

## Cours interentreprises

### Enoncé original avec compléments - Mandat pratique « Entretiens clients »

#### Objectifs évaluateurs des CI associés

Objectif évaluateur 1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients

#### Objectifs évaluateurs de l'entreprise associée

Objectif évaluateur 1.1.2.1 – Traiter les demandes des clients ; Objectif évaluateur 1.1.2.2 – Mener des entretiens clients

Objectif évaluateur 1.1.2.3 – Gérer les informations des clients ; Objectif évaluateur 1.1.3.2 – Évaluer les résultats

#### Contexte

Dans votre travail quotidien, vous avez régulièrement à faire à des clients internes (p. ex. d'autres départements) ainsi qu'à des clients externes. En tant qu'employé-e de commerce, vous devez avoir un bon contact avec les clients, car leur satisfaction assure le succès de votre entreprise. Dans l'unité d'apprentissage « Bien gérer ses contacts avec les clients », vous avez déjà appris les bases de discussions réussies avec des clients.

Tâche 0	Onglet "détails"	Décrivez brièvement votre entreprise formatrice, ses produits et services ainsi que les départements dans lesquels vous êtes ou avez été.	L'introduction doit être succincte et permettre au lecteur de comprendre l'activité de votre entreprise formatrice.	Pas de point mais doit être fait <input type="checkbox"/>
Tâche 1	Cette partie représente l'étape 1 dans Konvink	Demandez-vous avec <b>quels clients de l'entreprise vous avez le plus de contacts.</b> a) Notez les différents groupes de clients internes et externes. b) Quelles étaient les <b>situations de contact les plus fréquentes</b> avec ces groupes de clients ? (Cf. unité d'apprentissage « Bien gérer ses contacts avec les clients »)	Présenter une vue d'ensemble des groupes de clients internes et externes avec lesquels vous avez des contacts sous forme de texte et ajouter une annexe obligatoire sous forme de schéma, dessin, tableau. Nommer vos situations de contact conformément aux termes utilisés dans l'unité d'apprentissage.	3 points Auto-check <input type="checkbox"/> Annexe obligatoire de la vue d'ensemble <input type="checkbox"/>
Tâche 2		Choisissez au moins trois situations de contact avec des clients internes ou externes.	Les différents éléments ci-contre doivent être facilement identifiables.	3 points pour les situations ci-après
Tâche 2 (suite)	Etape 2 dans Konvink	<b>Situation de contact client n°1</b> Décrivez les si possible dans différents groupes de clients (cf. tâche 1) et dans différentes situations de contact (cf. unité d'apprentissage « Bien gérer ses contacts avec les clients »). a) Pour chaque contact client, indiquez <b>la raison et la situation de contact.</b> b) Pour chaque contact client, décrivez le <b>contenu concret de votre discussion</b> ainsi que les <b>réactions de votre interlocuteur.</b> c) Notez quelles <b>remarques de l'unité d'apprentissage</b> vous avez	Sous-titres, gras, majuscules, utilisez les moyens à disposition.  Rédiger en plusieurs paragraphes.  Ajouter un média si possible créé par vous-même (dessin, schéma, photo, vidéo, enregistrement vocal). Vous pouvez vous référer aux conseils de « Pixel, Cloud & Cie » dans Konvink.	Auto-check <input type="checkbox"/>

		<p>appliquées ou pourquoi vous n'avez pas pu les appliquer.</p> <p>d) À quoi votre entreprise accorde-t-elle <b>vraiment beaucoup d'importance</b> lors des contacts clients ? Avez-vous <b>appliqué</b> ces aspects lors des différentes situations d'entretien ?</p>		
Tâche 2 (suite)	Etape 3 dans Konvink	<p><b>Situation de contact client n°2</b></p> <p>Décrivez les si possible dans différents groupes de clients (cf. tâche 1) et dans différentes situations de contact (cf. unité d'apprentissage « Bien gérer ses contacts avec les clients »).</p> <p>a) Pour chaque contact client, indiquez <b>la raison et la situation de contact</b>.</p> <p>b) Pour chaque contact client, décrivez le <b>contenu concret de votre discussion</b> ainsi que les <b>réactions de votre interlocuteur</b>.</p> <p>c) Notez quelles <b>remarques de l'unité d'apprentissage</b> vous avez appliquées ou pourquoi vous n'avez pas pu les appliquer.</p> <p>d) À quoi votre entreprise accorde-t-elle <b>vraiment beaucoup d'importance</b> lors des contacts clients ? Avez-vous <b>appliqué</b> ces aspects lors des différentes situations d'entretien ?</p>	<p>Sous-titres, gras, majuscules, utilisez les moyens à disposition.</p> <p>Rédiger en plusieurs paragraphes.</p> <p>Ajouter un média si possible créé par vous-même (dessin, schéma, photo, vidéo, enregistrement vocal).</p> <p>Vous pouvez vous référer aux conseils de « Pixel, Cloud &amp; Cie » dans Konvink.</p>	<p>Auto-check</p> <p><input type="checkbox"/></p>
Tâche 2 (suite)	Etape 4 dans Konvink	<p><b>Situation de contact client n°3</b></p> <p>Décrivez les si possible dans différents groupes de clients (cf. tâche 1) et dans différentes situations de contact (cf. unité d'apprentissage « Bien gérer ses contacts avec les clients »).</p> <p>a) Pour chaque contact client, indiquez <b>la raison et la situation de contact</b>.</p> <p>b) Pour chaque contact client, décrivez le <b>contenu concret de votre discussion</b> ainsi que les <b>réactions de votre interlocuteur</b>.</p> <p>c) Notez quelles <b>remarques de l'unité d'apprentissage</b> vous avez appliquées ou pourquoi vous n'avez pas pu les appliquer.</p> <p>d) À quoi votre entreprise accorde-t-elle <b>vraiment beaucoup d'importance</b> lors des contacts clients ? Avez-vous <b>appliqué</b> ces aspects lors des différentes situations d'entretien ?</p>	<p>Sous-titres, gras, majuscules, utilisez les moyens à disposition.</p> <p>Rédiger en plusieurs paragraphes.</p> <p>Ajouter un média si possible créé par vous-même (dessin, schéma, photo, vidéo, enregistrement vocal).</p> <p>Vous pouvez vous référer aux conseils de « Pixel, Cloud &amp; Cie » dans Konvink.</p>	<p>Auto-check</p> <p><input type="checkbox"/></p>
Tâche 3		<p><b>Documentation (Détails/Étapes)</b></p> <p>Sur la base de vos résultats, élaborez une <b>œuvre</b> sur Konvink et structurez les différentes tâches de manière claire et compréhensible.</p>	<p>Si votre travail est réalisé sous forme de brouillon sur Word, vous devez maintenant le saisir selon le format de Konvink.</p>	

	Etape 5 dans Konvink	L'œuvre doit être rédigée <b>de manière individuelle</b> . Si vous utilisez des contenus que vous n'avez pas créés vous-même, vous devez toujours indiquer les sources.	Etablir une bibliographie selon les directives officielles du DIP (voir page 6 de ce document).	3 points Auto-check <input type="checkbox"/>
Tâche 3 (suite)	Onglet « réflexion » dans Konvink	<b>Réflexion</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les contacts clients ont-ils été dans l'ensemble positifs ou négatifs ? Justifiez votre appréciation.</li> <li>- Qu'est-ce qui s'est bien déroulé dans vos contacts clients ?</li> <li>- Qu'est-ce qui s'est moins bien déroulé ?</li> </ul> Consignez vos réflexions dans l'onglet « Réflexions »	Citez <b>trois aspects positifs</b> et <b>trois aspects négatifs</b> en lien avec les situations de contact client vécues.  Dans Konvink, créer 3 fois +nouveau positif <input type="checkbox"/> + Nouveau Dans Konvink, créer 3 fois +nouveau négatif <input type="checkbox"/> + Nouveau	3 points Auto-check <input type="checkbox"/>
Tâche 3 (suite)	Onglet « apprentissage » dans Konvink	<b>Apprentissages</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déduisez des « apprentissages » de votre réflexion sur les contacts clients que vous avez décrits : qu'est-ce qui a fonctionné ? Que feriez-vous de différent la prochaine fois ?</li> <li>- À quel moment des contacts clients que vous avez décrits avez-vous appris quelque chose de nouveau ou vécu un moment clé ?</li> </ul> Consignez ces remarques dans l'onglet « Apprentissages »	Ecrire 3 à 4 paragraphes. Séparer les paragraphes par une ligne d'étoiles. ***** Adéquation des apprentissages : analysez les situations de contact vécues, réfléchissez aux moments marquants, à ce que vous pourriez faire différemment la prochaine fois, aux pistes d'amélioration possibles. Veuillez noter les éléments des compétences interdisciplinaires que vous avez pu mettre en œuvre lors des situations d'entretien.	3 points Auto-check <input type="checkbox"/>
Tâche 4		<b>Plagiat</b> En publiant votre œuvre, vous <b>confirmez</b> que vous l'avez écrit vous-même. La reprise de textes et d'idées de tiers sans les identifier clairement constitue une violation des droits d'auteur (plagiat). Un plagiat viole le règlement d'examen et est sanctionné en conséquence lors de l'évaluation.	S'assurer d'avoir cité toutes les sources à la tâche 3, étape 5 dans Konvink.	Auto-check <input type="checkbox"/>
Tâche 4 (suite)	Onglet « partager » dans Konvink	<b>Partager</b> <b>Partagez</b> votre œuvre avec votre formateur/trice en entreprise et tenez compte de ses éventuelles remarques dans votre travail.	Utiliser l'adresse courriel de votre formateur/trice en entreprise.	Auto-check <input type="checkbox"/>
Tâche 4 (suite)	Onglet « publier » dans Konvink	<b>Publier</b> Une fois seulement que votre formateur/trice en entreprise a donné son accord, déposez votre œuvre dans l'onglet « <b>Publier</b> » afin de la rendre accessible aux autres apprentis de votre classe CI.		Auto-check <input type="checkbox"/>
Tâche 5	Etape 7 dans Konvink	<b>Liste de contrôle</b> Vous avez déjà travaillé de manière approfondie sur la thématique des contacts avec les clients pendant les CI. Analysez maintenant sur la base de votre connaissance les <b>trois contacts avec des clients</b> que vous avez présentés pour ce mandat pratique.	Cette liste de contrôle (ou checklist) est un résumé des points importants de votre mandat pratique.  Etablir une liste de contrôle des éléments importants à retenir pour mener à bien un entretien. Document en annexe obligatoire – à joindre en PDF. Structurez votre liste de contrôle	3 points Auto-check <input type="checkbox"/>  Document

		<p>Sur la base :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de ce qui a bien fonctionné dans les situations de contact que vous avez vécues ;</li> <li>- des <b>possibilités d'amélioration (votre propre comportement, préparation et déroulement, etc.)</b> ;</li> <li>- de votre savoir et de votre analyse ;</li> </ul> <p>établissez une <b>liste de contrôle à part (PDF)</b> avec les <b>principaux conseils et résolutions pour les futurs contacts clients</b> et intégrez le document dans votre œuvre.</p>	<p>(tableau, liste à puces, mind-map, schémas, ordiogramme).</p> <p>Pour chaque situation de contact décrites à la tâche 2, donner plusieurs pistes d'amélioration, conseils ou résolutions qui serviront lors des prochains contacts clients.</p>	<p>annexe obligatoire</p> <p>Auto-check</p> <input type="checkbox"/>
Tâche 6	Onglet « partager » dans Konvink	<p><b>Finaliser/nouveau partage</b></p> <p>À l'issue de la réflexion dans le CI, « annulez » votre œuvre de la box de votre classe pour la retravailler.</p> <p>Une fois que vous avez fini de l'adapter, partagez une nouvelle fois votre œuvre avec votre formateur/trice et tenez compte de ses éventuelles nouvelles remarques.</p>		<p>Auto-check</p> <input type="checkbox"/>
Tâche 6 (suite)	Onglet « publier/soumettre pour évaluation » dans Konvink	<p><b>Soumettre pour évaluation</b></p> <p>Une fois seulement que votre formateur/trice a donné son accord, vous pouvez cliquer sur « soumettre pour évaluation » pour que votre œuvre finale soit évaluée.</p> <p><b>Attention</b> : suite à cette action, vous ne pouvez plus modifier votre œuvre.</p>	<p>Il est important de respecter les délais fixés par la CIFC Genève. Si le mandat pratique n'est pas restitué dans le délai imparti, la note sera réduite de -1 bonne.</p> <p><a href="https://www.cifc-geneve.ch/">https://www.cifc-geneve.ch/</a></p>	<p>Auto-check</p> <input type="checkbox"/>

## Remarques concernant votre œuvre

Avant d'établir votre présentation d'œuvre sur Konvink, prenez le temps de planifier et de préparer la structure et les contenus de votre œuvre. Cela vous paraîtra plus simple d'élaborer votre œuvre en ligne.

N'énumérez pas simplement des informations, mais faites un « storytelling » : Racontez une histoire, guidez le lecteur, soulignez les particularités ou les éléments marquants et structurez votre présentation d'œuvre de sorte qu'elle soit plaisante.

Utilisez le plus possible des supports que vous avez produits vous-même : établissez des graphiques, des MindMap, des mémentos, des collages, des présentations, des films, des images, des fichiers audios, etc. Utilisez la marge de manœuvre dont vous disposez, soyez créatif/créative ! Servez-vous de ce que vous avez appris pendant l'atelier « Pixel, Cloud & Cie ».

Indiquez toutes les sources de manière correcte et tenez compte des dispositions en matière de protection des données ainsi que des droits d'images des personnes présentes sur les photos.

## Organisation

Vous trouverez l'outil pour l'élaboration d'une œuvre sur le dashboard, dans la box « Mes œuvres ! ».

Vous disposez de 15 heures en entreprise pour le traitement du mandat pratique. Si vous avez besoin de plus de temps, finissez présentation d'œuvre en dehors des heures de travail.

Veuillez respecter le délai de publication de votre œuvre et la date à laquelle vous devez soumettre votre œuvre pour évaluation. Le responsable des CI annonce les délais à respecter.

Attention : suite à cette action, vous ne pouvez plus modifier votre œuvre.

## **Critères d'évaluation et notation de 0 à 3 points**

Votre présentation d'œuvre est évaluée par les formateurs CI sur la base des critères d'évaluation suivants :

### **Contenu de l'œuvre (9 points au total)**

- L'apprenti-e présente-t-il/elle les groupes de clients internes et externes et les situations de contact afférentes ? **3 points**
- L'apprenti-e décrit-t-il/elle au moins trois situations de contact concrètes avec des clients de manière complète ? **3 points**
- L'apprenti-e élabore-t-il/elle une liste de contrôle pertinente ? **3 points**

### **Documentation / Réflexion (9 points au total)**

- La structure de la documentation est-elle claire dans l'ensemble ? **3 points**
- L'apprenti-e analyse-t-il/elle les contacts clients décrits dans l'œuvre ? **3 points**
- L'apprenti-e tire-t-il/elle des apprentissages de la réflexion et des contacts clients décrits ? **3 points**

### **Conditions cadres formelles (9 points au total)**

- L'œuvre de l'apprenti-e est-elle compréhensible et correcte sur le plan linguistique ? **3 points**
- L'apprenti-e utilise-t-il/elle des médias complémentaires de manière appropriée ? **3 points**
- L'apprenti-e tient-il/elle compte des dispositions en matière de protection des données (droits de la personnalité, droits d'auteur, etc.) ? **3 points**

# Guide de rédaction d'une bibliographie simplifiée

## Document rédigé par le DIP

### Référencer un livre

NOM, Prénom (auteur). Titre du livre. Lieu d'édition : éditeur, date d'édition

Exemple:

ASTIER, Ingrid. Même pas peur. Paris : Syros, 2015

---

### Référencer un article de magazine

NOM, Prénom (auteur). Titre de l'article. Titre du magazine. Date de publication, n° du magazine, pages.

Exemple:

DUBOIS, Paul. Les arbres en Suisse. Science et vie Junior. Janvier 2011, n° 27, p. 34-41

---

### Référencer un film

NOM, Prénom [réalisateur]. Titre [film]. Lieu : nom de la société de production, date

Exemple:

SPIELBERG, Steven [réalisateur]. Minority report [film]. USA : Twentieth Century Fox, 2002

---

### Référencer un site web

Nom du site web [en ligne]. [Consulté le jour mois année]. Disponible à l'adresse : URL

Le joueur du grenier [en ligne]. [Consulté le 30 septembre 2015]. Disponible à l'adresse :

<http://www.joueurdugrenier.fr/>

---

### Wikipedia

Titre de l'article. Nom du site web [en ligne]. [Consulté le jour mois année]. Disponible à l'adresse : URL

Guerre froide. Wikipedia [en ligne]. [Consulté le 28 septembre 2015]. Disponible à l'adresse :

[https://fr.wikipedia.org/wiki/Guerre\\_froide](https://fr.wikipedia.org/wiki/Guerre_froide)

---

### Un bon conseil

Il est indispensable de diversifier tes sources d'information. Une bibliographie qui contient plusieurs sources d'information (livres, dossiers, sites internet...) sera très appréciée par ton enseignant-e qui verra que tu ne t'es pas contenté-e d'un seul livre ou d'un seul site internet!