

CI3 - journée d'apprentissage autonome



Durant cette journée, vous assimilez le contenu de l'unité d'apprentissage :

"Traiter les demandes des clients sur différents canaux".

Vous devrez suivre les étapes indiquées dans cette œuvre en vous conformant aux horaires indiqués.

Vous avancerez en autonomie, toute en vous connectant à la visioconférence pour des points de situation concernant l'avancement des tâches à certains moments de votre journée.



Réflexion



- ✔ Notez ce qui s'est bien déroulé pour vous durant cette journée d'apprentissage autonome.
- ⊗ Notez les obstacles que vous avez rencontrés durant cette journée d'apprentissage autonome.

Learnings



Qu'allez-vous...

- continuer de faire ?
- commencer à faire ?
- arrêter de faire ?

... lors de votre prochaine journée d'apprentissage autonome.

8h30 - 8h45 : Introduction

- **Créez une oeuvre intitulée "CI3 - apprentissage autonome"**
- Publiez-la sous : "Mandat de transfert - Traiter les demandes des clients".
- Dans cette oeuvre, vous documenterez étape par étape, vos travaux de la journée.
- Nous recommandons un travail individuel avec l'utilisation de vos propres mots pour cette journée d'apprentissage autonome. L'utilisation de l'IA est à éviter dans le cadre de cet exercice.
- Le travail est obligatoire mais ne sera pas noté.

Image : publication de votre oeuvre -
source : Konvink

8h45 - 9h15 : Etape 1

Première tâche à effectuer :

Dans l'unité d'apprentissage "Traiter les demandes des clients sur différents canaux", rendez-vous dans le "Module de connaissances" et **lisez les boîtes suivantes** :

- **"Les principes de base du contact avec les client-e-s"**
- **"Les facteurs de succès du contact avec les client-e-s sur différents canaux"**

Deuxième tâche à effectuer :

Dans l'unité d'apprentissage "Traiter les demandes des clients sur différents canaux", rendez-vous dans l'"Unité de transfert" et **consultez les documents suivants** :

- **"MindMap"**
- **"Aide-mémoire"**

Documents joints

[AM_01_TraLeDemaDeClieSurDiffCan_FR_V1.0.pdf](#)

Aide-mémoire de l'unité d'apprentissage "Traiter les demandes des clients sur différents canaux" - source : Konvink



MindMap : unité d'apprentissage "Traiter les demandes des client sur différents canaux" - source: Konvink

9h15 - 9h45 : Tâche de fixation de connaissances

Dans votre œuvre, **créez une étape intitulée "Tâche de fixation de connaissances - Etape 1"**

Ecoutez l'audio joint dans cette étape puis répondez aux questions ci-dessous :

- Quels canaux de communication **votre entreprise** utilise-t-elle pour traiter les demandes des clients ?
- Pour chaque canal, notez trois facteurs garantissant le succès des contacts avec la clientèle.

Fichiers audio joints

[Accéder au fichier audio](#)

Audio à écouter avant de répondre à la tâche de fixation de connaissances (1 min. 28)
- source : CIFIC Genève

Images jointes



Image 1 : les facteurs de succès des contacts client-e-s - source : Konvink /
Image 2 : les canaux de communication - source : CIFIC Genève

9h45 - 10h00 : Retour dans la visioconférence

Reconnectez-vous dans la séance Teams

Echange sur les thèmes suivants

- Les différents canaux de communication
- Les facteurs de succès de chaque canal de communication.

10h00 - 10h30 : Etape 2

Première tâche à effectuer :

Dans l'unité d'apprentissage "Traiter les demandes des clients sur différents canaux", rendez-vous dans la "Séquence de démonstration" et **regardez les vidéos.**

Notez vos observations directement dans le document ci-joint intitulé "prise de notes visionnages". Ensuite, ajoutez ce document à votre œuvre.

Deuxième tâche à effectuer :

Dans l'unité d'apprentissage "Traiter les demandes des clients sur différents canaux", rendez-vous dans le "Module de connaissances" et **lisez la boîte suivante :**

- **"Traiter les demandes des clients sur différents canaux"**

Documents joints

[prise_de_notes_visionnage.docx](#)

Document à utiliser lors du visionnage des vidéos - source : CIFIC Genève

Image : document d'observation à utiliser pendant la vidéo - source : CIFIC Genève

10h30 - 11h00 : Tâche de fixation de connaissances

Dans votre œuvre, **créez une étape intitulée "Tâche de fixation de connaissances - Etape 2"**

Visionnez la vidéo jointe dans cette étape puis répondez aux questions ci-dessous :

- Présentez étape par étape un cas pratique auquel vous avez été confronté-e dans votre entreprise et décrivez la manière dont vous avez géré le contact avec la clientèle. Pour ce faire, appuyez-vous sur l'illustration "Déroulement d'un contact client" dans le chapitre "Traiter les demandes des clients sur différents canaux".
- Inscrivez deux exemples de formulation positive que vous pouvez utiliser dans votre quotidien professionnel.

Documents joints

[Outil_de_travail_langage_positif.pdf](#)

Outil de travail - langage positif - source : Konvink



Image : déroulement d'un contact client - source : Konvink

[Accéder au fichier vidéo](#)

Vidéo à visionner avant de répondre à la tâche de fixation de connaissances (3 min 24) - source : CIFC Genève

11h00 - 11h15 : Retour dans la visioconférence

Reconnectez-vous dans la séance Teams

Echange sur les thèmes suivants :

- Les étapes pour le déroulement d'un contact client
- Les formulations positives

11h15 - 11h45 : Effectuez les unités de formation

Dans l'unité d'apprentissage "Traiter les demandes des clients sur différents canaux", rendez-vous dans l'"Unité de formation" et testez vos connaissances en **effectuant les deux premiers exercices e-tests** :

- **Connaissances - qu'ai-je appris ?**
- **Compréhension - appris oui, mais compris ?**

Images jointes

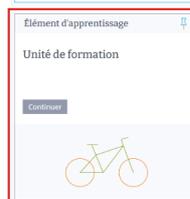


Image 1 : boîte de l'unité de formation - source : Konvink / Image 2 : exercices de l'unité de formation - source : Konvink

11h45 - 13h00 - BONNE PAUSE :-)

13h00 - 13h30 : Etape 3

Première tâche à effectuer :

Dans l'unité d'apprentissage "Traiter les demandes des clients sur différents canaux" rendez-vous dans le "Module de connaissances" et **lisez la boîte suivante** :

- "*Conseils pratiques*"

Deuxième tâche à effectuer :

Dans l'unité d'apprentissage "Traiter les demandes des clients sur différents canaux", rendez-vous dans l'"Unité de formation" et testez vos connaissances en **effectuant le troisième exercices e-tests** :

- *Analyse : Appris, compris - et ensuite ?*

Troisième tâche à effectuer :

Dans "Mon savoir faire CI", rendez-vous dans "Exercice d'E-tests" et **effectuez le test en blanc de l'unité d'apprentissage traitée aujourd'hui** :

- "*Traiter les demandes des clients sur différents canaux*"

Différents types de e-tests

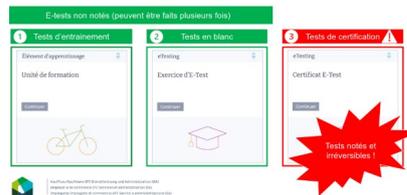


Image : 3 types de e-tests disponibles sur Konvink - source : CIFIC Genève

13h30 - 14h00 : Tâche de fixation de connaissances

Dans votre œuvre, créez une étape intitulée "**Tâche de fixation de connaissances - Etape 3**"

Écoutez l'audio joint dans cette étape puis répondez aux questions ci-dessous :

- Décrivez deux situations issues de votre quotidien professionnel où **le contact avec les client-e-s externes ou internes vous a donné du fil à retordre**. Consignez ce qui vous a semblé difficile et expliquez pourquoi. Notez les solutions possibles pour la situation donnée et indiquez comment vous les gèrerez de manière professionnelle à l'avenir.
- Répondez à toutes les questions issues de l'instrument de transfert "**fiche de réflexion**". Ensuite, ajoutez ce document à votre œuvre.

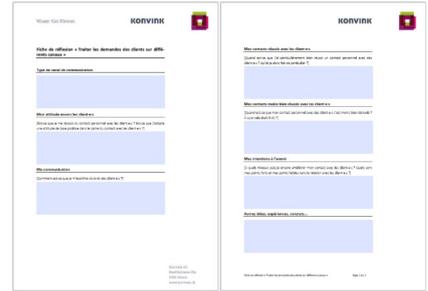


Image : fiche de réflexion jointe en annexe - source : Konvink

Fichiers audio joints

[Accéder au fichier audio](#)

Audio à écouter avant de répondre à la tâche de fixation de connaissances (40 sec.) - source : CIFIC Genève

Documents joints

[Fiche_de_réflexion.pdf](#)

Fiche de réflexion - source : Konvink

14h00 - 15h00 : Retour dans la visioconférence

Reconnectez-vous dans la séance Teams

- Les points à retenir de l'unité d'apprentissage "Traiter les demandes des clients sur différents canaux"
- Rappel du CC-CI1
- Explications du **mandat de transfert n°1 et de la grille d'évaluation**
- Conclusion et prochaines étapes

Délais importants année CFC 2024-2025 - partie "Cours interentreprises"									
Titres à effectuer	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai
CC1									
CC2									
CC3									
CC4									
CC5									
CC6									
CC7									
CC8									
CC9									
CC10									
CC11									
CC12									
CC13									
CC14									
CC15									
CC16									
CC17									
CC18									
CC19									
CC20									
CC21									
CC22									
CC23									
CC24									
CC25									
CC26									
CC27									
CC28									
CC29									
CC30									
CC31									
CC32									
CC33									
CC34									
CC35									
CC36									
CC37									
CC38									
CC39									
CC40									
CC41									
CC42									
CC43									
CC44									
CC45									
CC46									
CC47									
CC48									
CC49									
CC50									
CC51									
CC52									
CC53									
CC54									
CC55									
CC56									
CC57									
CC58									
CC59									
CC60									
CC61									
CC62									
CC63									
CC64									
CC65									
CC66									
CC67									
CC68									
CC69									
CC70									
CC71									
CC72									
CC73									
CC74									
CC75									
CC76									
CC77									
CC78									
CC79									
CC80									
CC81									
CC82									
CC83									
CC84									
CC85									
CC86									
CC87									
CC88									
CC89									
CC90									
CC91									
CC92									
CC93									
CC94									
CC95									
CC96									
CC97									
CC98									
CC99									
CC100									

Image : délais importants année CFC 2024-2025 - partie CI - source : CIFIC Genève

15h00 - 16h30 : Travail sur votre mandat de transfert n°1

Ressources pour vous aider dans la documentation de votre mandat de transfert n°1:

- Les unités d'apprentissage "Traiter les demandes des clients sur différents canaux" et "gérer habilement les interfaces en entreprise"
- Les documents ci-joint (Enoncé du MT1 + Grille d'évaluation MT1)
- L'œuvre de Laetitia Orsingher CIFIC - Mandat de transfert n°1 : traiter les demandes des clients

Documents joints

[5. Mandat_de_transfert_n°1.pdf](#)

[6. Grille_d'évaluation_Mandat_de_transfert_n°1.pdf](#)



Image : oeuvre de Laetitia Orsingher CIFIC
- source : Konvink