale

Vous avez maintenant l'occasion d'approfondir le thème « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours » et de vous exercer sur Konvink !

Définition de la tâche

Étape 1	Cherchez un endroit calme et connectez-vous sur Konvink.
Étape 2	Allez dans l'unité d'apprentissage « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours ».
Étape 3	Cliquez sur la box « Unité de formation ».
Étape 4	Effectuez les exercices de « savoir ».
Étape 5	Effectuez les exercices de « compréhension ».

Pour les plus rapides : effectuez les exercices d'analyse.

Attentes

– Répondre correctement aux questions des exercices.

Organisation

Durée : 35 minutes

Méthode de travail : travail individuel

Outils : ordinateur portable, accès Internet



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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

Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Protection des données en entreprise

Input

Version 2023

2 Objectifs

- Expliquer la notion de « protection des données » avec ses propres mots.
- Énumérer les principales règles relatives à la protection des données.
- Être capable d'expliquer dans quelles situations la protection des données est importante.



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

³ L'essentiel en bref

- Dans l'entreprise, vous devez toujours respecter la protection des données.
- La protection des données signifie que vous ne pouvez pas enregistrer, transmettre ou effacer des données sans autorisation.
- Vous devez donc être en mesure de jauger dans quelles situations la protection des données est importante.



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

La notion de protection des données

5 Définition de la « protection des données »

- Les données qui doivent être protégées sont par exemple :
 - le nom des clients ;
 - les numéros de carte de crédit ;
 - les chiffres commerciaux ;
 - les photos de personnes.
- Sans autorisation, il est interdit de :
 - partager ces données ;
 - les copier ;
 - les publier ;
 - les enregistrer ;
 - les transmettre à des tiers ;
 - diffuser les données via des canaux numériques qui ne sont pas autorisés par l'entreprise.

**En enfreignant
la protection
des données,
on s'expose à
une amende
ou à une peine.**



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

Est-ce permis ou pas ?

7 Quiz Est-ce permis ou pas ?

Situation initiale : Dans votre quotidien professionnel, vous travaillez en permanence avec des données, par exemple des données de la clientèle, des informations sur des secrets internes ou des chiffres commerciaux. La protection des données s'applique à ce type d'informations.

Définition de la tâche : Faites le quiz. Il illustre des situations issues du quotidien professionnel. Indiquez si on peut agir de la sorte ou pas en ce qui concerne la protection des données.

Attentes : Donner sa réponse pour chaque situation.

Organisation

Durée : 10 minutes

Méthode de travail : travail individuel



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

Les principales règles en matière de protection des données

9 La protection des données s'applique toujours :

Données personnelles	Graphiques, photos, enregistrements audio et vidéo	Texte	Affaires commerciales
<ul style="list-style-type: none"> – Ne pas communiquer les données personnelles (p. ex. noms, numéros de téléphone) de tiers (clientèle, personnel) 	<ul style="list-style-type: none"> – Citer la source (p. ex. d'un site Internet) – Demander l'autorisation aux personnes qui figurent sur le support (p. ex. avant de poster sur les réseaux sociaux) – Demander l'autorisation de la personne responsable avant de publier les données 	<ul style="list-style-type: none"> – Citer la source (p. ex. d'un manuel ou d'un site Internet) – Ne jamais recopier entièrement des textes en se les appropriant 	<ul style="list-style-type: none"> – Ne pas communiquer des informations obtenues lors de réunions et de discussions à des collaboratrices et collaborateurs qui ne s'y trouvaient pas. – Ne divulguer les secrets commerciaux à personne au sein de l'entreprise ni en dehors

10 Qu'est-ce qui est permis ?

Principe :

Toutes les données qui sont publiques peuvent être partagées, par exemple :

- Informations du site Internet de l'entreprise
- Rapports annuels publiés
- Flyers et brochures publiés
- Coordonnées du siège de l'entreprise



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

Garantir la protection des données dans le quotidien professionnel

12 Données à protéger en entreprise

Photos, vidéos et enregistrements audio d'événements de l'entreprise

Discussions lors de réunions

Informations internes

Propres outils de travail (p. ex. ordinateur portable, téléphone)

Documents publicitaires

Données de clientes et de clients (p. ex. adresse e-mail, nom, solvabilité)

Recettes/méthodes secrètes

Secrets commerciaux



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

13 **Résumé****La protection des données dans le quotidien professionnel**

- Photos, enregistrements audio et vidéo de l'entreprise
- Outils de travail
- Informations internes
- Discussions lors de réunions
- Dossier de candidature
- Données de la clientèle
- Secrets commerciaux
- Méthodes de fabrication secrètes

Protection
des données
en entreprise

La notion de protection des données

- Données personnelles et confidentielles (de l'entreprise)
- En enfreignant la protection des données, on s'expose à une amende ou à une peine !

Principales règles

- Ne pas transmettre de données de tiers
- Ne pas partager de photos, d'enregistrements audio ni de vidéos sans l'autorisation de la personne responsable
- Citer les sources
- Ne pas communiquer d'informations obtenues lors de réunions et de discussions à d'autres collaboratrices et collaborateurs
- En cas d'incertitude, demander à la personne responsable



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



kaufmännische Grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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

Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Les contrôles des compétences CI

Un premier aperçu

Version 2023

2 Bases

Au cours de votre formation, vous passez **deux contrôles des compétences CI**.

Chaque contrôle des compétences se compose :

- de trois tests de certification et
- d'un mandat de transfert.

Cet input vous expliquera comment se déroulent les contrôles des compétences et comment les mandats sont évalués.



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

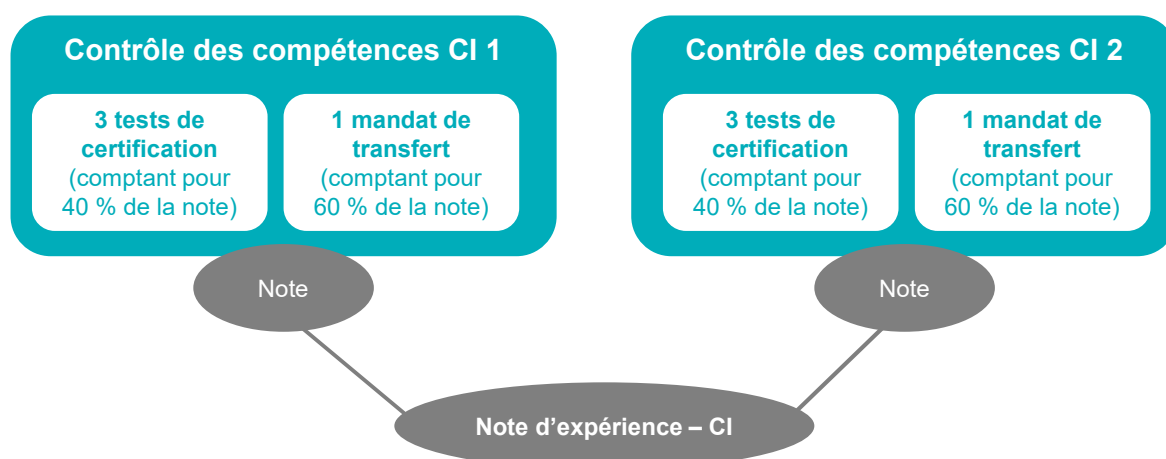
3 Objectifs

- Être en mesure d'expliquer le contenu et la structure des contrôles de compétences CI.
- Être capable d'expliquer comment sa note d'expérience du CI est calculée.
- Disposer de toutes les connaissances requises pour réussir les contrôles des compétences CI.



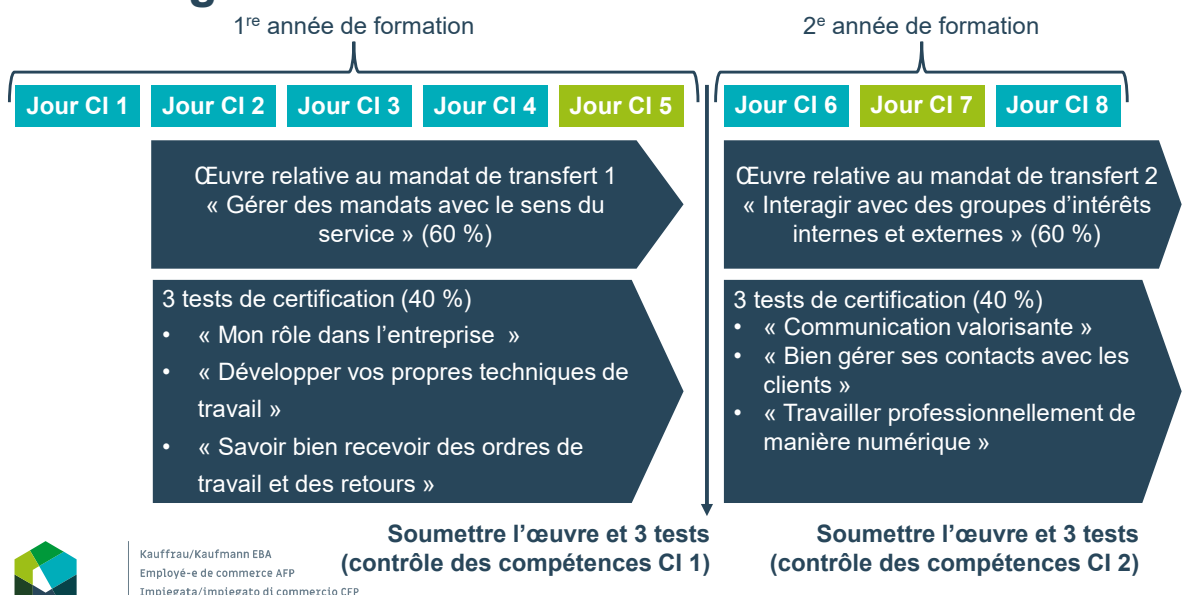
Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

4 Calcul de la note d'expérience au CI



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

5 Planning



6 Les tests de certification – structure

Contenu : 4 unités d'apprentissage et 2 impulsions en ligne

Structure du test de certification sur l'unité d'apprentissage

- 9 tâches
- 3 ou 5 points par tâche
- 37 points pour l'ensemble du test
- 30 minutes

Structure du test de certification sur l'impulsion en ligne :

- 7 tâches
- 3 ou 5 points par tâche
- 29 points pour l'ensemble du test
- 25 minutes



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

7 Les tests de certification – mise en œuvre

- Chaque test de certification comporte **des tâches à choix unique, des tâches à choix multiple, des tâches de classification ou des tâches de chronologie.**
- Vous passez les tests **dans le cadre des phases d’autoapprentissage guidées.**
- Vous avez réussi votre test si vous avez obtenu **au moins 60 % des points possibles.**
- Une fois que vous avez passé un test de certification, vous ne pouvez **pas le repasser.**



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

8 Les tests de certification – conseils

- N’attendez **pas le dernier moment** pour passer les tests !
- **Lisez attentivement** les tâches et les choix de réponse.
- Il n’y a **pas de point négatif** en cas d’erreur.
- Cherchez un **endroit calme** pour passer le test.
- Faites le test **seul-e** !



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

9 Les tests de certification – exemple

Avantages pour l'entreprise | « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » [Certificat]

Situation initiale

Si votre entreprise propose différents canaux de communication pour les contacts avec les client-e-s, elle en retire plusieurs avantages.

Question

Quels sont les avantages pour l'entreprise à utiliser différents canaux de communication ?

Indication

Cliquez sur la ou les réponse-s correspondante-s. Une, plusieurs ou toutes les réponses peuvent être correctes.

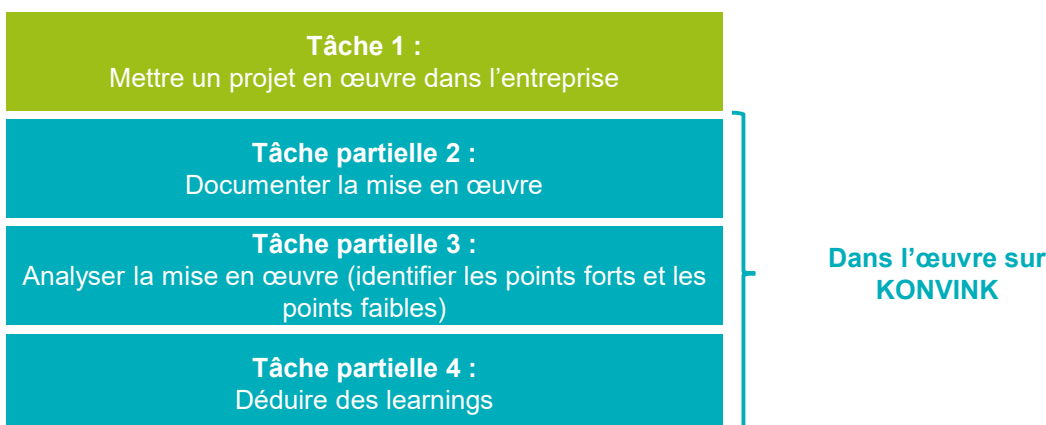
- Les client-e-s ne peuvent pas se plaindre personnellement.
- Permet d'améliorer la confiance des client-e-s.
- Permet un traitement plus efficace des demandes des client-e-s.
- Permet d'uniformiser la communication avec les client-e-s à l'aide de réponses et d'éléments de texte standardisés.
- Permet d'attirer de nouveaux et nouvelles client-e-s.



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

10 Les mandats de transfert – structure

Chaque mandat de transfert se compose de quatre tâches partielles :



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

11 Les mandats de transfert – mise en œuvre

- Vous recevez votre premier mandat de transfert lors du **jour de CI 2**. Vous recevez votre deuxième mandat de transfert lors du **jour de CI 6**.
- Après avoir reçu le mandat, vous travaillez de façon **autonome à sa mise en œuvre et à sa documentation**. L'entreprise vous laisse suffisamment de temps pour cela.
- **Au CI**, vous avez régulièrement l'occasion de présenter l'**état d'avancement de vos œuvres**. Vous avez la possibilité de **poser des questions**.
- Vous devez **soumettre** votre œuvre à une date imposée **pour qu'elle puisse être évaluée**. Jusque-là, vous pouvez adapter et améliorer votre œuvre en permanence.



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

12 Les mandats de transfert – conseils

- Dans les œuvres, **illustrez** vos documentations au maximum. Utilisez des photos, des extraits de textes ou de courtes séquences vidéo pour montrer votre travail. Ils seront pris en compte dans l'évaluation.
- Veillez à respecter la protection des données. Ne postez pas de photos de personnes qui ne vous en ont pas donné l'autorisation, de noms de client-e-s ou de collègues, de chiffres-clés internes de l'entreprise, etc. En outre, mentionnez les sources des médias et des visuels – **même si vous les avez créés vous-même**.
- Veillez toujours à impliquer votre formatrice ou formateur avant de poster votre œuvre en classe.



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

13 Le premier mandat de transfert : à vous de jouer !


kaufmännische Grundbildung
 formazione commerciale iniziale
 formazione di base commerciale

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

Cours interentreprises

Mandat de transfert 1 : Traiter les mandats dans une optique de service

Situation initiale
 Vous avez appris lors du dernier jour de CI à gérer un mandat.
 Avec ce mandat de transfert, vous avez la possibilité de montrer que vous avez réussi à mettre vos connaissances en application dans votre entreprise.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 : Avec votre responsable, sélectionnez un mandat que vous allez reprendre (p. ex. gestion d'une messagerie commune, accueil des clients, préparatifs pour les entre-
Mise en œuvre : Réalisez le mandat selon la méthode IPORCE apprise et faites preuve de sens du service. Prenez des notes sur votre manière de procéder pendant que vous traitez le mandat.

Tâche partielle 2 : Choisissez une nouvelle œuvre sur Konvink intitulée « Traiter les mandats dans une
Élaborer une œuvre : Avec cette œuvre, vous prouvez que vous savez appliquer la méthode IPORCE. De plus, vous montrez que vous avez conscience de l'importance du sens du service. Traitez les éléments suivants les uns après les autres :

2.1 Situation initiale
 Décrivez brièvement la situation initiale concernant le mandat :

1. De quel mandat s'agit-il ?
2. Qui vous a confié le mandat ?
3. Quelles qualifications devez-vous demander avant l'exécution ?
4. Quel est votre rôle dans l'exécution du mandat ?
5. Quelles personnes internes et externes sont concernées ?
6. Quelles conditions-cadres (p. ex. délais) doivent être respectées ?

Autres points pertinents selon vous.

2.2 Démarche
 Décrivez étape par étape comment vous avez procédé pour la gestion du mandat sélectionné. Nous vous recommandons de vous baser sur les étapes de la méthode IPORCE.

Version 2015 Page 1 sur 1

Connectez-vous
sur Konvink, et
c'est parti...




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

Back-up (facultatif pour accéder à Konvink)

Exemple « Travailler en équipe » : situation initiale

Travailler en équipe


Actualisé le mardi, 3 novembre 2020 16:37:55  Lea Kovvink

Ma nouvelle équipe et mon rôle

En tant qu'employée de commerce CFC en formation dans un magasin d'ameublement, je change régulièrement de département et travaille donc avec différentes équipes. Depuis une semaine, je suis dans le département marketing. En tant que « nouvelle » dans l'équipe, je dois être active et m'adresser à mes collègues afin d'en savoir plus sur l'équipe et de trouver ma place au sein de l'équipe.

Dans cette œuvre, je présente comment j'ai procédé afin d'en savoir plus sur mon équipe et mon rôle au sein de l'équipe.

Partie 1 : Mes discussions avec mes collègues
Partie 2 : Nos règles dans l'équipe
Partie 3 : Mes tâches au sein de l'équipe
Partie 4 : Notre collaboration et mon rôle dans l'équipe





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

Exemple « Travailler en équipe » : 1^{re} partie

Partie 1

Ma discussion avec Barbara

Barbara est la responsable de l'équipe marketing. Elle est mon interlocutrice pour toutes les questions.

J'ai pensé lui demander si on pouvait boire un café ensemble le matin dans la salle de repos. Cela a très bien fonctionné. Barbara m'a aussitôt demandé comment ma première semaine dans le département marketing s'était passée. Avant de pouvoir poser mes questions, j'ai ainsi dû parler un peu de mon bien-être au sein de la nouvelle équipe. Mais ensuite, j'ai aussitôt pu poser mes premières questions : « Quel objectif l'équipe vise-t-elle ? » Barbara a répondu à ma question en détail. Je récapitule ce qu'elle a dit avec mes propres mots : Dans l'équipe marketing, nous travaillons pour donner une image positive de notre entreprise. Notre objectif est d'aborder les clients de façon ciblée avec de la publicité et de la communication. Je voulais ensuite lui demander ses objectifs personnels, mais elle a dû mettre fin à notre conversation parce qu'elle avait une réunion.




Exemple « Travailler en équipe » : 2^e partie

Partie 2

Règles dans l'équipe

Dans notre équipe, certaines règles s'appliquent.

J'ai pu trouver les règles les plus importantes dans notre manuel pour les nouveaux employés du département marketing qui m'a été remis le premier jour. J'ai appris des choses supplémentaires parce que j'ai demandé directement à mes collègues de travail. Lors de mon approche consistant à découvrir les règles non écrites, je me suis sentie telle une détective parce que j'observais activement mon équipe. Cette méthode s'est avérée efficace, car j'ai effectivement découvert d'autres règles. J'ai résumé toutes les règles dans un document.

 [Regeln im Team FR.pdf](#)

Règle	Comment ?
Le ou la dernier-e éteint toutes les lumières le soir et ferme les portes à clé.	Manuel
Aucun document confidentiel n'est laissé sur le bureau.	Manuel
Avant les vacances, tout le lieu de travail est rangé.	Manuel
Les documents internes sont imprimés en noir et blanc et recto-verso.	demandé
Privilégier le téléphone plutôt que l'e-mail.	observé
Chacun lave sa tasse de café.	observé
Les sweats à capuche ne sont pas autorisés.	Manuel
Les pauses café peuvent toujours être effectuées.	observé



Exemple « Travailler en équipe » : 3^e partie

Partie 3


Mes tâches au sein de l'équipe

Afin de pouvoir me familiariser avec mes tâches au sein de l'équipe, j'ai d'abord listé mes principales tâches :

- J'organise toutes les réunions.
- J'assiste le responsable produit dans l'organisation des cadeaux promotionnels.
- J'assiste la spécialiste en communication dans la relecture des rapports.
- Je suis responsable des factures des fournisseurs et des prestataires.
- Je suis responsable des appels entrants dans notre bureau.



Exemple « Travailler en équipe » : réflexion

Réflexions 

À présent, je connais ma nouvelle équipe

- ✓ Je me suis adressée activement à mes collègues et j'ai ainsi appris à mieux les connaître.
- ✓ Je sais maintenant quel est l'objectif de mon équipe.
- ✓ Je connais désormais les règles de mon équipe.
- ✓ Le simple fait d'entamer une conversation m'a demandé quelques efforts, mais au final, c'était amusant.
- ✗ Je ne sais pas si mes collègues me voient aussi comme je me vois.
- ✗ Je n'ai malheureusement pas pu interroger l'un des collègues sur ses objectifs personnels.



Exemple « Travailler en équipe » : learnings

Apprentissages



Cela vaut la peine d'être actif !

Dans ce mandat pratique, j'ai appris que cela vaut la peine de s'adresser activement à ses collègues. On apprend ainsi à mieux se connaître et on découvre ce à quoi son équipe attache de l'importance. Mon équipe compte sur moi pour jouer mon rôle et accomplir mes tâches. Je prends cela très au sérieux et je tiens aussi compte de mes collègues.





kaufmännische Grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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

Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Introduction à la présentation d'œuvre

Input

Version 2023

2 Objectifs

- Décrire le sens et le but de la présentation d'œuvre avec ses propres mots.
- Différencier les différents éléments de la présentation d'œuvre.
- Respecter les directives et les règles lors de l'élaboration d'une présentation d'œuvre (p. ex. protection des données).
- Publier une œuvre sur Konvink de façon autonome.



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

3 L'essentiel en bref

- Dans la présentation d'œuvre, vous consignez ce que vous avez appris dans votre vie professionnelle au format numérique.
- Vous élaborez toujours une présentation d'œuvre lorsque vous vivez une expérience Eurêka.
- Vous devez également réaliser une présentation d'œuvre pour certains contrôles des compétences, ainsi que dans le cadre du CI.



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

Sens et but de la présentation d'œuvre

5 Structure de la présentation d'œuvre

- La présentation d'œuvre sur Konvink vous permet de montrer ce que vous maîtrisez déjà.
- Dans la présentation d'œuvre, vous publiez :
 - des prestations issues de votre environnement de travail,
 - des inputs intéressants des CI ;
 - des informations intéressantes recueillies lors de travaux de projet ou d'un travail bénévole.
- Vous pouvez le faire p. ex. sous forme de :
 - résumés ;
 - rapports ;
 - photos ;
 - graphiques.



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

Éléments de la présentation d'œuvre

7 Où puis-je trouver la présentation d'œuvre ?

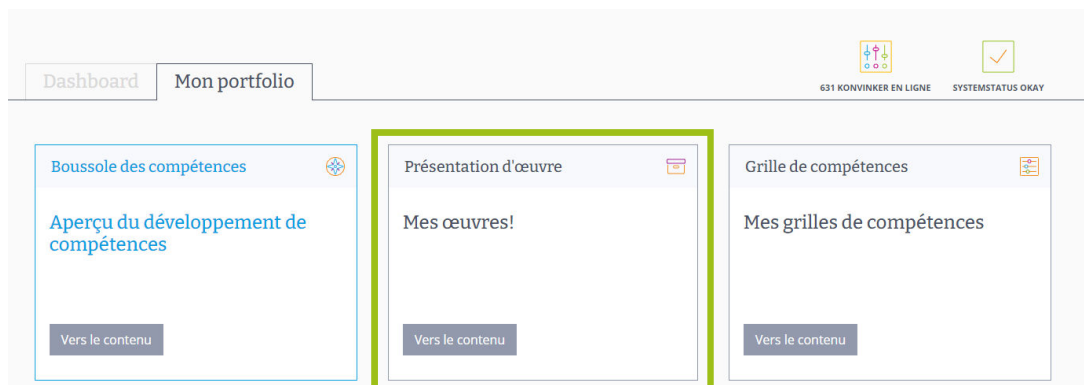


Illustration : « Mes œuvres ! » Source : Konvink



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

8 Éléments de la présentation d'œuvre

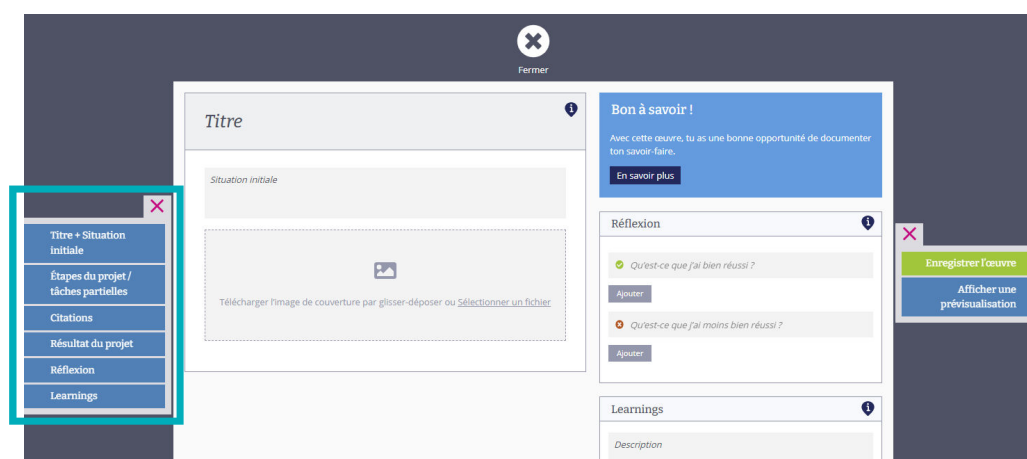


Illustration : Élaborer une présentation d'œuvre. Source : Konvink



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

9 Éléments de la présentation d'œuvre

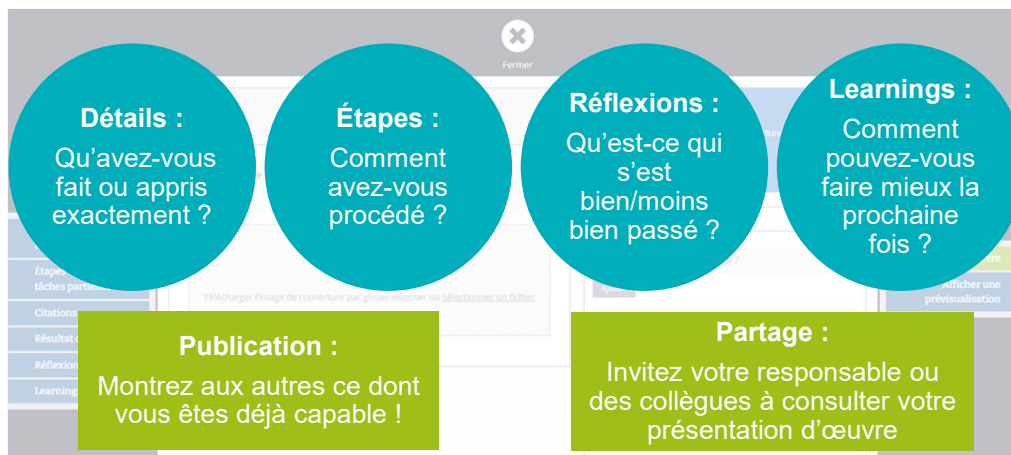


Illustration : Élaborer une présentation d'œuvre. Source : Konvink



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

Directives et règles

11 À faire et à ne pas faire



- Élaborez vos œuvres vous-même
- Lorsque vous donnez des informations, indiquez toujours d'où vous les tenez (p. ex. citer la source)
- Respectez la protection des données (p. ex. ne pas partager de données personnelles, demander l'autorisation pour poster une photo, ne pas transmettre d'informations confidentielles)



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



- Ne copiez pas de contenus de vos condisciples ou de personnes en formation d'une autre année
- Ne reprenez pas de textes d'autres personnes en faisant un « copier-coller »
- Ne partagez pas d'informations de votre entreprise qui sont confidentielles ou à usage interne exclusif

Conseil supplémentaire : avant de publier une œuvre, copiez votre texte dans un programme de traitement de texte et utilisez le correcteur orthographique automatique.

12 Résumé

Sens et but de la présentation d'œuvre

- Consigner son propre savoir-faire acquis dans différents lieux de formation
- Réfléchir à son propre savoir-faire

Présentation d'œuvre

Éléments de la présentation d'œuvre

- Détails
- Étapes
- Réflexions
- Learnings
- Partage
- Publication

Directives et règles

- Élaborer l'œuvre de façon autonome
- Citer les sources
- Respecter la protection des données



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



Élaborer une œuvre

Directive de travail « Tâche d'apprentissage »

Situation initiale

Tout au long de votre formation, vous publiez régulièrement vos œuvres sur Konvink. Vous allez maintenant vous exercer à élaborer et à publier une œuvre. Pour cela, faites une rétrospective de la journée de CI écoulée.

Définition de la tâche

- | | |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Étape 1 | Cliquez sur la présentation d'œuvre sur Konvink. Elle se trouve dans « Mon portfolio ». |
| Étape 2 | Élaborez une œuvre sur la journée de CI d'aujourd'hui, en cliquant sur le symbole « + ». Conseil : Vous éprouvez des difficultés à élaborer une œuvre ? Consultez le screencast correspondant ! |
| Étape 3 | Complétez le registre de l'œuvre, comme décrit à la page suivante. |

Pour les plus rapides : publiez votre œuvre. Pour ce faire, cliquez sur le registre « Publier ».

Pour les ultrarapides : partagez votre œuvre avec une ou un condisciple ou avec votre formatrice ou formateur. Pour ce faire, cliquez sur le registre « Partager ».

Attentes

- Élaborer une œuvre sur la journée de CI écoulée sur Konvink de façon autonome.

Organisation

Durée : 20 minutes

Méthode de travail : travail individuel

Outils : ordinateur portable, accès Internet, identifiants personnels Konvink, notes et documents de travail relatifs à cette journée de CI



Registre : détails

- **Titre** : la deuxième journée de CI
- **Résumé** : décrivez sous forme de mots clés de quoi il a été question au CI d'aujourd'hui.
- **Description** : écrivez un bref résumé de la journée écoulée. Téléchargez une photo de vos notes, de flipcharts ou de diapos qui vous ont paru particulièrement intéressants.

Registre : étapes

- Vous ne devez pas compléter ce registre.

Registre : réflexions

- Écrivez ce que vous avez bien réussi aujourd'hui.
- Notez les thèmes avec lesquels vous avez éprouvé des difficultés.
- Notez ce que vous avez apprécié et ce qui vous a moins plu.

Registre : learnings

- Décrivez les points sur lesquels vous souhaitez vous améliorer.
- Indiquez comment vous souhaitez mettre vos acquis en pratique (p. ex. sur le lieu de travail, au CI).



kaufmännische Grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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

Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Fin de la journée

Îlot

Version 2023

2 Au cours de cette journée en présentiel, vous...

- avez travaillé avec la méthode IPDRCE.
- I pour informer : obtenir des informations sur un mandat ;
- C pour contrôler : autocontrôle des mandats et contrôle par une autre personne ;
- E pour évaluer : recevoir des retours ;
- avez appris les principales règles en matière de protection des données en entreprise ;
- avez élaboré une « œuvre-test » sur Konvink.



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

3 Îlot : évaluer le niveau de connaissances

Définition de la tâche

Évaluez vos connaissances sur les thèmes abordés aujourd'hui. Placez-vous au bon endroit sur l'image de l'îlot.



J'ai tout compris et je n'ai pas de questions en suspens.



Je me sens bien préparé-e, mais je dois encore clarifier l'un ou l'autre point.



Je ne me sens pas bien préparé-e. J'ai encore de nombreuses questions en suspens.



Je me sens démuni-e. Je ne sais pas comment m'organiser ni quelles questions j'ai.

Organisation

Durée : 5 minutes

Méthode de travail : travail individuel, séance plénière



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

4 Îlot



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

5 Perspectives

- D'ici le prochain CI :
 - Effectuez la tâche de suivi.
 - Traitez le mandat de transfert relatif au contrôle des compétences des cours interentreprises 1.
 - Intéressez-vous aux tests de certification. Vous devez les soumettre au plus tard après le jour de CI 5.
- Au prochain CI, nous :
 - continuerons à approfondir la méthode IPDRCE ;
 - aborderons la communication en entreprise.



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

6 A faire pour le CI 3

Passer les tests de certification 1 et 2

Faire les tâches de suivi jour CI2 (tâche de suivi 1 – 2 – 3)

Débuter le mandat de transfert n°1



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

Travaux de suivi

Tests de certification 1 et 2

Tâches de suivi jour CI2
(tâches de suivi 1-2-3)

Mandat de transfert n°1

Evaluation du mandat de
transfert n°1



Cours interentreprises – phase d’autoapprentissage guidée

Passer le test de certification 1

Directive de travail « phase d’autoapprentissage guidée »

Situation initiale

Lors du jour de CI 1, vous avez réfléchi à votre rôle en tant qu’employé-e de commerce AFP dans l’entreprise. Il vous faut maintenant traiter l’impulsion en ligne « Mon rôle en tant qu’employé-e de commerce AFP dans l’entreprise » et passer le test de certification correspondant.

Important : le test de certification fait partie du contrôle des compétences CI 1. Chaque test de certification ne peut être effectué qu’**une seule fois** et ne peut pas être répété.

Définition de la tâche

- | | |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Étape 1 | Réviser ce que vous avez appris sur le thème « Mon rôle en tant qu’employé-e de commerce AFP dans l’entreprise » dans le cadre du jour de CI 1.

Pour ce faire, utilisez les documents du cours, vos notes ou votre résumé. |
| <hr/> | |
| Étape 2 | Allez dans l’impulsion en ligne « Mon rôle en tant qu’employé-e de commerce AFP dans l’entreprise » sur Konvink.

Traitez les contenus pour vous préparer au test de certification.

Vous pouvez par exemple : <ul style="list-style-type: none">– regarder les séquences de démonstration ;– lire le module de connaissances ;– effectuer les tests d’entraînement.
Si vous avez des questions en suspens sur l’impulsion en ligne, faites appel à votre réseau du CI et sollicitez vos condisciples du CI. |
| <hr/> | |
| Étape 3 | Passez le test de certification sur l’impulsion en ligne « Mon rôle en tant qu’employé-e de commerce AFP dans l’entreprise ». |
-

Attentes

- Se préparer au test de certification.
- Passer le test de certification en temps voulu.



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

Organisation

Durée : 60-90 minutes

Méthode de travail : travail individuel

Outils : ordinateur portable, Internet, identifiants personnels Konvink, impulsion en ligne « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise ».



Cours interentreprises – phase d’autoapprentissage guidée

Passer le test de certification 2

Directive de travail « phase d’autoapprentissage guidée »

Situation initiale

Lors du deuxième jour de CI, vous avez traité l’unité d’apprentissage « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours ». Il vous faut maintenant passer le test de certification correspondant.

Important : le test de certification fait partie du contrôle des compétences CI 1. Chaque test de certification ne peut être effectué qu’**une seule fois** et ne peut pas être répété.

Définition de la tâche

Étape 1 Réviser ce que vous avez appris lors du deuxième jour de CI sur le thème « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours ».

Pour ce faire, utilisez les documents du cours, vos notes ou votre résumé.

Étape 2 Allez dans l’unité d’apprentissage « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours » sur Konvink.

Réviser le contenu pour vous préparer au test de certification.

Vous pouvez par exemple :

- regarder les séquences de démonstration ;
- relire le module de connaissances ;
- effectuer les tests d’entraînement.

Si vous avez des questions en suspens sur l’unité d’apprentissage, faites appel à votre réseau du CI et sollicitez vos condisciples du CI.

Étape 3 Passez les tests de certification sur l’unité d’apprentissage « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours ».

Attentes

- Se préparer au test de certification.
- Passer le test de certification en temps voulu.



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

Organisation

Durée : 60-90 minutes

Méthode de travail : travail individuel

Outil : ordinateur portable, identifiants personnels Konvink, unité d'apprentissage « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours »



Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Tâche de suivi Jour CI 2

Directive de travail « Tâche de suivi »

Tâche de suivi 1 : « Recevoir des ordres de travail »

Situation initiale

Vous avez appris aujourd’hui comment obtenir des informations sur des mandats. Vous allez maintenant mettre ces connaissances en pratique dans l’entreprise.

Définition de la tâche

- | | |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Étape 1 | Connectez-vous sur Konvink. Allez dans l’unité d’apprentissage « Bien savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours ». |
| Étape 2 | Cliquez sur la box « Unité de transfert ». Téléchargez le formulaire « Bien savoir recevoir des ordres de travail ». |
| Étape 3 | Remplissez le formulaire pour les trois prochains nouveaux mandats que vous recevrez. Vous recevez des informations sur le mandat de la personne qui vous le confie. |
-

Attentes

Remplir le formulaire « Bien savoir recevoir des ordres de travail » pour trois mandats.

Organisation

Durée : 60 minutes

Méthode de travail : travail individuel ; en entreprise avant la prochaine journée de CI

Outils : formulaire « Bien savoir recevoir des ordres de travail »



Tâche de suivi 2 : « Recevoir des retours »

Situation initiale

Vous avez appris aujourd'hui à quel point les feed-back sont importants. Exercez-vous maintenant à recevoir des feed-back dans l'entreprise.

Définition de la tâche

Étape 1	Connectez-vous sur Konvink. Allez dans l'unité d'apprentissage « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours ».
Étape 2	Cliquez sur la box « Unité de transfert ». Téléchargez le formulaire « Bien recevoir des retours ». Lisez le formulaire.
Étape 3	Cherchez un mandat pour lequel vous aimeriez recevoir un feed-back. Demandez du feed-back à la personne qui vous a confié le mandat. Remplissez le formulaire.
Étape 4	Répétez les étapes 2 et 3 pour deux autres mandats.

Attentes

Avoir rempli le formulaire « Recevoir des retours » pour trois mandats.

Organisation

Durée : 60 minutes

Méthode de travail : travail individuel ; en entreprise avant la prochaine journée de CI

Outils : formulaire « Recevoir des retours »



Tâche de suivi 3 : « Élaborer une présentation d'œuvre »

Situation initiale

Au CI, vous avez appris comment élaborer une présentation d'œuvre. Pour vous faciliter la tâche, nous vous proposons une vidéo et un exercice pratique.

Définition de la tâche

Étape 1	Allez sur Konvink.
Étape 2	Regardez la vidéo « Comment fonctionnent les oeuvres sur Konvink ? ».
Étape 3	Effectuez une ébauche d'une présentation d'œuvre. Dans votre présentation d'œuvre, décrivez la réalisation du premier mandat.

Attentes

- Avoir vu la vidéo « Élaborer une présentation d'œuvre ».
- Avoir effectué une ébauche de présentation d'œuvre sur la réalisation du premier mandat.

Organisation

Durée : 20 minutes

Méthode de travail : travail individuel

Outils : Konvink



Cours interentreprises

Mandat de transfert 1 : Traiter les mandats dans une optique de service

Situation initiale

Vous avez appris lors du dernier jour de CI à gérer un mandat.

Avec ce mandat de transfert, vous avez la possibilité de montrer que vous avez réussi à mettre vos connaissances en application dans votre entreprise.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 : Avec votre responsable, sélectionnez un mandat que vous allez reprendre (p. ex. gestion d'une messagerie commune, accueil des clients, préparatifs pour les entretiens internes et externes avec les client-e-s).

Mise en œuvre

Exécutez le mandat selon la méthode IPDRCE apprise et faites preuve de sens du service. Prenez des notes sur votre manière de procéder pendant que vous traitez le mandat.

Tâche partielle 2 : Créez une nouvelle œuvre sur Konvink intitulée « Traiter les mandats dans une optique de service ». Avec cette œuvre, vous prouvez que vous savez appliquer la méthode IPDRCE. De plus, vous montrez que vous avez conscience de l'importance du sens du service. Traitez les éléments suivants les uns après les autres :

Élaborer une œuvre

2.1 Situation initiale

Décrivez brièvement la situation initiale concernant le mandat :

1. De quel mandat s'agit-il ?
2. Qui vous a confié le mandat ?
3. Quelles clarifications devez-vous demander avant l'exécution ?
4. Quel est votre rôle dans l'exécution du mandat ?
5. Quelles personnes internes et externes sont concernées ?
6. Quelles conditions-cadres (p. ex. délais) doivent être respectées ?

Autres points pertinents selon vous.

2.2 Démarche

Décrivez étape par étape comment vous avez procédé pour la gestion du mandat sélectionné. Nous vous recommandons de vous baser sur les étapes de la méthode IPDRCE :



PRÉPARATION (Informar, Planifier)

- Quelles informations avez-vous recueillies ? Comment avez-vous procédé ?
- Où et auprès de qui les avez-vous trouvées ?
- Planifiez l'exécution du mandat.

EXÉCUTION (Décider, Réaliser)

- Mettez en œuvre le mandat. Justifiez vos décisions concernant la mise en œuvre du mandat.
- Concrètement, comment avez-vous mis en œuvre le mandat ?
- Documentez l'exécution du mandat de A à Z.
- Prenez en compte votre planification. Est-elle encore d'actualité ou faut-il l'adapter ? Êtes-vous toujours en mesure de tenir les délais ?

SUIVI (Contrôler, Évaluer)

- Comment avez-vous contrôlé le résultat du mandat exécuté ?
- Comment avez-vous consigné les enseignements de ce mandat pour le prochain mandat à exécuter ?
- Évaluez votre planification. Quand avez-vous réussi à respecter le planning et quand avez-vous échoué ? Justifiez vos réflexions.

2.3 Réflexion

Passez de nouveau votre documentation en revue et postez votre point de vue sur les questions suivantes dans l'onglet « Réflexion » :

1. Points forts : Qu'avez-vous particulièrement bien réussi du point de vue du sens du service ? Pourquoi ?
2. Obstacles : Où auriez-vous pu répondre davantage aux besoins de vos client-e-s internes et externes ? Et comment ?

Citez deux points forts et deux obstacles et justifiez vos réponses. Formulez votre réflexion de sorte qu'elle soit compréhensible pour des personnes externes.

2.4 Learnings

Dans l'onglet « Learnings », répondez aux questions suivantes :

1. Quels enseignements avez-vous tirés de cette mise en application en vue de la prochaine demande de client-e ?
2. Que feriez-vous de manière identique ?
3. Que feriez-vous différemment ?

Faites le lien entre vos trois learnings et la réflexion de la tâche partielle 2.3.



Tâche partielle 3 : Avant le jour de CI

Publication

3.1 Partagez votre œuvre avec votre formatrice/formateur

Partagez votre œuvre avec votre formatrice ou formateur. Demandez-lui de vous donner du feed-back et de vérifier si votre œuvre contient des informations qui ne peuvent pas être diffusées en dehors de l'entreprise. Tenez compte des éventuels retours.

3.2 Publiez votre œuvre en classe

Après avoir obtenu le feu vert de votre formatrice/formateur, publiez votre œuvre en classe.

ATTENTION : Veuillez publier votre **œuvre**, mais ne la soumettez **PAS encore** comme travail d'examen, car votre œuvre ne pourrait alors plus être modifiée.

Après le jour de CI

3.3 Finalisez l'œuvre

Tenez compte des retours et finalisez votre œuvre jusqu'à la date de soumission.

3.4 Soumettez l'œuvre pour évaluation

Soumettez votre œuvre via l'outil « Mes prestations fournies lors des examens » avec les résultats des tests de certification.

Important : Une fois votre œuvre soumise, vous ne pourrez plus apporter de corrections. Vérifiez donc si tout est complet et correct avant de soumettre votre œuvre.

Informations sur la solution

Faites preuve de créativité dans la réalisation de votre œuvre et utilisez différents médias et visuels (p. ex. images, graphiques, captures d'écran, screencasts, documents de l'entreprise). Vous avez carte blanche dans la conception de votre œuvre. Choisissez ce qui vous semble pertinent.

Toutefois, veillez toujours à respecter les dispositions en matière de protection des données. Ne postez pas de photos de personnes qui ne vous en ont pas donné l'autorisation, pas de noms de vos client-e-s ou collègues, de chiffres-clés internes de l'entreprise.

Pour tous les médias et les visuels, indiquez les sources, même si vous les avez créés vous-même.

Organisation

Dans l'entreprise, vous disposez de 15 heures pour travailler sur le mandat de transfert.

Pour la mise en œuvre, élaborez un planning et parlez-en avec votre responsable.

Si vous avez besoin de plus de temps, terminez le mandat de transfert en dehors de vos heures de travail.

Veillez respecter les dates de publication et de soumission définitive de votre œuvre. Les responsables des CI communiquent les dates à respecter.



Évaluation

Votre œuvre est évaluée sur la base des critères définis dans [la fiche d'évaluation](#).

Déduction de points en cas de soumission tardive

En cas de non-respect du délai de soumission de l'œuvre ou du test de certification, la commission des cours de la CIFIC Suisse sur place accorde un délai supplémentaire adéquat, mais déduit un point entier de la note. En l'absence de motif sérieux, si ce délai supplémentaire n'est pas respecté, la note du contrôle des compétences des CI sera de 1.

Plagiat

En publiant votre œuvre, vous confirmez l'avoir rédigée vous-même. La reproduction de textes et d'idées de tiers, sans indication claire, constitue une infraction aux droits d'auteur (plagiat).

Un plagiat constitue une infraction au règlement d'examen et est sanctionné en conséquence dans l'évaluation.



Critères d'évaluation sur le mandat de transfert 1 : Traiter les mandats dans une optique de service

Critère d'évaluation 1 : situation initiale Question principale : La description de la situation initiale est-elle complète, bien structurée et compréhensible ?	
Évaluation	Points
La description est clairement structurée et compréhensible. Les six points mentionnés dans le mandat sont décrits.	3
La situation initiale est globalement complète, bien structurée et compréhensible. Mais il manque un des six aspects OU la description est en partie confuse.	2
La situation initiale est partiellement complète, bien structurée et compréhensible. Mais il manque deux des six aspects OU la description est confuse.	1
La situation initiale n'est quasiment pas décrite (plus de deux aspects sont manquants ou ne sont pas compréhensibles) OU est largement inspirée d'une source existante (plagiat).	0



Critère d'évaluation 2 : description de la procédure	
Question principale : Les différentes étapes de la démarche sont-elles décrites de manière exhaustive et compréhensible pour des personnes externes ?	
Évaluation	Points
Les différentes étapes sont décrites de manière exhaustive et compréhensible pour des personnes externes. Des médias et des visuels complémentaires sont utilisés lorsque c'est judicieux et pertinent.	3
Certaines étapes ne sont pas décrites de manière exhaustive OU compréhensible. Les médias et les supports visuels ne sont pas toujours utilisés de manière judicieuse et pertinente.	2
Plusieurs étapes ne sont pas décrites de manière exhaustive OU compréhensible. Les médias et les supports visuels ne sont guère utilisés de manière judicieuse et pertinente.	1
La description de toutes les étapes (ou presque) est confuse OU n'est globalement pas le fruit d'un travail personnel (plagiat).	0



Critère d'évaluation 3 : adéquation de la procédure	
Question principale : La procédure décrite donne-t-elle lieu à un traitement complet, clair et logique ?	
Évaluation	Points
La procédure donne lieu à un traitement complet. Les étapes de travail sont effectuées dans un ordre logique. Elles attestent d'une démarche professionnelle.	3
La procédure donne lieu à un traitement complet. Les étapes de travail sont effectuées en grande partie dans un ordre logique et démontrent globalement une approche professionnelle.	2
La procédure donne lieu à un traitement presque complet. L'ordre des étapes de travail n'est pas logique OU l'approche peut être peu professionnelle.	1
La procédure décrite démontre une méthode de travail non professionnelle OU n'est globalement pas le fruit d'un travail personnel (plagiat).	0



Critère d'évaluation 4 : réflexion	
Question principale : Les points forts de la démarche décrite et les éventuels obstacles sont-ils cités et justifiés de façon compréhensible ?	
Évaluation	Points
Deux aspects sont chaque fois mentionnés et justifiés de façon compréhensible. Un lien explicite existe entre les différents aspects et la démarche décrite. Il est évident que la personne en formation a réfléchi à sa démarche.	3
Pour chaque question, deux aspects ont été cités et les justifications sont globalement claires.	2
Un seul aspect est mentionné OU les explications ne sont pas justifiées.	1
La personne en formation n'a répondu à aucune question OU ses réflexions ne sont globalement pas le fruit d'un travail personnel (plagiat).	0



Critère d'évaluation 5 : learnings	
Question principale : Des learnings appropriés sont-ils déduits ?	
Évaluation	Points
Trois learnings pertinents sont mentionnés et justifiés de manière compréhensible. Un lien explicite existe entre les différents aspects, la démarche décrite et la réflexion menée.	3
Deux learnings pertinents sont mentionnés. Les justifications ou le lien avec les explications précédentes ne sont pas toujours compréhensibles.	2
Un seul learning pertinent est mentionné.	1
Aucun learning pertinent n'est mentionné OU les learnings sont largement inspirés d'une source existante (plagiat).	0



Critère d'évaluation 6 : caractère compréhensible	
Question principale : L'œuvre de la personne en formation est-elle compréhensible et correcte d'un point de vue linguistique ?	
Évaluation	Points
Les contenus de l'œuvre (documentation, réflexion et learnings) sont fluides et compréhensibles. Le texte est rédigé dans un français correct. L'œuvre ne contient pas plus de quatre erreurs orthographiques/grammaticales.	3
Les contenus de l'œuvre sont compréhensibles d'un point de vue linguistique. Le texte est globalement rédigé dans un français correct. L'œuvre ne contient pas plus de huit erreurs orthographiques/grammaticales.	2
Les contenus de l'œuvre sont globalement compréhensibles d'un point de vue linguistique. Ils contiennent de nombreuses erreurs orthographiques/grammaticales.	1
La qualité linguistique de l'œuvre est médiocre.	0



Critère d'évaluation 7 : protection des données

Question principale : La personne en formation respecte-t-elle scrupuleusement les dispositions en matière de protection des données (droits de la personnalité, droits d'auteur, etc.) ?

Évaluation	Points
Les dispositions en matière de protection des données sont systématiquement respectées. Les citations sont correctes, les sources correspondantes sont indiquées et le droit à l'image est respecté. On peut clairement distinguer les contributions propres des contributions de tiers.	3
Les dispositions en matière de protection des données sont globalement respectées. Certaines sources ne sont pas indiquées et/ou les règles abordées au CI ne sont pas toutes respectées, mais on peut clairement distinguer les contributions propres de ce qui a été repris.	2
Les dispositions en matière de protection des données sont partiellement respectées. On ne peut pas clairement différencier toutes les contributions propres des contributions de tiers.	1
Des infractions manifestes et graves à la protection des données sont identifiables.	0