



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)

Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)

Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)



Bienvenue au CI 4

19 mai 2026

2 Programme CI 4

Heure	Thème
08h30	<ul style="list-style-type: none">– Accueil / Objectifs / Déroulement– Rétrospective– Présentation d'œuvre– Introduction au CI-CC 2 et CI5– Communication avec les différents groupes d'intérêts Partie 1
11h30	Pause du midi
12h30	<ul style="list-style-type: none">– Communication avec les différents groupes d'intérêts Partie 2– L'élaboration de prestations et de produits finis– Dispositions légales et règles de l'entreprise– Perspectives– Conclusion
16h45	Fin



3 Objectifs

- Identifier le mandat dans le cadre du CC-CI 2
- S'organiser pour les différentes phases de la journée d'apprentissage autonome guidé (CI jour 5).
- Citer les bases d'un entretien de réclamation réussi.
- Expliquer avec ses propres mots le processus de production de biens et de services au sein de son entreprise.
- Identifier les marchés pertinents de son entreprise.
- Prendre en compte les dispositions légales et les règles de l'entreprise dans son comportement professionnel.



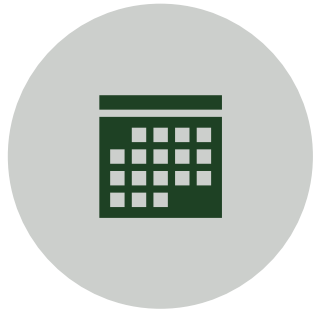
4 Pourquoi est-ce important ?

- Vous saurez comment fonctionne la production de biens et de services dans votre entreprise et pourrez donner des renseignements de manière compétente.
- Au niveau des interfaces, vous êtes en effet en contact avec différents groupes d'intérêts et représentez professionnellement votre entreprise.
- Cela signifie que vous devez respecter les normes de communication ainsi que les conditions-cadres légales et de l'entreprise.



Rétrospective

6 Formation en entreprise



PLAN DE
FORMATION



GRILLES DE
COMPÉTENCES



RAPPORT DE
FORMATION



NOTE
D'EXPÉRIENCE

7 Rétrospective



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

8 Mandat de préparation

- Créer et publier un œuvre pour le mandat d'entraînement « Mon entreprise » → 15 décembre 2025
- Publication intermédiaire de votre mandat de transfert 1 « Traiter les demandes des clients ». → 30 avril 2026



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

9 Programme des CI employé·e de commerce CFC SA FIEn

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



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



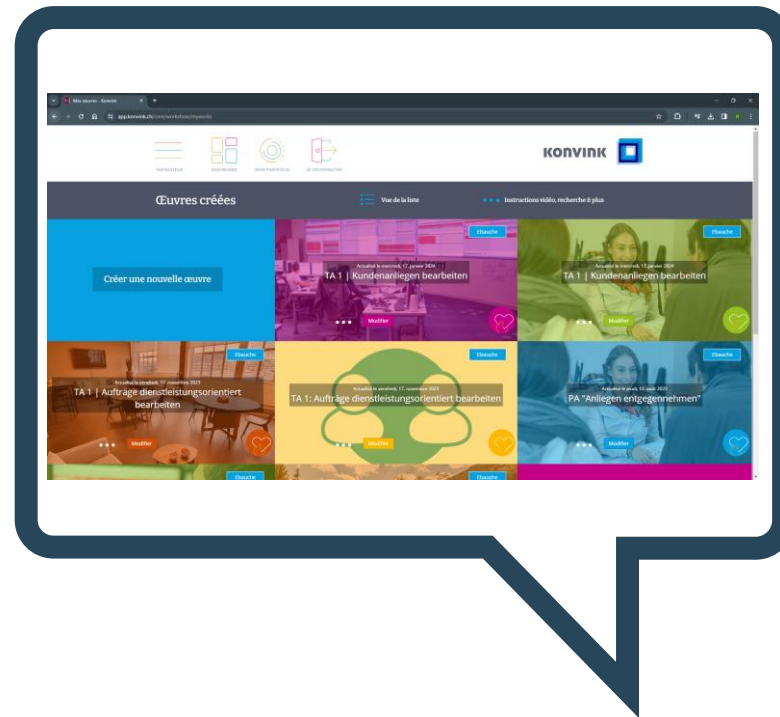
Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3^e année

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

Délais pour votre 1 ^{ère} année d'apprentissage CFC – Partie CI										
Dates importantes de votre 1 ^{ère} année d'apprentissage	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin
CI1										
Travail de suivi "IPDRCE"										
CI2										
Documentation du mandat d'entraînement "mon entreprise"										
Publication du mandat d'entraînement "mon entreprise"				15.déc						
CI3 - apprentissage autonome guidé (prévoir environ 6 heures)										
Webinaire pour répondre aux questions restantes sur CI3 (1h30)				09.déc						
Documentation du mandat de transfert n°1										
Publication intermédiaire du mandat de transfert n°1 - Une fois publié, l'oeuvre est toujours modifiable								Délai 30 avril		
CI4										
Derniers ajustements du mandat de tranfert n°1, suite aux informations du CI4										
Soumission pour évaluation des travaux du CC-CI1 Mandat de transfert n°1 Certificats e-tests : - gérer habilement les interfaces en entreprise - traiter les demandes des clients sur différents canaux										Délai 19 juin


Présentation d'œuvre

12 Feed-back sur les œuvres




Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Evaluez votre œuvre

Critère 1 : situation initiale 

✓ Vous répondez aux quatre questions du point 2.1 :

Critère 2 : description de la procédure 

✓ Vous répondez aux quatre questions du point 2.2 :


1. Comment avez-vous identifié les besoins de la clientèle client ?
- 2.
- 3.
- 4.

✓ La d

✓ Des


✓ Des

→ Tra

Critère 3 : adéquation de la procédure 

✓ Votre procédure décrite en réponse au point 2.2 est complète, claire et logique.

✓ En lisant votre procédure, nous pouvons valider que vous avez adopté **une approche professionnelle** dans le traitement de la demande client expliquée.


Critère 4 : réflexion 

✓ Vous citez **deux aspects** pour chacune des questions suivantes :

1. E
2. C
3. C

Vos ré

Vous j


Critère 5 : learnings 

✓ Vous expliquez trois apprentissages que vous avez tirés de la situation décrite.

✓ Vos apprentissages découlent d'une réflexion.

✓ Vos a

que v


Critère 6 : caractère compréhensible 

✓ Votre œuvre est grammaira.

✓ Vous avez vér copier/coller.

✓ Vous avez ég

« réflexions » d

Critère 7 : protection des données 

✓ Votre œuvre contient une étape « sources ».

Vous avez joint les documents « attestation sur l'honneur » et « attestation formateur » à l'étape « sources ».


On peut clairement distinguer les contributions propres des contributions de tiers.

Exemple :
Pour chaque média, vous avez indiqué :
« fait par moi-même », « document de mon entreprise », etc.

Vous respectez la loi sur la protection des données.

utilisation de l'IA dans vos sources.

Règle des points



- 3 points : Tu réponds à la totalité des critères.
- 2 points : Tu réponds à plus de la moitié des critères.
- 1 point : Tu réponds à moins de la moitié des critères.
- 0 point : Tu ne réponds à aucun des critères.

CC-CI 1: Compilation et remise

15 **Éléments CC-CI 1**

Éléments	Pondération
<p>Mandat de transfert 1 « Traiter les demandes des clients »</p>	<p>60 %</p>
<p>2 Tests de certification « Gérer habilement les interfaces en entreprise » « Traiter les demandes des clients sur différents canaux »</p>	<p>40 %</p>



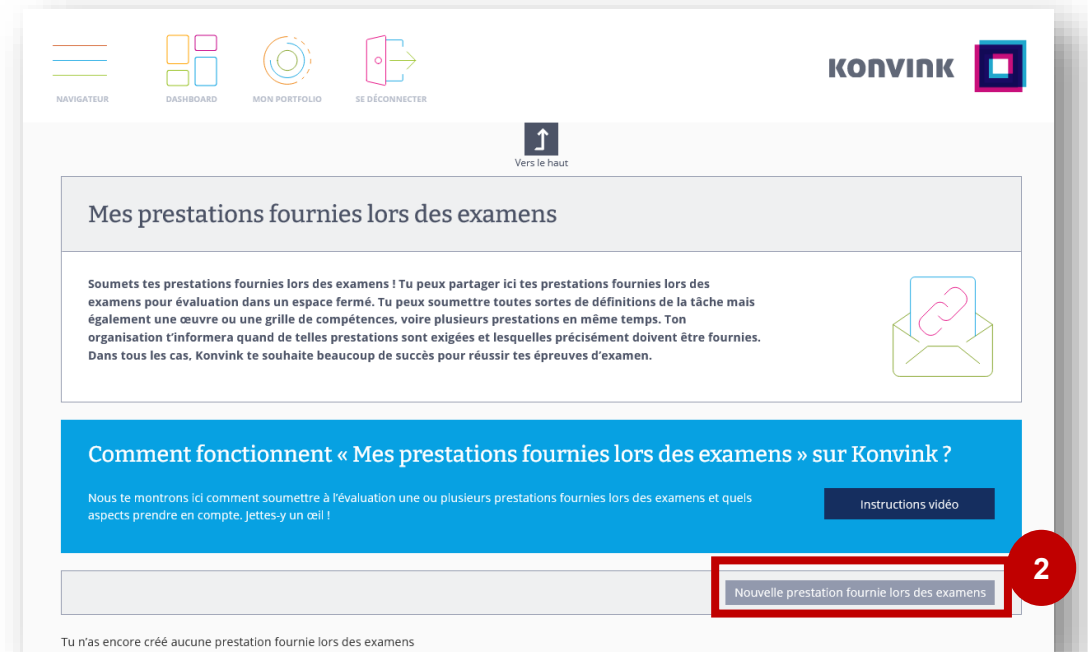
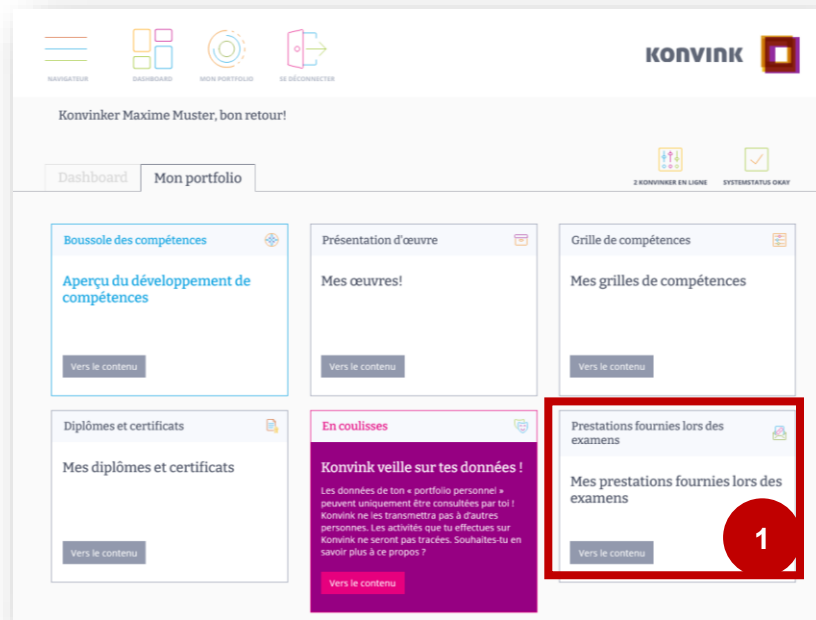
Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Délai : 19 juin 2026

Tout retard sera pénalisé de - 1 bonne

16 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 ».
2. Cliquez à l'intérieur de cette boîte sur « Nouvelle prestation d'examen ».



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

3. Donnez un titre à la prestation d'examen (Nom Prénom – CFC MT1) et cliquez sur la coche verte.
4. Cliquez sur « Ajouter des prestations d'examen ».

Renommer sa prestation fournie lors des examens et mettre exactement :

**NOM COMPLET Prénom –
CFC MT1**

Retour

Prestation fournie lors des examens 3

Je soumetts cette ou ces prestation-s fournie-s lors des examens. Supprimer

Tu peux saisir ici d'autre remarques.

Ajouter la prestation fournie lors des examens 4

Aucune pièce jointe n'a été attachée.



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

5. Sélectionnez votre mandat de transfert n°1 et cliquez sur « Ajouter ».
6. Passez à l'onglet « Test de certificat » et sélectionnez les certificats e-tests « Gérer habilement les interfaces en entreprises » et « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ». Cliquez ensuite sur « Ajouter ».

Retour

Prestation fournie lors des examens « Saisir le titre »

Ajouter une pièce jointe

Œuvres Tests de certification

Terme à chercher...

- Mandat de transfert 1 : Traiter les demandes des clients
- Mandat de transfert 2 : Mon projet

Ajouter Annuler

Retour

Prestation fournie lors des examens « Saisir le titre »

Ajouter une pièce jointe

Œuvres Tests de certification

Terme à chercher...

- Gérer habilement les interfaces en entreprise
- Traiter les demandes des clients sur différents canaux
- Utiliser des infrastructures numériques
- Garantir la gestion des données

Ajouter Annuler



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

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

Retour

Prestation fournie lors des examens « CI-CC 1 »

Je sou mets cette ou ces prestation-s fournie-s lors des examens. Supprimer

Tu peux saisir ici d'autre remarques.

Ajouter la prestation fournie lors des examens

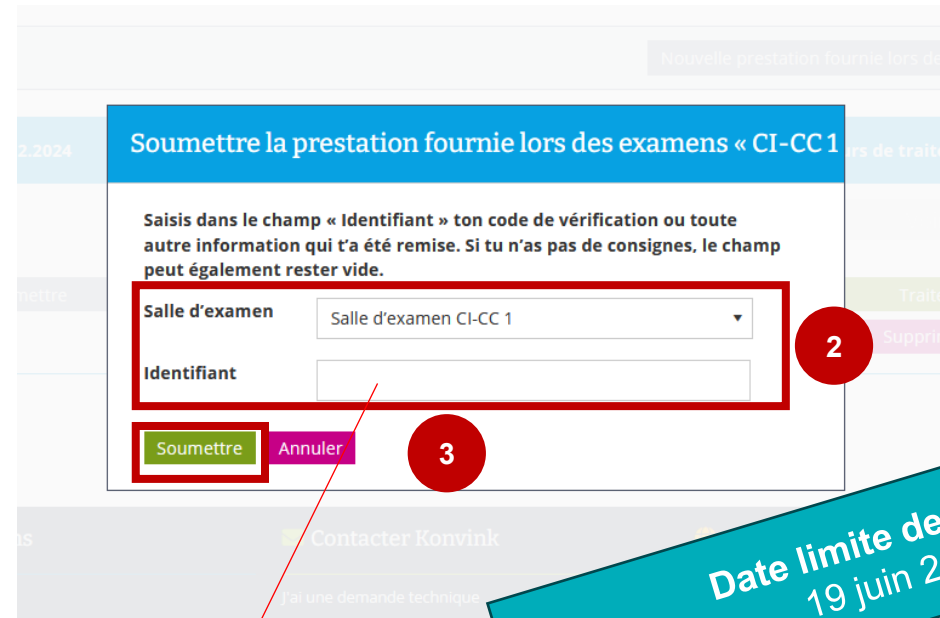
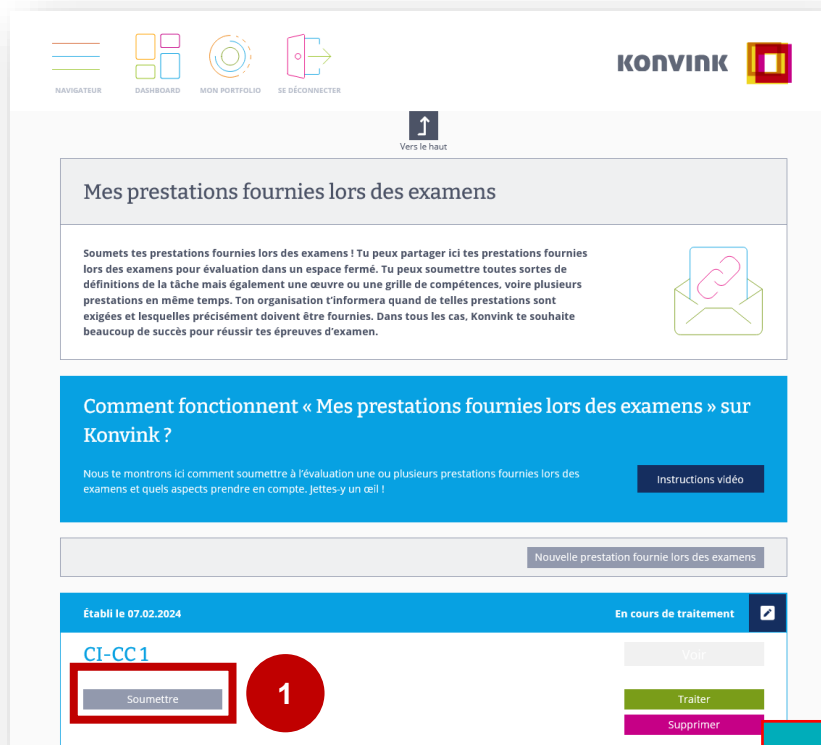
Gérer habilement les interfaces en entreprise	<input type="button" value="Afficher"/>	<input type="button" value="Supprimer"/>
Traiter les demandes des clients sur différents canaux	<input type="button" value="Afficher"/>	<input type="button" value="Supprimer"/>
Mandat de transfert 1 : Traiter les demandes des clients	<input type="button" value="Afficher"/>	<input type="button" value="Supprimer"/>



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

20 Étape 2 : Soumettre des prestations d'examen

1. Cliquez sur « soumettre » pour la prestation d'examen correspondante.
2. Choisissez la « salle d'examen CC-CI1 » et mettez l'identifiant suivant « CFC_MT1_2025_2026 ».
3. Cliquez sur « Soumettre ». Notez que vous ne pourrez plus apporter de modifications à votre œuvre par la suite.



Date limite de dépôt :
19 juin 2026



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministr

Identifiant
CFC_MT1_2025_2026

CC-CI 2: Kick-off

22 Éléments CC-CI 2

Éléments	Pondération
<p data-bbox="708 548 1192 651">Mandat de transfert 2 « Mon Projet »</p>	<p data-bbox="2048 576 2160 619">60 %</p>
<p data-bbox="504 896 1396 1172">4 Tests de certification « Utiliser des infrastructures numériques » « Garantir la gestion des données » « Créer des contenus numériques » « Rédiger des textes compréhensibles »</p>	<p data-bbox="2048 1011 2160 1053">40 %</p>



L'essentiel en bref

- Vous mettez en œuvre un projet qui vous est propre dans votre entreprise et documentez sa réalisation dans une œuvre sur Konvink.
- Pour le projet, vous devez choisir le domaine spécifique « Infrastructure technologique » ou « Développement de contenu ».
- Dans la phase d'autoapprentissage guidée, vous réfléchissez au projet que vous aimeriez mettre en œuvre.
- Dans cette optique, nous clarifions aujourd'hui les principales questions concernant la mise en œuvre du projet.



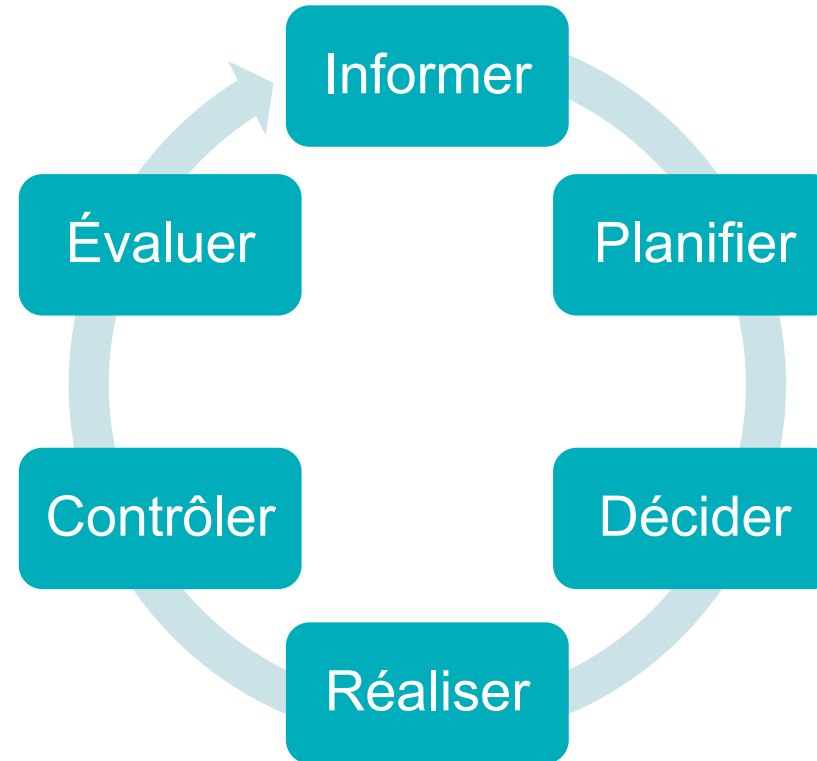
24 Un projet...

- est **unique**. En d'autres termes, il n'y a encore jamais eu de projet sous cette forme auparavant ;
- sert un **objectif** concret ;
- possède un certain niveau de **complexité**. En d'autres termes, il comprend plusieurs étapes de travail, différentes échéances et d'autres participant-e-s ;
- dispose d'un **début et d'une fin** définis ;
- repose sur des **ressources limitées** (p. ex. temps, moyens financiers, ressources humaines, etc.) ;
- comprend des **étapes de travail successives** à planifier.



Un projet se compose de plusieurs phases

1. Obtenir des informations
2. Planifier la mise en œuvre
3. Prendre des décisions
4. Mettre en œuvre le projet
5. Contrôler la mise en œuvre
6. Évaluer le projet



26 Mandat Transfer 2: Mon Projet

Définition des tâches

- Étape 1 :** Lisez la directive de travail « phase d'autoapprentissage guidée Jour de CI 5 » et notez les questions ouvertes.
- Étape 2 :** Faites un premier brainstorming avec votre voisin(e) de table sur les idées de projets possibles.
- Étape 3 :** Partagez vos idées de projet en plénière.

Attente / objectif

- Vous comprenez ce que l'on attend de vous.
- Vous avez déjà commencé à réfléchir à des idées de projets possibles.

Conditions générales

- Outils : Directive de travail « phase d'autoapprentissage guidée Jour de CI 5 »
- Méthode de travail : Travail individuel/de groupe
- Durée : 15'



27 Idées de projets possibles

Infrastructure technologique

- Mettre en place une boutique en ligne permettant de commander des produits
- Introduire un nouvel outil pour la réservation de salles en interne
- Optimiser l'archivage des données sur le serveur
- Mettre en place un outil pour la numérisation des factures
- Introduire un nouvel outil pour les visioconférences
- Mettre en place le système Customer Relationship Management (CRM)

Développement de contenu

- Concevoir une brochure d'entreprise
- Standardiser un modèle pour la communication interne et externe.
- Optimiser la présence de l'entreprise sur les réseaux sociaux
- Créer des documents de formation standardisés pour les nouvelles collaboratrices et nouveaux collaborateurs
- Concevoir une vidéo pour le marketing des places d'apprentissage
- Mettre en place une newsletter
- Créer une vidéo promotionnelle sur YouTube
- Mettre en place un podcast d'actualité pour le personnel afin de remplacer le tableau d'affichage
- Développer des lignes directrices pour l'utilisation uniforme des canaux de communication dans l'entreprise
- Concevoir et mettre en oeuvre une campagne marketing pour un produit défini
- Mettre en place un site Internet pour l'entreprise



Critères

Complexité appropriée :

Le projet doit s'étendre sur une certaine durée, mais être terminé à la fin de la deuxième année d'apprentissage.

Mise en application :

- Environnement de travail et domaine d'activité ?
- Ressources disponibles (temps de toutes les personnes impliquées, moyens financiers, etc.)
- Autres conditions-cadres (processus internes, consignes du service informatique, marketing, etc.) ?

Utilité pour l'entreprise :

Faites quelque chose qui profitera à votre entreprise ou à votre service !



29 Pertinence

Votre projet et votre note au contrôle des compétences CI 2 dépendent de votre choix d'un thème approprié.

- Réfléchissez au projet que vous souhaitez mettre en œuvre.
- Demandez de l'aide à votre formatrice/formateur !
- Choisissez un thème de projet qui vous intéresse !



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

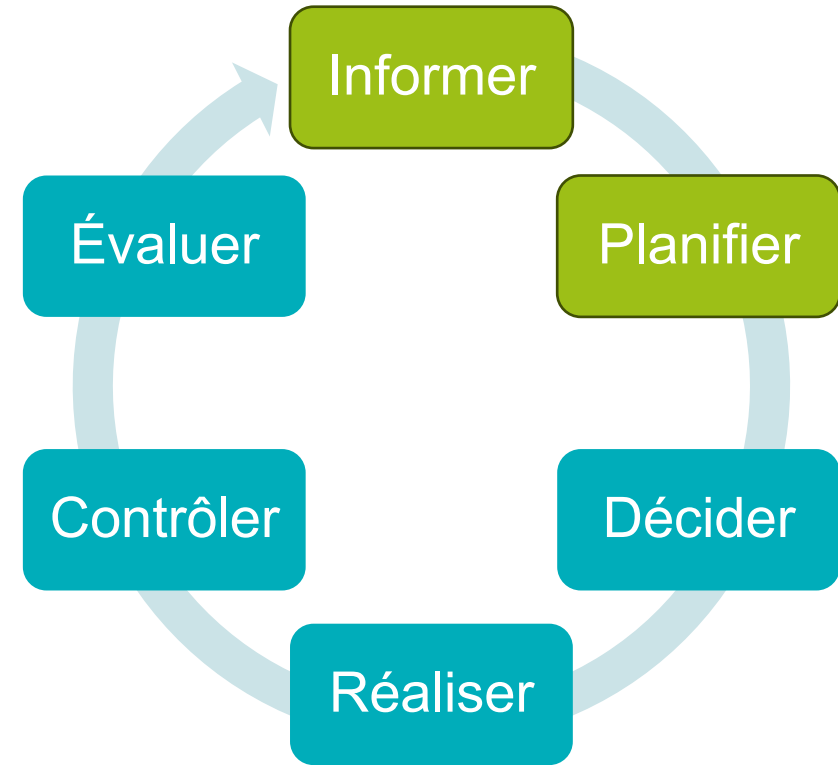
30 Informer et planifier

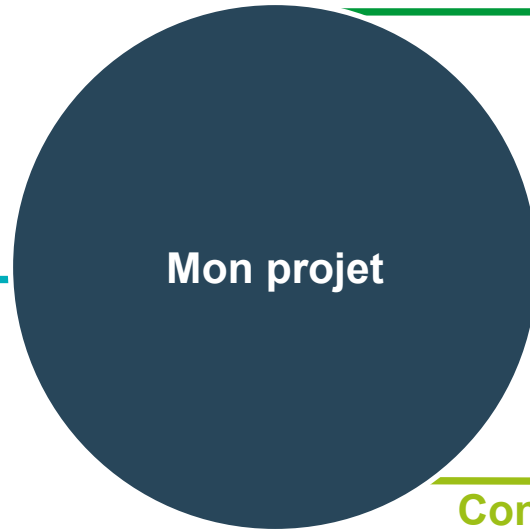
1. Informer

- Quels dispositifs existent déjà dans votre entreprise sur ce thème ?
- Quelque chose de similaire a-t-il déjà été entrepris ?
- Si oui, comment cela s'est-il déroulé, etc. ?

2. Planifier

Lancez-vous dans la planification concrète de votre projet à l'aide d'une ébauche de projet.





Votre mandat

- Dans le cadre du contrôle des compétences, vous réalisez un projet et documentez sa mise en œuvre sur Konvink.
- Vous devez choisir l'un des deux domaines spécifiques pour le thème de votre projet.

Caractéristiques d'un projet

- Unique
- Objectif concret
- Un certain niveau de complexité
- Début et fin définis
- Ressources limitées
- Étapes de travail successives

Contenu de l'ébauche du projet

- Situation initiale et objectifs
- Utilité et résultats du projet
- Objectifs
- Personnes impliquées/services
- Étapes intermédiaires
- Planning dans les grandes lignes



Communication avec les différents groupes d'intérêts

33 Communication avec les différents groupes d'intérêts



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

34 Identifier des règles et des normes de l'entreprise

Définition de la tâche

- Étape 1 :** Formez des groupes de deux.
- Étape 2 :** Analysez et discutez des règles et des normes qui s'appliquent dans votre entreprise dans les domaines suivants :
- Rédiger des e-mails
 - Répondre au téléphone et transférer un appel
 - Organiser une visioconférence
 - Répondre à des commentaires sur les réseaux sociaux
- Étape 3 :** Notez les règles et les normes sur la matrice à quatre champs.

Attente / objectif

- Identifier les principales règles et normes pour communiquer par e-mail, par téléphone, par visioconférence et sur les réseaux sociaux.

Conditions générales

- Outils : Ordinateur portable, Matrice à quatre champs
- Méthode de travail : Groupes de deux
- Durée : 20'



35 Identifier les groupes d'intérêts

Définition de la tâche

- Étape 1 :** Formez des groupes de quatre.
- Étape 2 :** Écrivez « groupes d'intérêts d'une entreprise » au centre du whiteboard. Complétez la MindMap en ajoutant les sous-thèmes suivants : « groupes d'intérêts internes » et « groupes d'intérêts externes »
- Étape 3 :** Complétez la MindMap en ajoutant des mots clés pertinents à côté de chaque sous-thème.
- Étape 4 :** Réfléchissez aux attentes de chaque groupe d'intérêts vis-à-vis d'une entreprise. Réfléchissez aussi aux attentes d'une entreprise vis-à-vis d'un groupe d'intérêts. Notez chaque fois trois points sur la feuille de flipchart du groupe.
- Étape 5 :** Présentez la MindMap en séance plénière.

Attente / objectif

- Identifier différents groupes d'intérêts d'une entreprise.
- Décrire les attentes que les groupes d'intérêts peuvent avoir vis-à-vis d'une entreprise.
- Décrire les attentes qu'une entreprise peut avoir vis-à-vis de ses groupes d'intérêts .
- Présenter sa MindMap en plénum de façon intelligible et l'enrichir avec les idées de ses collègues.

Conditions générales

- Outils : Feuille de flipchart, crayon, ordinateur portable
- Méthode de travail : Travail de groupe
- Durée : 20' préparation, max. 2' présentation



Traiter des réclamations

37 Réclamations

- Quelle est votre expérience en matière de traitement des réclamations ?
- Comment procédez-vous vous-même lorsque vous faites une réclamation...
 - ...faire une réclamation ?
 - ...la recevoir ?

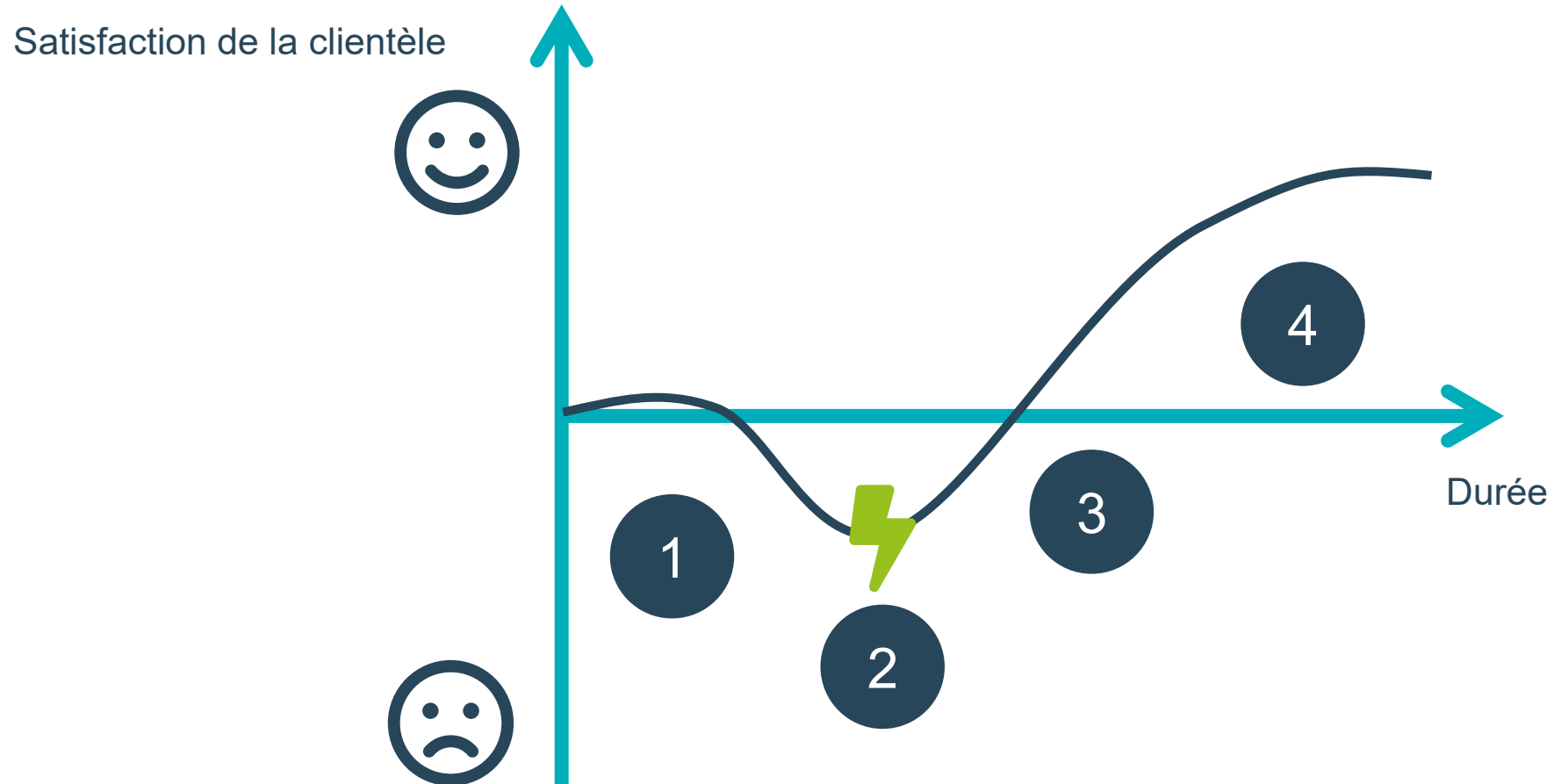


38 Recevoir des réclamations

- Une réclamation se fonde très rarement sur une erreur de votre part.
- Pour vous, une réclamation est une occasion de fidéliser la cliente ou le client.
- Lorsque vous recevez une réclamation client, gardez votre calme et tenez-vous-en aux faits.
- Il existe des procédures et des facteurs de succès bien définis pour traiter des réclamations.



39 Satisfaction de la clientèle



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

40 Réclamations des clients



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

41 Étapes

Engagez la conversation avec assurance et prenez votre temps.

Désamorcez la situation et identifiez précisément ce qui dérange la cliente ou le client.

Proposez des solutions appropriées.

Tenez parole !

Surprenez votre client-e.



42 Facteurs de succès

Rester calme, poli-e
et aimable

Prendre la personne
en face au sérieux

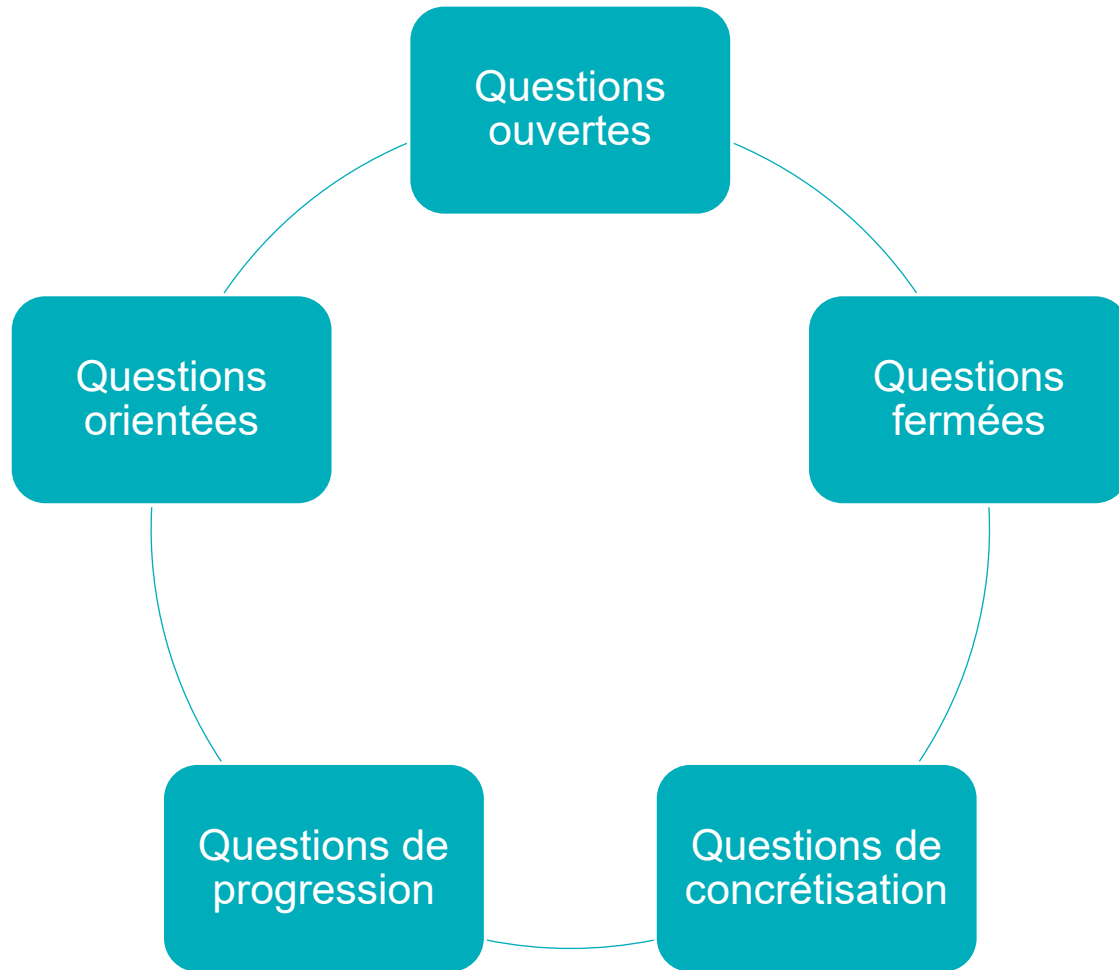
Pratiquer l'écoute
active

Éviter les
accusations

Utiliser des
techniques de
questionnement



43 Techniques de questionnement



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

44 Traiter les demandes des clients sur différents canaux

Définition de la tâche

Étape 1 : Formez des groupes de trois.

Étape 2 : Effectuez un parcours de poste :
A chaque poste, lisez les consignes puis traitez les demandes client selon la situation présentée.

Consignez vos résultats dans une œuvre Konvink.

Poste 1 : Traiter les demandes par e-mail

Poste 2 : Traiter les appels téléphoniques

Poste 3 : Mener des entretiens de réclamations

Poste 4 : Répondre à des commentaires sur les réseaux sociaux

Étape 3 : Soyez prêt à présenter une de vos solutions en plénière.

Attente / objectif

- Lire attentivement la définition de la tâche de chaque poste.
- Répartir le temps intelligemment entre les tâches partielles pour pouvoir travailler aux quatre postes. L'ordre n'a pas d'importance.
- Utiliser ses connaissances sur les règles et les normes de l'entreprise en matière de communication.
- Noter les questions en suspens et les poser pendant la séance plénière.

Conditions générales

Outils : Ordinateur portable, flipchart, marqueurs

Méthode de travail : Travail de groupe

Durée : 60' (15' par poste), suivi d'une présentation de 2' max.



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)

Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)

Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Les réclamations sont...

- des chances
- souvent d'ordre émotionnel

Traiter des réclamations

Procédure :

- Amorcer la conversation et prendre son temps
- Désamorcer la situation
- Proposer différentes solutions
- Tenir parole
- Surprendre la cliente ou le client

Facteurs de succès

- Prendre la personne en face au sérieux
- Utiliser des techniques de questionnement
- Pratiquer l'écoute active
- Éviter les accusations
- Rester calme, poli-e et aimable



Production de biens et de services dans l'entreprise et marchés

47 L'essentiel en bref

- La production de biens et de services dans l'entreprise décrit le processus de transformation des inputs en produit fini ou la prestation de service.
- L'entreprise vend ses produits ou services sur des marchés.
- Le marché est le point de rencontre entre l'offre et la demande.



48 Entreprise de production



Input

- Matériaux
- Main-d'œuvre



Transformation

- Main d'œuvre
- Outils et machines



Output

- Vente du produit



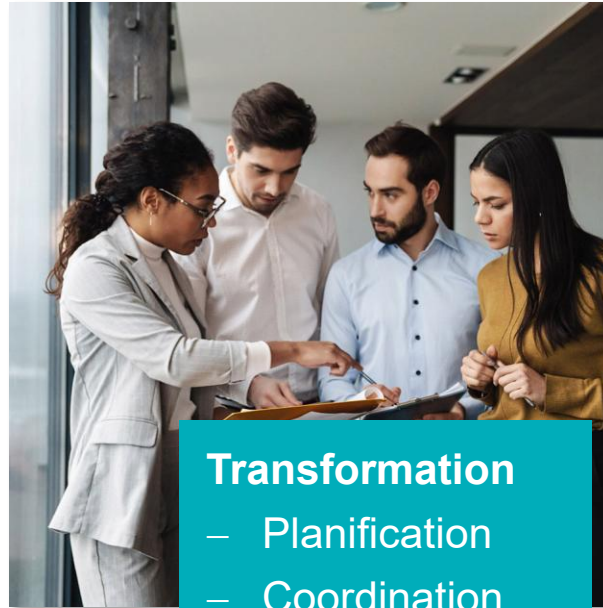
Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

49 Entreprise de services



Input

- Main d'œuvre
- Ressources
- Informations



Transformation

- Planification
- Coordination
- Organisation



Output

- Prestation de service



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

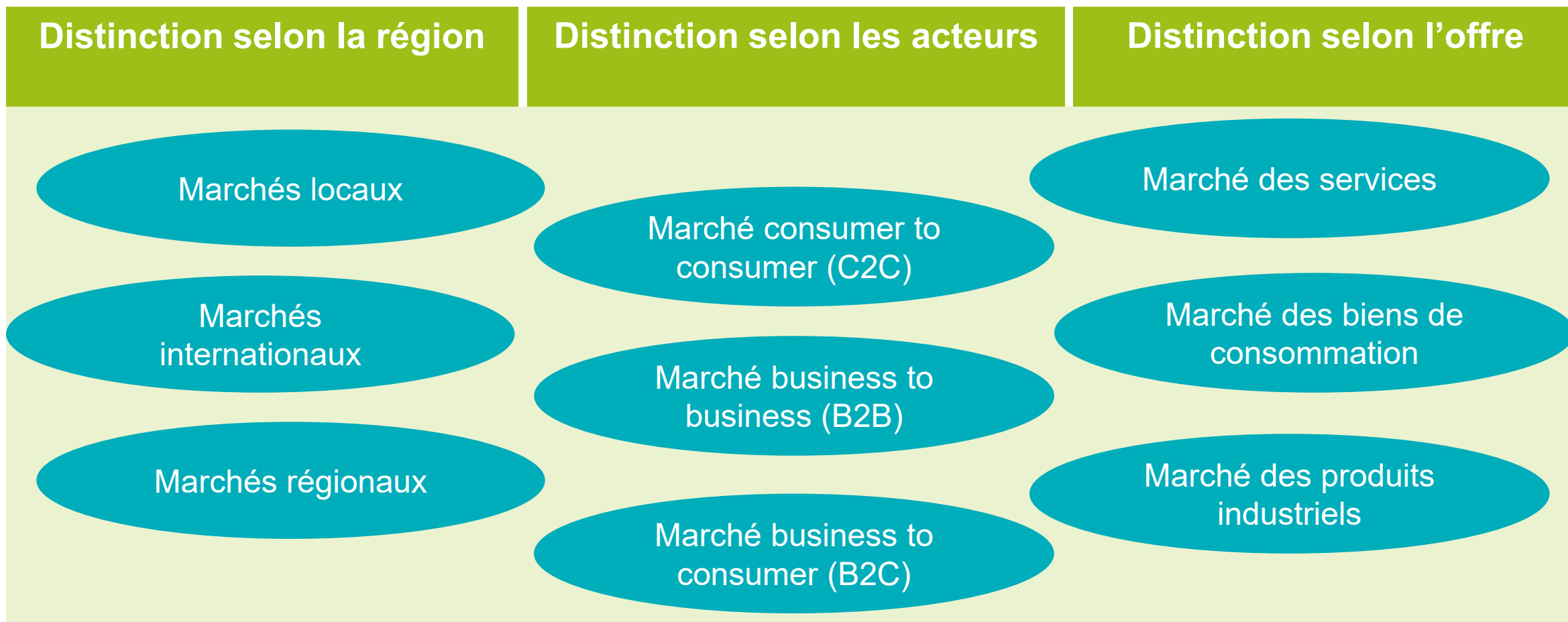
50 Que se passe-t-il sur le marché de la vente ?

Un marché est un lieu (physique ou virtuel) où acheteurs et vendeurs se rencontrent pour échanger des biens et des services. Les prix sont déterminés par l'offre et la demande.



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

51 Différents marchés



52 Dans sa propre entreprise

Définition de la tâche

- Étape 1 :** Commencez par un travail individuel. Préparez un schéma graphique du déroulement de la production de biens et de services dans votre entreprise (input, transformation, output) et des marchés sur lesquels les produits et services sont vendus. Vous pouvez par exemple faire un collage, préparer une diapo PowerPoint ou dessiner vos réflexions sur un flipchart.
- Étape 2 :** Après 20 minutes, installez-vous avec une autre personne du CI et présentez-vous mutuellement vos résultats.
- Étape 3 :** Téléchargez votre documentation dans votre ouvrage de formation « Mon entreprise » et consignez dans l'œuvre ce que vous devez encore apprendre dans votre entreprise sur le thème de la fourniture de prestations.

Attente / objectif


- Élaborer un schéma de la production de biens et de services de son entreprise ainsi que des marchés.
- Identifier des situations dans lesquelles les nouvelles connaissances peuvent être mises en pratique.

Conditions générales

Outils : Flipchart, marqueurs, ordinateur portable
Méthode de travail : Travail individuel, groupe de deux
Durée : 20' de préparation, 10' de présentation



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)



**Production
de biens et
de services
et marchés**

Production de biens et de services

- Input : ressources et main-d'œuvre
- Transformation : outils, machines et main-d'œuvre
- Output : produits et services

Marché

- Promouvoir et vendre des produits et des services
- Décision stratégique de l'entreprise



Dispositions légales et règles de l'entreprise

55 Échanges d'expériences

Définition de la tâche

- Étape 1 :** Pensez à votre quotidien professionnel : Quelles sont les dispositions légales ou les règles propres à l'entreprise en vigueur ? Où sont-elles consignées ?
- Étape 2 :** Cherchez un-e collègue avec qui échanger : Où se situent les points communs et les divergences dans vos expériences ? Dans quelle mesure ces dispositions influencent-elles votre travail ? Notez trois points essentiels de votre échange.

Attente / objectif

- Réfléchir aux dispositions légales et aux règles propres à l'entreprise qui influencent le quotidien professionnel.
- Consigner les principaux points par écrit en vue de l'échange en plénum.

Conditions générales

- Outils : Ordinateur portable, matériel d'écriture et de prise de notes
- Méthode de travail : Travail individuel, groupe de deux
- Durée : 10'



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

56 L'essentiel

- Vous et votre entreprise êtes tenu-e-s de vous conformer aux dispositions légales (p. ex. Code des obligations, contrat d'apprentissage, loi sur la protection des données).
- Dans votre travail, vous respectez également les règles de l'entreprise (p. ex. lignes directrices, règlement intérieur, règlement du personnel, directives en matière de responsabilité sociale des entreprises).



57 Dispositions légales

- Droits et devoirs des travailleurs, p. ex. Code des obligations.
- Prescriptions en matière de formation, p. ex. Code des obligations
- Gestion des données, p. ex. loi sur la protection des données
- Dispositions en matière de protection de l'environnement, p. ex. loi CO2, loi relative à la protection de l'environnement



58 Dispositions de l'entreprise

- Droits et obligations des travailleuses et des travailleurs, p. ex. règlement du personnel, règlement de remboursement des frais, accord de confidentialité, règlement relatif au temps de travail
- Sécurité au travail, p. ex. règlement d'exploitation (pour les entreprises industrielles), concept de sécurité
- Valeurs et principes de base de l'entreprise, p. ex. lignes directrices, description de la vision
- Engagement de l'entreprise, concept de responsabilité sociale des entreprises
- Image de l'entreprise, p. ex. concept d'information et de communication



59 Les règles dans la pratique

Définition de la tâche

Étape 1 : Formez des groupes de quatre et modifiez les postes. Les postes suivants sont à votre disposition:

- Poste 1: Lignes directrices : [Vision, valeurs et objectifs | Swisscom](#)
- Poste 2: Ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs [RS 822.115 - Ordonnance 5 du 28 septembre 2007 r... | Fedlex](#)
- Poste 3: Concept de responsabilité sociale des entreprises [Responsabilité | CFF](#)

Étape 2 : Effectuez les tâches correspondantes. Notez vos réponses par écrit.

Attente / objectif

- Travailler à tous les postes.
- Vous documentez vos réponses.

Conditions générales

Outils : Ordinateur portable, téléphone portable
Méthode de travail : Travail de groupe
Durée : 15' par postes



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)



**Dispositions
légales
et règles de
l'entreprise**

Dispositions propres à l'entreprise

- Règlement du personnel
- Lignes directrices
- Concept de sécurité
- Concept de responsabilité sociale des entreprises

Bases juridiques

- Droits du travail
- Ordonnances et lois en matière de protection de l'environnement
- Protection des données



Perspectives

Programme des CI employé·e de commerce CFC SA FIEn

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



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



Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3^e année

63 Perspectives

CI5 (phase d'autoapprentissage guidée)

Selon instructions transmises ce jour + vidéo complémentaire envoyée d'ici au 30 juin

- Lire les 4 unités d'apprentissage
- Choisir le domaine du projet
- Développer et définir l'idée du projet
- Valider l'idée du projet
- Elaborer une esquisse de projet

A faire avant le CI6 :

- Effectuer des recherches sur les règles en vigueur dans votre entreprise
- Rédiger l'ébauche de projet et la publier sur Konvink



64 Perspectives

CI 6

Contenus d'apprentissage

- Présenter les esquisses de projet
- Elaborer la planification du projet
- Formuler des objectifs SMART
- Identifier et prioriser les étapes de travail
- Établir un planning



Conclusion

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

- ...avez entraîné votre capacité à mener des entretiens exigeants avec les client-e-s ;
- ...avez étudié les groupes cibles de votre entreprise ;
- ...avez analysé la production de biens et de services dans votre entreprise ainsi que ses marchés ;
- ...avez découvert les dispositions légales et les règles de l'entreprise les plus importantes.



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

68 Feedback

Feedback des participant-e-s -
CIFC Genève



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Merci de votre attention!



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)