

Cours interentreprises n°4 AFP

- Input de cours
- Travaux de suivi



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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



Bienvenue au CI 4

Maud Bellino

mercredi 6 mars 2024

1

Programme des CI Employé-e-s de commerce AFP

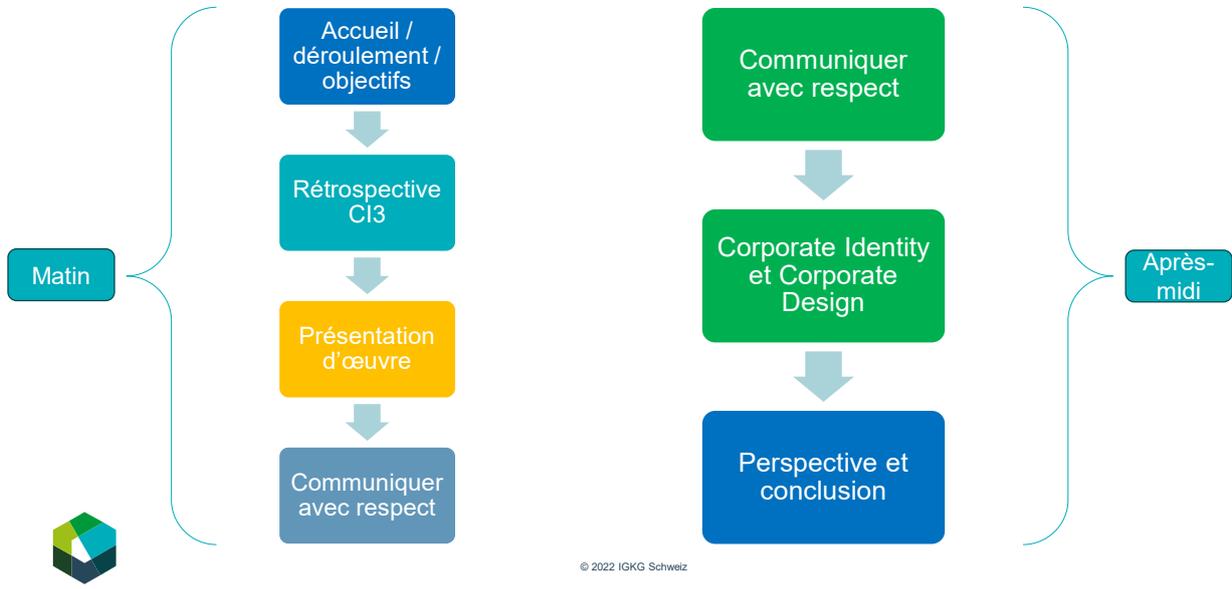
	1. Année de formation				2 ^e année de formation	
Jours on présentiel	CI 1 (septembre-octobre) • Formation/CI • Travailler sans Komink • Portfolio personnel • Mon entreprise • IL « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise » • Avoir le sens du service	CI 2 (novembre) Traiter et contrôler des mandats • Reconnaitre des retours • Points L, C et E de la méthode • PDRC • Protection des données • Introduction à la présentation d'ordre • Introduction CC-CI	CI 3 (janvier/février) UA « Développer vos propres techniques de travail » • Utiliser des techniques de travail • Effectuer une recherche • Points P, D et R de la méthode PDRC • Mandat de transfert CC-CI 1	CI 4 (mars/avril) Bilan mandat de transfert CC-CI 1 • UA « Communication relationnelle » • Corporate identity et Corporate design	CI 6 (septembre-octobre) • Présenter le mandat de recherche • UA « Bien gérer ses contacts avec les clients » • Bien gérer ses contacts avec les clients • Initiatives en entreprise • Introduction CC-CI 2	CI 8 (janvier/février) • Bilan mandat de transfert CC-CI 1 • IL « Travailler professionnellement de manière numérique » • Applications numériques dans le quotidien professionnel • Réflexion personnelle et projets d'avenir • PQualit en entreprise • Fin
Préparation/suivi	• Suivi CI 1 • Préparation CI 2	• Suivi CI 2 • Préparation CI 3 • Mandat de transfert 1	• Suivi CI 3 • Préparation CI 4 • Mandat de transfert 1	• Suivi CI 4 • Mandat CI 5 • Mandat de transfert 1	• Suivi CI 6 • Mandat CI 7 • Mandat de transfert 2	• Mandat de transfert 2
Phase d'autoapprentissage guidée			CI 5 (mai/juin) • Réalisation du mandat CI 5 • UA « Bien gérer ses contacts avec les clients » • Préparation CI 6	CI 7 (novembre) • Réalisation du mandat CI 7 • IL « Travailler professionnellement de manière numérique » • Préparation CI 8		
Contrôles des compétences	CC-CI 1 : Certificat E-Test (40 %) • 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 %) • UA « Communication relationnelle » • UA « Bien gérer ses contacts avec les clients » • IL « Travailler professionnellement de manière numérique »	
Mandat de transfert (œuvre)	CC-CI 1 : Mandat de transfert (60 %) Mandat de transfert « Gérer des mandats avec le sens du service »				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 de formation

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

2

3 Programme du jour



3

4 Programme

Heure	Contenu
08.30 h	<ul style="list-style-type: none"> – Accueil / Déroulement / Objectifs – Rétrospective du CI 3 – Présentation d'œuvre – Communiquer avec respect
12.00 h	Pause de midi
13.00 h	<ul style="list-style-type: none"> – Communiquer avec respect – Corporate Identity et Corporate Design – Perspectives – Conclusion
16.30 h	Fin



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

4

5 Objectifs

- Recevoir du feed-back sur son œuvre afin de la finaliser.
- Utiliser habilement certaines techniques de communiquer avec respect.
- S'intéresser à la Corporate Identity et au Corporate Design d'une entreprise.



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

5

6 Pourquoi est-ce important ?

- Les œuvres devront bientôt être remises.
- Une communication claire et intelligible donne lieu à peu de malentendus
- La communication avec respect contribue à une bonne ambiance de travail.
- Les consignes en matière de CI et de CD définissent l'« apparence » d'une entreprise, en d'autres termes la manière dont se présente une entreprise en son sein et vis-à-vis de l'extérieur.



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

6

Rétrospective du CI 3

7

8 Rétrospective du CI 3

Activer/répéter les connaissances avec un Time's up



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

8

9 Tâche de suivi – e-tests


kaufmannische grundbildung
 formation commerciale initiale
 formazione di base commerciale

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

Cours interentreprises – Jour en présentiel 3

Tâche de suivi Jour CI 3

Directive de travail « Tâche de suivi »

Situation initiale
 Vous allez maintenant apprendre le thème « Développer vos propres techniques de travail ». Encouragez-vous sur Koruska !

Définition de la tâche

Étape 1	Cherchez un endroit calme et connectez-vous sur Koruska.
Étape 2	Allez dans l'unité d'apprentissage « Développer vos propres techniques de travail ».
Étape 3	Cliquez sur la box « Exercices ».
Étape 4	Effectuez les exercices de connaissances.
Étape 5	Effectuez les exercices de compréhension.
Étape 6	Effectuez les exercices d'analyse.

Conseil : si vous avez des questions sur le contenu, lisez les chapitres correspondants dans l'unité d'apprentissage « Développer vos propres techniques de travail ».

Attentes
 – Répondre correctement aux questions des exercices.

Organisation
 Durée : 60 minutes
 Méthode de travail : travail individuel
 Outils : ordinateur portable, accès internet

Version 2023 Page 1 sur 1


kaufmannische grundbildung
 formation commerciale initiale
 formazione di base commerciale

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

Cours interentreprises – phase d'autopreapprentissage guidée

Passer le test de certification 3

Directive de travail « phase d'autopreapprentissage guidée »

Situation initiale
 Lors du troisième jour de CI, vous avez traité l'unité d'apprentissage « Développer vos propres techniques de travail ». Il vous faut maintenant passer le test de certification correspondant.
Important : le test de certification fait partie du contrôle des connaissances CI 1. Chaque test de certification se peut être effectué qu'une seule fois et ce pour une fois unique.

Définition de la tâche

Étape 1	Réviser ce que vous avez appris lors du troisième jour de CI sur le thème « Développer vos propres techniques de travail ». Pour ce faire, utilisez les documents du cours, vos notes ou votre résumé.
Étape 2	Allez dans l'unité d'apprentissage « Développer vos propres techniques de travail » sur l'ordinateur. Réviser le contenu pour vous préparer au test de certification. Vous pouvez par exemple : – établir les séquences de démonstration ; – répondre de nouveau 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 tuteur de CI et sollicitez vos connaissances de CI.
Étape 3	Passer le test de certification sur l'unité d'apprentissage « Développer vos propres techniques de travail ».

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

Version 2023 Page 1 sur 2



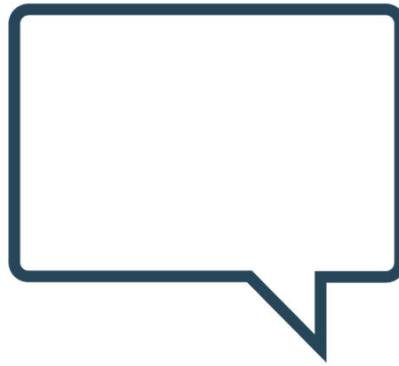
Kauffrau/Kaufmann EBA
 Employé-e de commerce AFF
 Impiegata/impiegato di commercio CFP

9

Présentation d'œuvre

10

11 Feed-back sur les œuvres



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

11

12 Je fais un retour constructif à un collègue !

Mettez-vous par deux, partagez votre travail et faites-vous un retour constructif sur vos œuvres respectives !

Retours constructifs

- 1. Impression générale
- 2. Évaluation détaillée
- 3. Potentiel d'amélioration
- 4. Planification/garantie de réalisation

Je fais un retour constructif sur le mandat de transfert de :

Lors des présentations, vous avez agité certains aspects en raison notamment :

- l'impression générale
- l'évaluation détaillée
- le potentiel d'amélioration
- la planification/garantie de réalisation

IMPRESSION GÉNÉRALE

ÉVALUATION DÉTAILLÉE

Quels sont les points positifs ?

Que se passe-t-il dans votre esprit qui bloque ou qui est particulièrement plus ?

Qu'en pensez-vous, quels sont les points positifs ?

Que se passe-t-il dans votre esprit qui bloque ou qui est particulièrement plus ?

PLANIFICATION - GARANTIE DE RÉALISATION

Que se passe-t-il dans votre esprit pour garantir le travail et les délais pour accomplir vos réalisations ?

CFP Genève - 2024



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

12

13 Présentation d'œuvre

Définition des tâches

Étape 1: Formez des groupes de trois. Consultez l'œuvre d'une personne de votre groupe et commentez-la sur Konvink. Inscrivez un feed-back dans le champ des commentaires.

- Quels sont les points positifs ? Citez au moins deux aspects qui vous ont particulièrement plu.
- Où voyez-vous le plus de potentiel d'amélioration ? Citez au moins deux aspects qui devraient être retravaillés ou complétés selon vous.
- Les principaux points du feed-back global donné lors de la séance plénière ont-ils été pris en considération ?

Étape 2: Échangez au sein de votre groupe sur les feed-back.

- Y a-t-il un aspect du feed-back que vous ne comprenez pas ?
- À quel niveau souhaitez-vous apporter des modifications ?

Attente / objectif

- Donner à deux personnes du feed-back sur leurs œuvres.
- Prendre en considération le feed-back de ses condisciples concernant la finalisation de son œuvre.

Conditions générales

Outils : ordinateur portable
Méthode de travail : groupes de trois, travail individuel
Durée : 50'



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

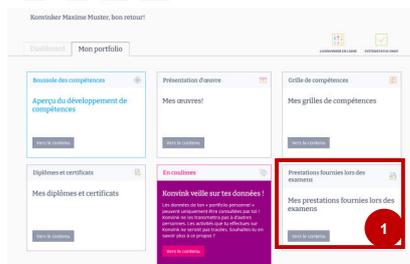
13

CI-CC 1: Compilation et remise

14

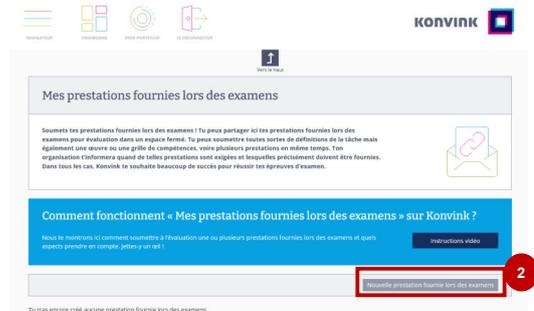
15 Étape 1 : rassembler les prestations d'examen(1/4)

1. Ouvrez l'onglet « Mon portfolio » sur Konvink et cliquez sur la case « Mes prestations d'examen ».



La boîte « Mes prestations d'examen » sous « Mon portfolio » sera visible à partir du 15.04.2024.

2. Cliquez à l'intérieur de cette boîte sur « Nouvelle prestation d'examen ».



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

15

16 Étape 1 : rassembler les prestations d'examen (2/4)

3. Donnez un titre à la prestation d'examen (soit CI-CC 1, soit CI-CC 2) et cliquez sur la coche verte.

4. Cliquez sur "Ajouter des prestations d'examen".

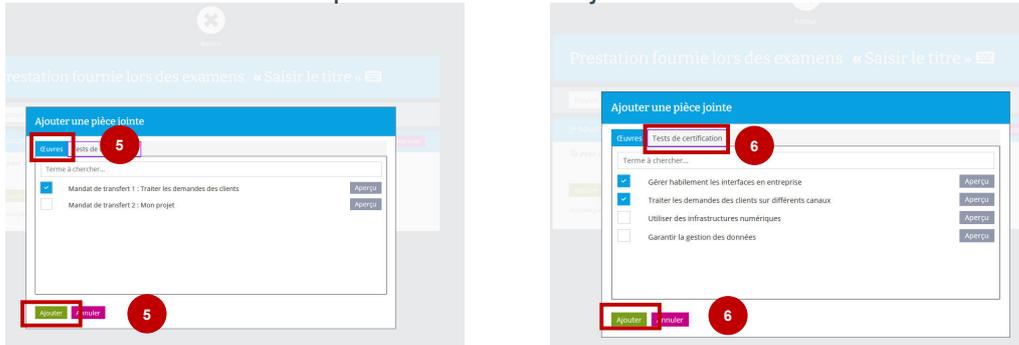


Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

16

17 Étape 1 : rassembler les prestations d'examen (3/4)

5. Sélectionnez l'œuvre que vous souhaitez soumettre et cliquez sur « Ajouter ».
6. Passez à l'onglet « Test de certificat » et sélectionnez le test de certificat que vous souhaitez soumettre. Cliquez ensuite sur « Ajouter ».

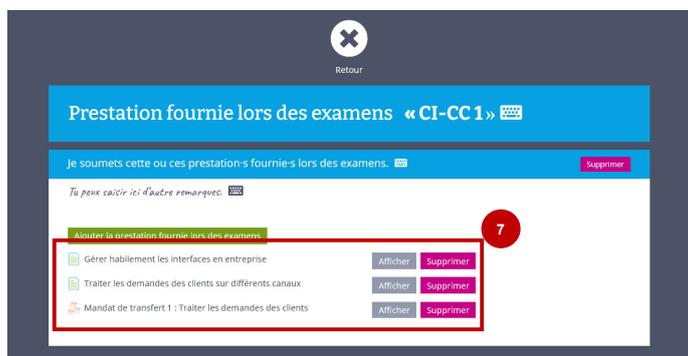


Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

17

18 Étape 1 : rassembler les prestations d'examen (4/4)

7. Vérifiez ensuite que les prestations d'examen à fournir sont complètes.



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

18

19 Étape 2 : Soumettre des prestations d'examen

1. Cliquez sur « soumettre » pour la prestation d'examen correspondante.
2. Indiquez la « salle d'examen » et « identifiant ». Vous obtiendrez les informations correspondantes sur l'identifiant auprès de votre responsable CI.
3. Cliquez sur « Soumettre ». Notez que vous ne pourrez plus apporter de modifications à votre œuvre par la suite.

The image shows two screenshots from the Konvink portal. The left screenshot displays the 'Mes prestations fournies lors des examens' section, with a red circle '1' highlighting the 'Soumettre' button. The right screenshot shows the 'Soumettre la prestation fournie lors des examens < CI-CC 1 >' form, with red circles '2' and '3' highlighting the 'Salle d'examen' dropdown menu and the 'Soumettre' button respectively. A teal banner in the bottom right corner of the right screenshot reads 'Date limite de dépôt : 20 juin 2024'. Below the screenshots, the logo of Kauffrau/Kaufmann EBA is shown, along with the text: 'Kauffrau/Kaufmann EBA', 'Employé-e de commerce AFP', and 'Impiegata/impiegato di commercio CFP'.

19

Communiquer avec respect

20

21 Communiquer avec respect

Définition des tâches

Dans la pièce se trouvent des flipcharts avec les questions suivantes :

- Qu'est-ce qui caractérise une bonne communication ?
- Comment réussir à ce que chaque communication porte ses fruits ?
- Comment valoriser la personne en face ?
- Comment éviter les malentendus ?

Répondez à ces questions. Il n'y a pas de bonne ni de mauvaise réponse.

Attente / objectif

- Répondre à chaque question avec trois à quatre mots clés.

Conditions générales

Outils : crayons
Méthode de travail: travail individuel
Durée : 20'



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

21

22 Parcours de poste – à répondre sur whiteboard

Qu'est-ce qui caractérise une communication optimale ?

Comment réussir à ce que chaque communication porte ses fruits ?

Comment valoriser la personne en face ?

Comment éviter les malentendus ?



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

22

23 L'essentiel en bref

- Pratiquer l'écoute active signifie prendre la personne en face en considération et s'intéresser à ses besoins, à ses objectifs et à ses souhaits.
- Nous communiquons même quand nous ne parlons pas (communication non verbale), par exemple par le contact visuel, la posture et le comportement.
- En formulant des messages à la première personne, nous exprimons sciemment notre propre point de vue sur les choses.



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

23

24 Communiquer avec respect



[Vidéo d'introduction](#)



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

24

25 Communiquer avec respect

- 1. Dire « s'il vous plaît » et « merci »
- 2. Sourire
- 3. Éviter les interprétations personnelles, les jugements de valeur et les conseils
- 4. Exprimer des critiques uniquement lors d'un entretien en tête-à-tête
- 5. Pratiquer l'écoute active
- 6. Formuler des messages à la première personne
- 7. Recourir à la communication verbale et non verbale



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

25

26 Exercice – Techniques de communication

- Par groupe
- Prendre connaissance des 2 techniques de communication
- Préparer une présentation sur Whiteboard



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

26

27 Communiquer avec respect

- Dire « s'il vous plaît » et « merci »
- Sourire
- Éviter les interprétations personnelles, les jugements de valeur et les conseils
- Exprimer des critiques uniquement lors d'un entretien en tête-à-tête
- Pratiquer l'écoute active
- Formuler des messages à la première personne
- Recourir à la communication verbale et non verbale



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

27

28 Écoute active

Mise en œuvre incorrecte



mise en œuvre correcte



[Vidéo](#)



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

28

29 **Que signifie « pratiquer l'écoute active » ?**

- Utiliser des mots d'approbation comme « hum » ou « oui »
- Prendre la personne en face au sérieux
- Vouloir comprendre la façon d'agir de la personne
- Chercher le contact visuel
- Ne pas faire autre chose (p. ex. ne pas être sur son smartphone)



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

29

30 **Conditions requises pour cette technique**

1. Adopter une attitude de base empathique et ouverte
2. Adopter une attitude authentique et analogue
3. Accepter et accueillir positivement la personne en face



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

30

31 Déroulement de la technique



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

31

32 Écoute active

Définition des tâches

Étape 1 : Formez des groupes de trois.

Étape 2 : Personne 1 : raconte un événement intéressant qui s'est produit dans l'entreprise (p. ex. une première journée de travail ou un entretien de fin de période d'essai).
Personne 2 : écoute la personne qui raconte en utilisant la technique de l'écoute active.
Personne 3 : observe si la personne 2 remplit les critères de l'écoute active et complète la fiche d'observation.

Étape 3 : Échangez les rôles jusqu'à ce que toutes les personnes aient raconté un événement.

Attente / objectif

- Raconter un événement (tous les membres du groupe)
- Appliquer la technique de l'écoute active (tous les membres du groupe)

Conditions générales

Outils : crayons, fiche d'observation
Méthode de travail : groupes de trois
Durée : 20'



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

32

33 Communiquer avec respect

- Dire « s'il vous plaît » et « merci »
- Sourire
- Éviter les interprétations personnelles, les jugements de valeur et les conseils
- Exprimer des critiques uniquement lors d'un entretien en tête-à-tête
- Pratiquer l'écoute active
- Formuler des messages à la première personne
- Recourir à la communication verbale et non verbale



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

33

34 Messages à la première personne

Mise en œuvre incorrecte	mise en œuvre correcte
<p>Communiquer avec respect Mauvaise mise en œuvre Messages à la première personne</p>	<p>Communiquer avec respect Mise en œuvre réussie Messages à la première personne</p>

[Vidéo](#)



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

34

35 **Que signifie formuler des messages à la première personne ?**

- Je prends conscience que je parle uniquement de son propre point de vue.
- La personne en face a peut-être une autre opinion.



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

35

36 **Comment formuler des messages à la première personne ?**

- Utiliser des formulations qui expriment le fait qu'il s'agit de mon propre point de vue, par exemple :

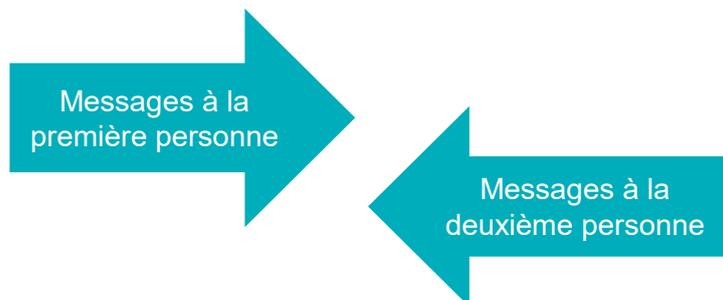
« Selon moi... »
« J'imagine que... », « Je pense que... »
« J'estime que nous devrions... »
« Mon idée à ce sujet est que... »
« Si c'était moi, je... »
« Je vois les choses comme ça : ... »



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

36

37 **Quel est l'impact des messages à la première personne par rapport aux messages à la deuxième personne ?**



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

37

38 **Certains feed-back ressemblent à ceci...**

Imaginez que votre responsable vous donne le feed-back suivant :

« Vous avez de nouveau oublié de mettre la liste des absences à jour. »

« Vous travaillez de manière peu concentrée ces temps-ci et vous commettez beaucoup d'erreurs. »

« Vous devriez vérifier plus souvent votre boîte de réception. »



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

38

39 ... mais d'autres feed-back ressemblent à cela

Imaginez que votre responsable vous donne le feed-back suivant :

« Il est important pour moi que vous gériez la liste des absences plus consciencieusement. »

« J'ai remarqué que vous travailliez de manière peu concentrée ces derniers temps et que vous commettiez beaucoup d'erreurs. »

« J'aimerais que vous vérifiiez votre boîte de réception plus souvent ».



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

39

40 Procédure pour formuler des messages à la première personne



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

40

41 Messages à la première personne

Définition des tâches

Étape 1 : Réfléchissez à ce que vous pensez des jours de CI que vous avez suivis jusqu'ici : Qu'est-ce qui vous a particulièrement plu ? Qu'est-ce qui vous a déplu ?

Étape 2 : Formez des groupes de trois. Chaque membre du groupe note deux messages à la première personne répondant aux questions de l'étape 1. Le message à la première personne est adressé à la personne responsable des CI.

Étape 3 : Vérifiez mutuellement si les messages à la première personne remplissent les critères correspondants. Si nécessaire, corrigez les messages à la première personne erronés.

Attente / objectif

- Noter au moins deux messages à la première personne (chaque membre du groupe)
- Vérifier mutuellement si les messages à la première personne remplissent les critères correspondants.

Conditions générales

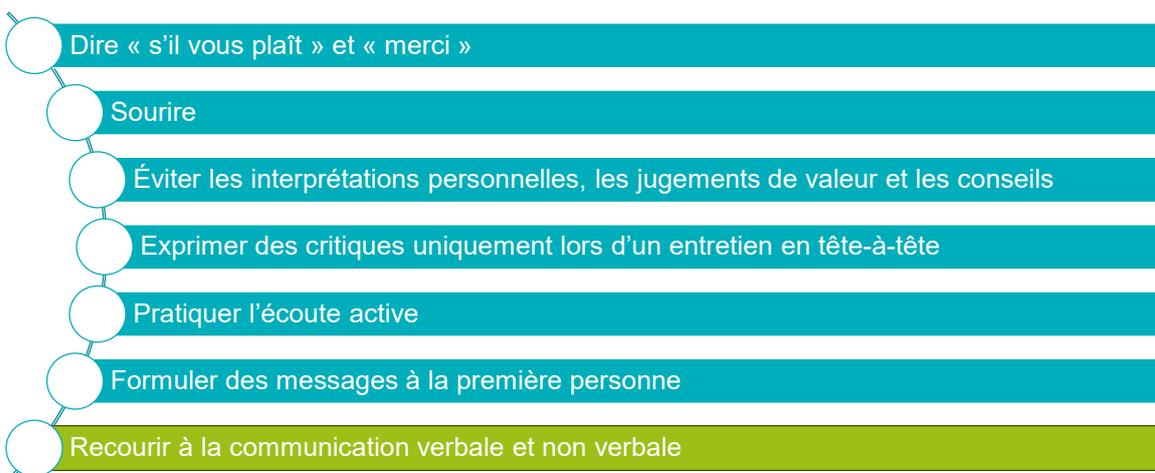
Outils : crayons, papier
Méthode de travail : groupes de trois
Durée : 20'



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

41

42 Communiquer avec respect



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

42

43 Exercice – Communication non verbale



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

43

44 Communication non verbale

Définition des tâches

Étape 1 : Formez des groupes de trois. Analysez toutes les photos à la page suivante : Quelle communication non verbale identifiez-vous sur les photos ? Notez votre réponse.

Étape 2 : Vérifiez vos réponses à l'aide de la solution type remise par la personne responsable des CI.

Étape 3 : Chaque personne réfléchit à deux comportements non verbaux et les joue devant les autres membres du groupe. Les autres personnes devinent les comportements non verbaux présentés.

Attente / objectif

- Interpréter la communication non verbale illustrée sur les photos.
- Deviner correctement tous les comportements non verbaux présentés.

Conditions générales

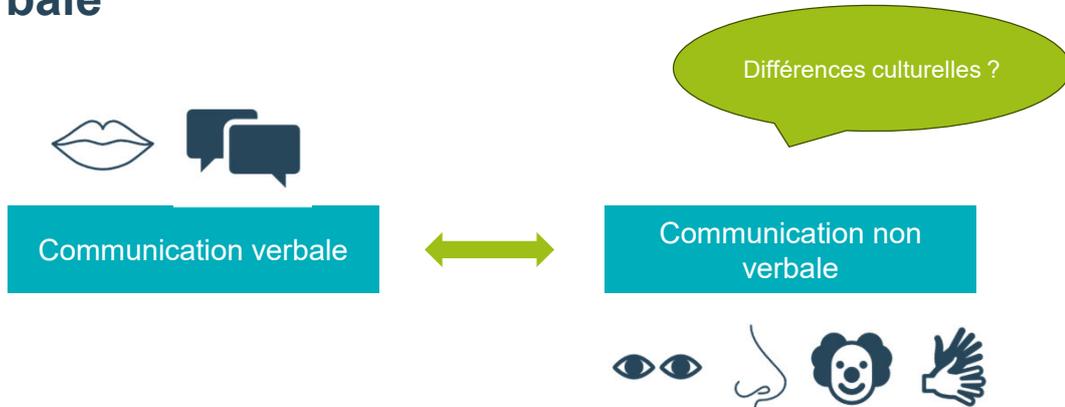
Outils : crayons
Méthode de travail : groupes de trois
Durée : 20'



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

44

45 Différence entre communication verbale et non verbale



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

45

46 Communication non verbale



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

46

47 Communication non verbale | Solution

Photo 1	Photo 2	Photo 3
		
Colère	indifférence	opposition
Photo 4	Photo 5	Photo 6
		
joie	étonnement	anxiété



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

47

Pause de midi

48

49 Communication avec respect

Définition des tâches

Étape 1: Cherchez un endroit calme et connectez-vous sur Konvink.

Étape 2: Allez dans l'unité d'apprentissage « [Communication avec respect](#) » et cliquez sur la box « Exercices ».

Étape 3: Effectuez les exercices de connaissances.

Étape 4: Effectuez les exercices de compréhension.

Étape 5: Notez les questions en suspens.

Attente / objectif

- Répondre correctement aux questions des exercices.
- Noter les questions en suspens.

Conditions générales

Outils : ordinateur portable
Méthode de travail: travail individuel
Durée : 35'



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

49

Corporate Identity et Corporate Design

50

51 **L'essentiel en bref**

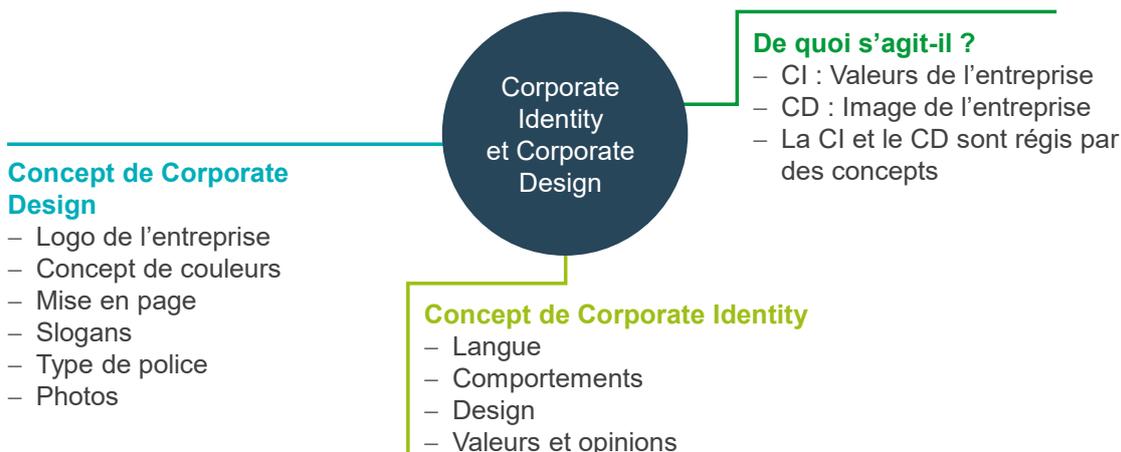
Corporate Identity (CI)	Corporate Design (CD)
<ul style="list-style-type: none"> - Perception de l'extérieur - Valeurs de l'entreprise - Culture d'entreprise <p>Exemples</p> <ul style="list-style-type: none"> - Langue - Comportements - Design - Valeurs et opinions 	<ul style="list-style-type: none"> - Image de l'entreprise - Moyens de communication (p. ex. logo, police, matériel visuel) - Garantir l'effet de reconnaissance <p>Exemples</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concept de couleurs - Slogans - Mises en page - Logo de l'entreprise - Type de police - Photos



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

51

52 **Résumé**



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

52

53 Corporate Identity et Corporate Design

Définition des tâches

Étape 1: Formez des groupes de deux. Choisissez votre entreprise pour identifier les caractéristiques de sa CI et de son CD.

Étape 2: Allez sur le site Internet de l'entreprise. Recherchez cinq caractéristiques définies dans un concept de CI/CD. Il peut s'agir par exemple : d'un logo de marque, de couleurs, Photos, Slogans, d'un style linguistique

Étape 3: Consignez vos résultats dans une présentation numérique (p. ex. PowerPoint ou vidéo). Utilisez des graphiques et des captures d'écran pour illustrer vos résultats. Dans votre présentation, répondez à la question suivante : Dans mon quotidien professionnel, où suis-je confronté(e) à des directives CI/CD ?

Étape 4: Présentez vos résultats en séance plénière.

Attente / objectif

– Identifier les caractéristiques CI/CD d'une entreprise et présenter ses résultats en séance plénière.

Conditions générales

Outils : ordinateur portable
Méthode de travail: groupes de deux, séance plénière
Durée : 40'



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

53

Perspectives

54

55 Perspectives du CI 5

Contenu d'apprentissage / Mandat

Résolvez de manière autonome les deux mandats de la directive de travail « Phase d'autoapprentissage guidée jour de CI 5 ».

- **Mandat 1** : Suivre l'unité d'apprentissage « [Bien gérer ses contacts avec les clients](#) », y compris test de certificat
- **Mandat 2** : Recherche sur le thème « Communication avec les client-e-s internes et externes » et élaboration d'une présentation



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

55

56 Contrôle des compétences 1

Mandat de transfert 1 :

- Mettez en œuvre votre plan de finalisation de l'œuvre.
- Pensez à la protection des données et n'oubliez pas de citer vos sources.
- Soumettez l'œuvre dans les délais sur Konvink sous « Mon portfolio » → « Mes prestations fournies lors d'examen ».
- Date de remise : **20 juin 2024**

Tests de certification :

- Résolvez les trois tests de certificat et remettez-les dans les délais sous « Mon portfolio » → « Mes prestations fournies lors d'examen ».
- Veuillez noter que le test de certificat ne peut être passé qu'une seule fois (voir les [dispositions relatives au traitement des tests de certification](#)).
- Date de remise : **20 juin 2024**



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

56

57 Important

- Lors de la phase d'autoapprentissage guidée, vous travaillez de manière autonome.
- Cela demande une bonne organisation et une bonne discipline.
- Planifiez les mandats de la phase d'autoapprentissage guidée suffisamment tôt.



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

57

58 Perspectives du CI 6

Contenu d'apprentissage

- Bien gérer ses contacts avec les clients
- Interfaces dans l'entreprise



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

58

Conclusion

59

⁶⁰ **Au cours de cette journée en présentiel, vous...**

- avez appris les composantes d'une communication valorisante :
 - Écoute active
 - Messages à la première personne
 - Communication non verbale
- avez cherché les caractéristiques CI/CD ;
- avez commenté les œuvres de vos condisciples et avez planifié la finalisation de la vôtre.
- Vous avez maintenant la possibilité de passer ces contenus en revue et d'évaluer votre niveau de connaissances.



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

60

61 Thermomètre : évaluer le niveau de connaissances

Définition des tâches

Étape 1 : évaluez votre niveau de connaissances sur les thèmes suivants : communication valorisante ainsi que CI et CD

Étape 2 : collez les deux pastilles autocollantes au bon endroit sur le thermomètre.

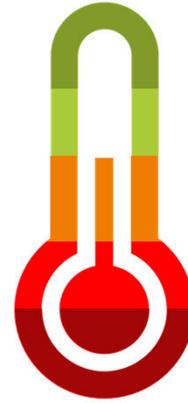
Attente / objectif

– Représenter de manière réaliste son niveau de connaissances.

Conditions générales

Outils : Flip Chart
Méthode de travail: Travail individuel
Durée : 5'

Élevé : j'ai tout compris



Faible : je n'ai rien compris



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

61

Merci de votre attention



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

62

Travaux de suivi

Délai 20 juin pour note !

Soumission des 3 e-tests

Soumission mandat de
transfert 1