kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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

Bienvenue au CI 3
Journée d’apprentissage autonome

Règles pour la visioconférence

- Désactiver son micro
- Activer sa caméra
- En cas de questions, lever la main → et attendre qu'on vous donne la parole
- Privilégier les questions par oral en demandant la parole

Programme CI 3

- Clôture de l’Unité d’apprentissage «Traiter les demandes des clients sur différents canaux»
- Complément d’information sur le mandat de transfert n°1

Programme des CI employé·e de commerce CFC SA FIEn

	1re année d'apprentissage				2e année d'apprentissage				3e année d'apprentissage	
Jours en présentiel	**CI 1 (sept.)** • 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	**CI 2 (oct.)** • 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		**CI 4 (avr. - juin)** • 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		**CI 6 (jan.)** 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	**CI 7 (mars - avr.)** Mon projet • Échanges d'expériences • Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet	**CI 8 (mai - juin)** Mon projet • Échanges d'expériences • Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet	**CI 9 (sept. - déc.)** • Réflexion / finalisation mon projet • Introduction présentation de projet • Analyse PESTEL • Input travail pratique	**CI 10 (jan. - fév.)** • Présentation mon projet • Compétences transversales • Planification du développement professionnel • Simulation travail pratique
Préparation / Suivi	• MP CI 1 • MS CI 1	• MP CI 2		• MP CI 4 • Finaliser l'œuvre pour le MT 1 • Soumettre CC-CI 1		• MP CI 6	• MP CI 7	• MP CI 8	• MP CI 9 • Finaliser l'œuvre pour le MT 2 • Soumettre CC-CI 2	• MP CI 10
Phase d'autoapprentissage guidée			**CI 3** • Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test		**CI 5** • 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%)** • Gérer habilement les interfaces en entreprise • Traiter les demandes des clients sur différents canaux 1			**CC-CI 2: Certificat e-test (40%)** • Utiliser des infrastructures numériques • Créer des contenus numériques • Garantir la gestion des données • Rédiger des textes compréhensibles 2				
Contrôles de compétence – Mandat de transfert			**CC-CI 1: Mandat de transfert (60%)** Mandat de transfert «traiter les demandes des clients» 1			**CC-CI 2: Mandat de transfert (60%)** Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation) 2				

Vous êtes ici

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

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

Les différents canaux de communication

Appel vocal / téléphone

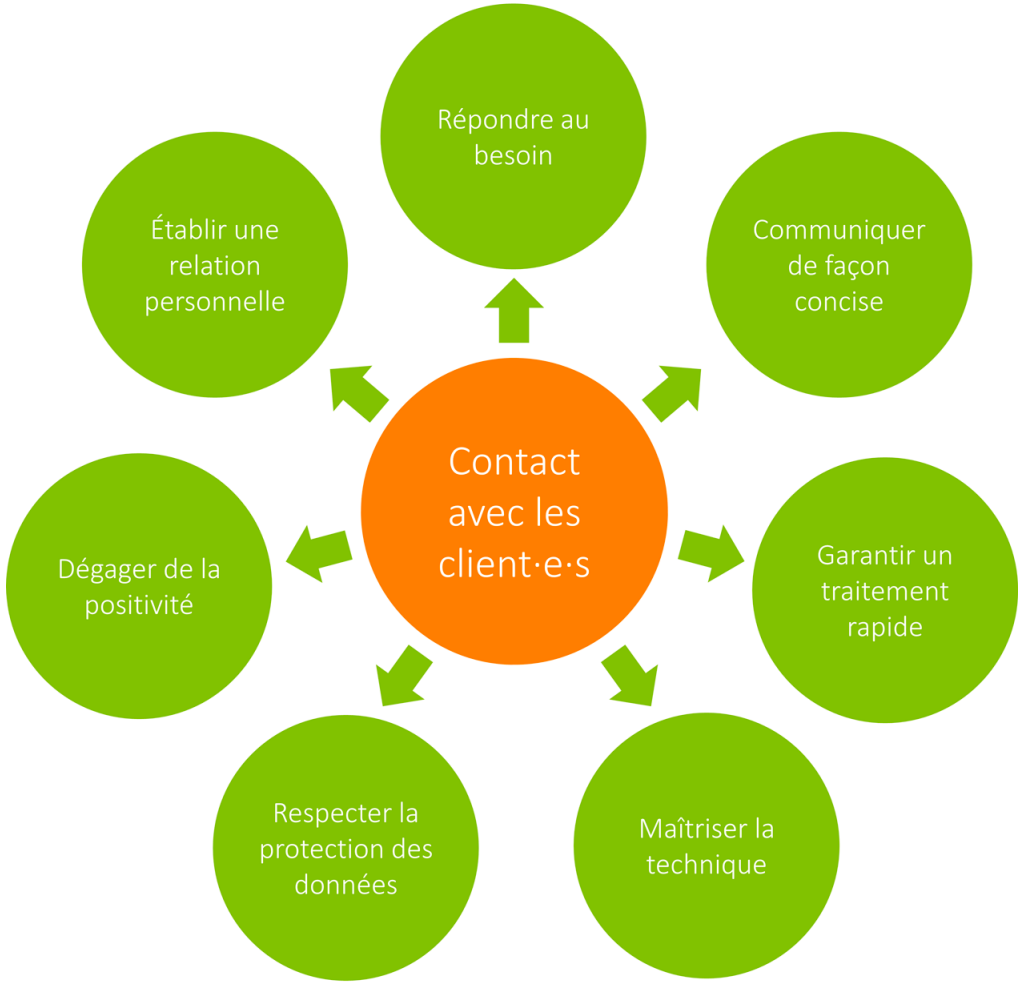
E-mail

Chat (messagerie instantanée)

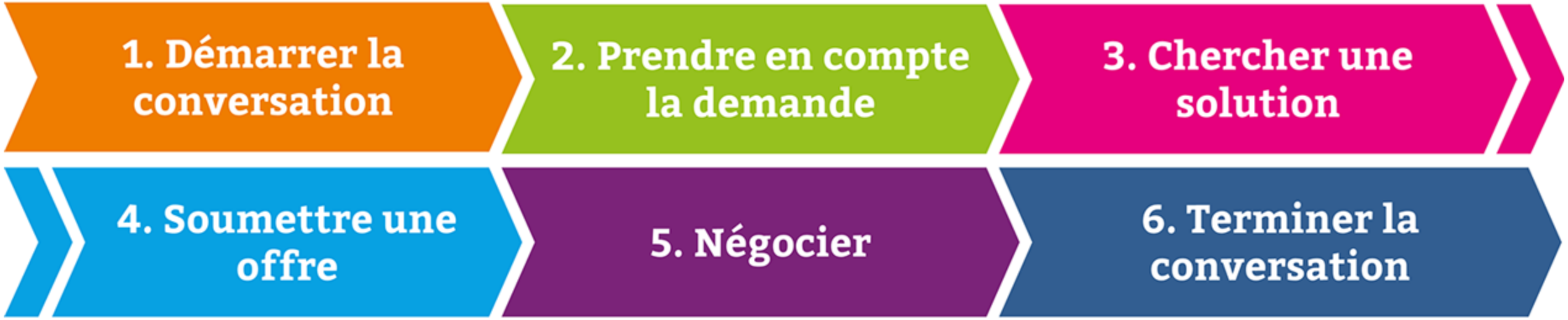
Chat vidéo (visioconférence)

Réseaux sociaux / forums en ligne

Les facteurs de succès du contact avec les client-e-s sur différents canaux



Déroulement d’un contact client



Privilégiez un langage positif !

Je vais me renseigner ...

Je peux m’en occuper demain…

Pouvez-vous m’expliquer ...

Je vous en prie !

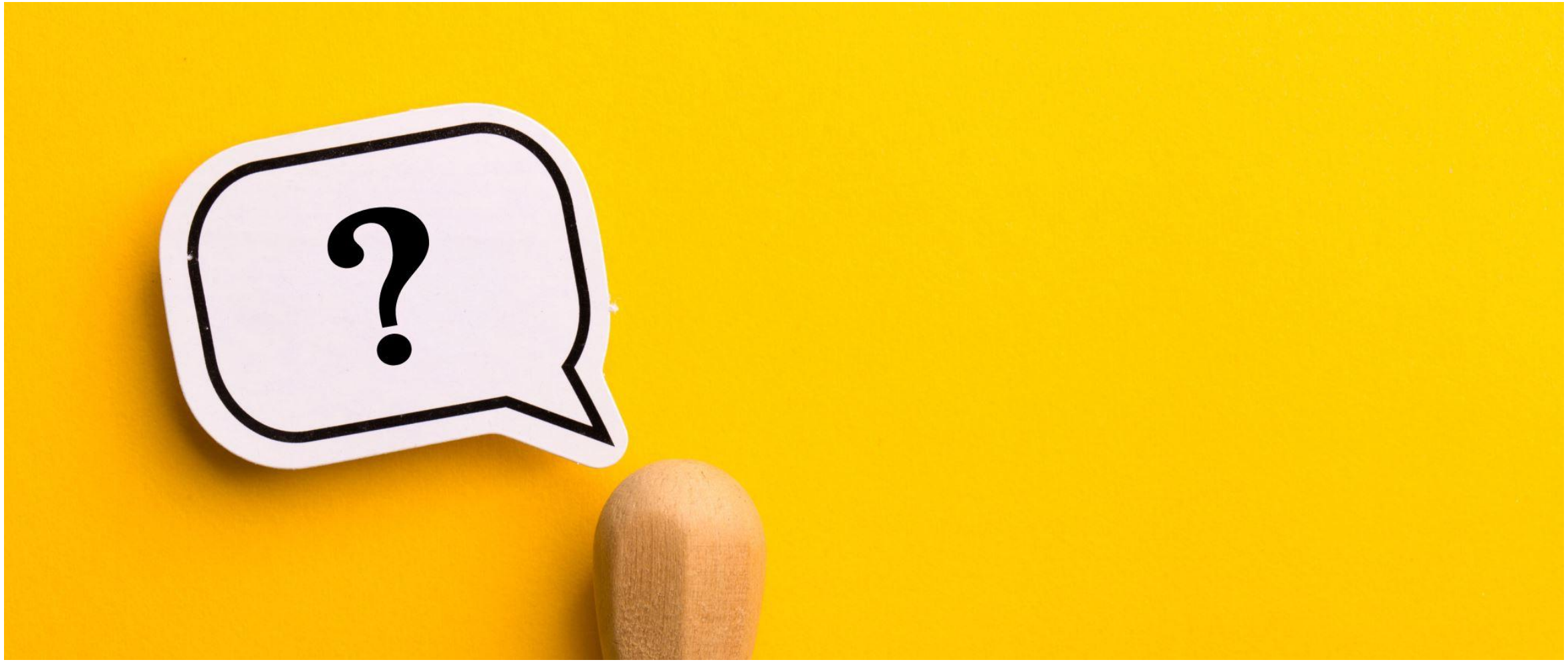
Je ne sais pas.

Je n’ai pas le temps.

Je ne vous comprends pas.

Aucun problème

Questions concernant votre CI3 ?



Contrôles des compétences CI 1

Planning

1re année de formation | 2e année de formation | 3e année de formation

CI 1 | CI 2 | CI 3 | CI 4 | CI 5 | CI 6 | CI 7 | CI 8 | CI 9 | CI 10

2 tests de certification (40 %) :
- « Gérer habilement les interfaces en entreprise »
- « Traiter les demandes des clients sur différents canaux »

Mandat de transfert 1
« Traiter les demandes des clients » (60 %)

4 tests de certification (40 %)
- « Utiliser des infrastructures numériques »
- « Garantir la gestion des données »
- « Créer des contenus numériques »
- « Rédiger des textes compréhensibles »

Mandat de transfert « Mon projet » (60 %)

Soumettre l'œuvre 1 et 2 tests (contrôle des compétences CI 1)
Délai : 19.06.26

Soumettre l'œuvre 2 et 4 tests (contrôle des compétences CI 2)

Mandat de transfert – traiter les demandes des clients

2.1 Situation initiale

Décrivez brièvement la situation initiale concernant la demande de client-e choisie.

1. De quelle demande s'agit-il ?
2. De qui la demande émane-t-elle et sous quelle forme a-t-elle été envoyée ?
3. Quels contacts avez-vous eus avec cette cliente/ce client jusqu'ici ?
4. Quelles tâches devez-vous accomplir pour le traitement de cette demande ?

2.2 Étapes

Décrivez comment vous devez procéder concrètement pour traiter cette demande. Décrivez vos activités étape par étape. Votre documentation doit donner des éclaircissements sur les aspects suivants :

– Comment avez-vous identifié les besoins de la cliente/du client ?

– Comment avez-vous concrètement pris en compte les besoins de la cliente/du client ?

– Quels canaux de communication avez-vous utilisés (exemple) ?

– Qu'avez-vous fait ? Quand ? Comment ? Avec quels moyens ?

2.3 Réflexion

Revoyez votre réalisation et répondez aux deux questions suivantes dans le domaine « Réflexion » :

1. En quoi la procédure décrite ici est professionnelle ? Qu'est-ce que vous avez particulièrement bien exécuté dans le traitement de la demande de la cliente/du client ?
2. Rétrospectivement, quels aspects de votre procédure trouvez-vous moins bien ?

Citez deux aspects par question et justifiez clairement vos réponses.

2.4 Learnings

Expliquez les enseignements que vous avez tirés de cette mise en application en vue de la prochaine demande de client-e. Que feriez-vous de manière identique et que feriez-vous différemment ? Citez trois aspects et justifiez clairement vos réponses.

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

Délais pour votre 1ère année d'apprentissage CFC – Partie CI

Dates importantes de votre 1ère année d'apprentissage	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin
CI1										
Travail de suivi "IPDRCE"										
CI2										
Documentation du mandat d'entrainement "mon entreprise"										
Publication du mandat d'entrainement "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**

Publier son mandat d’entrainement ou mandat de transfert

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

Mandat de transfert « Traiter les demandes des clients »
à publier pour le 30 avril 2026

- Attention à la protection des données !
- Une fois publiées, vous pouvez continuer de travailler sur vos œuvres

Merci de votre attention