



Mandats pratiques de l'employé-e de commerce AFP

**Branche « Services et
administration »**

En cas de questions : vous pouvez contacter
la CIFIC Genève :

cours@cific-ge.ch ou www.cific-geneve.ch

Aperçu de la formation « employé-e de commerce AFP »

AAO Apprentissage auto-organisé : travail avec le dossier de formation en ligne										
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a3	CO b3	CO c3	CO e2	
	CO a2	CO b2	CO c2	CO d2	CO e2	CO a4			CO e3	
	CO a4	CO b3			CO e3					
CI	Jour 1 et 2		Jour 3 et 4		Jour 5 et 6		Jour 7 et 8			
Entreprise	Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation				
	CO a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification CO a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles CO a2 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches CO a2 Planifier une journée de travail CO a2 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée CO b1 Accueillir les clients CO b1 Accueillir les fournisseurs CO b2 Réceptionner les demandes CO b2 Instaurer un contact numérique CO b2 Téléphoner de manière professionnelle CO b2 Traiter ou transférer des demandes CO c1 Faire preuve d'esprit d'équipe CO c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	CO c2 Avoir le sens du service CO c2 Recevoir et transmettre des informations CO c2 Analyser les interfaces en entreprise CO d1 Organiser un événement CO d1 Rédiger des instructions pour un outil de visioconférence CO d1 Créer une documentation photographique CO d2 Résoudre des problèmes techniques CO d2 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données CO e1 Effectuer une recherche CO e2 Recevoir et exécuter un mandat de préparation CO e2 Présenter des contenus	CO a3 Contribuer positivement aux changements CO b3 Transmettre des informations CO b3 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil CO b3 Répondre à des objections CO c3 Créer un document de soutien CO c3 Gérer un agenda CO c3 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	CO c3 Organiser l'archivage CO c3 Tenir un livre de caisse CO c3 Établir une facture CO c3 Établir un décompte CO e3 Recevoir un mandat d'analyse CO e3 Effectuer une analyse qualitative CO e3 Effectuer une analyse quantitative CO e3 Analyser des informations						
	1 ^{er} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre			
	1		2		3		4			

Légende

 Auto-évaluation et évaluation externe : Grille de compétences	 Note d'expérience en entreprise	 CI Cours interentreprises	 CO Connaissances fondamentales et aptitudes dans la compétence opérationnelle concernée
--	---	---	---

MANDATS PRATIQUES

Semestre 1



1^{re} année de formation

Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures

Mandat pratique

Compétence opérationnelle a1 : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial

Situation initiale

Les objectifs SMART t'aident à continuer à évoluer au niveau professionnel. En effet, les objectifs SMART te donnent une orientation claire et te motivent.

Utilise ce mandat pratique pour te fixer des objectifs SMART pour ton évolution professionnelle.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, réfléchis à deux domaines d'activité dans lesquels tu souhaites t'améliorer au cours des trois prochains mois.

Exemples :

- Bien communiquer au sein de l'équipe
- Respecter les dates limites de remise
- Répondre aux appels téléphoniques avec compétence
- Traiter le courrier conformément aux directives de l'entreprise

Tâche partielle 2 Pour chacun des deux domaines d'activité de la tâche partielle 1, formule au minimum un objectif SMART.

Tâche partielle 3 Définis deux mesures concrètes pour atteindre chaque objectif de la tâche partielle 2.

Élabore pour cela un plan de mesures dans lequel tu notes tes objectifs et mesures.

Tâche partielle 4 Discute de ton plan de mesures avec ta ou ton responsable.

Tâche partielle 5 Mets le plan de mesures en œuvre.

Tâche partielle 6 Toutes les deux semaines, vérifie si tu as atteint les objectifs.

Après trois mois, réfléchis aux mesures qui ont été efficaces et à celles qui l'étaient moins.



Tâche partielle 7 Discute de tes résultats avec ta ou ton responsable.

Consigne les principaux points de la conversation dans le plan de mesures.

Tâche partielle 8 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Repense à ton dernier entretien de qualification avec ta ou ton responsable : Quels domaines d'activité dans lesquels tu peux t'améliorer aviez-vous identifiés ?

Tu apprendras comment formuler des objectifs SMART dans l'élément opérationnel « Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial ».

Place ton plan de mesures à un endroit bien visible près de ton poste de travail.

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Participer activement à des entretiens de qualification

Mandat pratique

Compétence opérationnelle a1 : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial

Situation initiale

Pendant les entretiens de qualification, ta ou ton responsable regarde avec toi où tu en es au niveau professionnel et comment tu peux continuer à évoluer.

Pour que cet échange te permette de progresser, il est indispensable que tu t'y prépares.

Ce mandat pratique t'aide à te préparer à un entretien de qualification et à y prendre activement part.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Demande à ta ou ton responsable quand aura lieu le prochain entretien de qualification.

- Note la date dans ton calendrier.
- Demande-lui comment tu dois te préparer en vue de cet entretien de qualification.
- Vérifie quelles compétences opérationnelles seront abordées.

Tâche partielle 2 Prépare-toi en vue de l'entretien de qualification en dressant un bilan personnel.

- Réfléchis aux tâches que tu as assumées dans l'entreprise.
- Note sur quoi tu as travaillé au cours des derniers mois.
- Inscris les compétences opérationnelles correspondantes dans la grille de formation.
- Invite ta ou ton responsable à compléter l'évaluation externe dans la grille de compétences en temps utile.

Tâche partielle 3 Compare ton auto-évaluation et l'évaluation externe.

- Où se situent tes points forts et tes points faibles ?
 - Qu'est-ce qui fonctionne bien et qu'est-ce qui doit encore être amélioré ?
 - À quel niveau peux-tu t'améliorer ?
 - À quel niveau as-tu encore besoin de soutien ?
-



- Résume tes compétences.

Consigne tes réflexions dans un aperçu.

Emporte ton aperçu à l'entretien de qualification.

Tâche partielle 4 Participe activement à l'entretien de qualification. C'est-à-dire :

- Apporte ton aperçu de la tâche partielle 3.
- Écoute attentivement.
- Prends des notes.
- Pose des questions si tu as des doutes.

Avec ta ou ton responsable, définis tes prochains objectifs. Réfléchissez ensemble à des mesures appropriées pour atteindre ces objectifs.

Consigne les objectifs et les mesures par écrit.

Tâche partielle 5 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Tu apprendras comment dresser un bilan personnel dans l'élément opérationnel « Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial ». Tu y apprendras aussi comment formuler des objectifs SMART.

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles

Mandat pratique

Compétence opérationnelle a1 : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial

Situation initiale

Pour poursuivre ton développement personnel, tu dois connaître tes talents, tes points forts et tes points faibles. C'est la seule manière de faire un travail sur toi et de progresser.

Utilise ce mandat pratique pour découvrir les talents, les points forts et les points faibles qui te sont propres.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Pense aux tâches que tu as assumées en entreprise, à l'école professionnelle et aux CI au cours des six derniers mois.

Réponds aux questions suivantes :

- Qu'est-ce que je réussis particulièrement bien ?
- Pour quelles tâches est-ce que je reçois du feed-back positif ?
- Dans quelles tâches est-ce que je commets souvent des erreurs ?
- Qu'est-ce qui me plaît le plus dans le travail ?
- Quels sujets m'intéressent ?

Note tes réponses dans un aperçu.

Tâche partielle 2 Discute de ton aperçu avec ta ou ton responsable.

Réfléchissez ensemble :

- Quelles tâches dans lesquelles je me défends bien puis-je assumer plus souvent ?
- Comment puis-je commettre moins d'erreurs ?
- Quelles sont mes possibilités d'évolution professionnelle ?

Consigne tes conclusions dans un aperçu.

Tâche partielle 3 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.



Remarques sur la solution

Tu trouveras d'autres questions de réflexion intéressantes pour la tâche partielle 1 dans ta grille de compétences ou sur l'Intranet de l'entreprise, par exemple.

Pour continuer à te former, tu peux suivre des formations continues, des cours spécialisés, regarder des tutoriels ou lire des articles spécialisés, par exemple. Demande des conseils supplémentaires à ta ou ton responsable ou à tes collègues de travail.

Tu découvrirás comment identifier tes talents, tes points forts et tes points faibles dans l'élément opérationnel « Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial ».

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches

Mandat pratique

Compétence opérationnelle a2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien

Situation initiale

Pour un déroulement optimal de ton quotidien professionnel, tu planifies tes rendez-vous et tes tâches bien à l'avance. Ce mandat pratique te permet de franchir la première étape vers la réalisation de cet objectif.

Définition de la tâche

- Tâche partielle 1** Réfléchis aux rendez-vous scolaires, professionnels et privés prévus au cours des trois prochains mois, par exemple :
- **École** : dates des examens et remise de travaux
 - **Travail** : réunions régulières, bilans, entretiens d'évaluation, journées de CI et mandats pour le CI
 - **Vie privée** : congés, concerts, activités sportives et rendez-vous médicaux

-
- Tâche partielle 2** Informe-toi sur les dispositions légales et les directives de l'entreprise par rapport aux rendez-vous et aux horaires de travail :
- Quelles sont les pauses rémunérées ?
 - Comment les absences sont-elles gérées ?
- Revois ton planning à la lumière de ces informations.

-
- Tâche partielle 3** Discute de ton planning avec ta ou ton responsable.
- Note ensuite le rendez-vous et les tâches dans l'outil de ton entreprise prévu à cet effet.

-
- Tâche partielle 4** Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.
-



Remarques sur la solution

Pour la tâche partielle 2, utilise le règlement d'ordre intérieur, l'Intranet, le règlement du personnel ainsi que ton contrat d'apprentissage/de travail. Si nécessaire, demande à ta ou ton responsable.

Réfléchis à un endroit approprié (numérique ou analogique) pour noter tes rendez-vous. Assure-toi de pouvoir toujours y avoir accès.

Note tes rendez-vous privés et tes absences dans une autre couleur dans l'agenda professionnel. Si possible, note-les en tant que rendez-vous privés. Ainsi, ils ne seront pas visibles pour d'autres personnes.

Dans l'élément opérationnel « Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien », tu trouveras de précieux conseils pour planifier ton quotidien professionnel.

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Planifier une journée de travail

Mandat pratique

Compétence opérationnelle a2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien

Situation initiale

Chaque journée apporte son lot de nouveaux rendez-vous et de nouvelles tâches. Un planning quotidien judicieux est donc un outil précieux pour une exécution efficace et fiable des travaux à accomplir.

Utilise ce mandat pratique pour planifier ta journée de travail.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Pendant deux semaines, élabore un planning quotidien à l'aide de la méthode ALPES et de l'analyse ABC.

Pour cela, au début de chaque journée de travail, regarde les travaux et les rendez-vous prévus pour la journée.

Tâche partielle 2 Au cours de la première semaine, discute de ton planning quotidien avec ta ou ton responsable.

Demande-lui des conseils et des éléments à ajouter à ton planning quotidien.

Suis ton planning quotidien comme convenu.

Tâche partielle 3 Après deux semaines, procède à une évaluation finale.

Analyse comment tu as réussi à gérer ton planning quotidien :

- As-tu suivi le planning quotidien comme prévu ?
- Il y a-t-il eu des changements fréquents dans le planning quotidien ? Si oui, pourquoi ?
- Dans quelle mesure le planning quotidien a-t-il été une aide pour exécuter ton travail ?

Discute de tes conclusions avec ta ou ton responsable.

Tâche partielle 4 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.



Remarques sur la solution

Dans ton planning quotidien, tiens également compte de ton temps libre et de ton temps d'étude.

Tu découvriras dans l'élément opérationnel « Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien » comment utiliser la méthode ALPES et l'analyse ABC de manière ciblée.

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée

Mandat pratique

Compétence opérationnelle a2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien

Situation initiale

Ton travail te met quotidiennement au défi. Des tâches, des obligations et des rendez-vous différents figurent au programme. Parfois, cela peut engendrer une charge de travail considérable. C'est pourquoi tu dois connaître tes propres limites et utiliser tes ressources de manière responsable.

Grâce à ce mandat pratique, tu apprendras à concilier vie professionnelle et vie privée.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Analyse ton planning pour le mois qui vient.

Pose-toi les questions suivantes :

- Selon toi, existe-t-il un équilibre entre travail et loisirs ?
- Disposes-tu de suffisamment de temps pour faire ce qui est important pour toi ?

Note quand et à quel niveau des goulots d'étranglement pourraient apparaître.

Tâche partielle 2 Formule deux solutions pour gérer les goulots d'étranglement.

Discute de tes solutions avec ta ou ton responsable.

Tâche partielle 3 Applique tes solutions de la tâche partielle 2 comme convenu et en temps utile.

Tâche partielle 4 Vérifie si tes solutions ont porté leurs fruits :

- As-tu réussi à honorer tous les rendez-vous ?
- As-tu eu suffisamment de temps pour remplir toutes tes obligations ?

Discute de tes conclusions avec ta ou ton responsable.

Tâche partielle 5 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.



Remarques sur la solution

Il t'appartient de déterminer en quoi consiste un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Tiens compte de tes ressources personnelles et de ce qui te fait du bien ou de ce qui est source d'insatisfaction pour toi.

Dans l'élément opérationnel « Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien », tu trouveras des stratégies pour gérer les goulots d'étranglement.

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Accueillir les clients

Mandat pratique

Compétence opérationnelle b1 : Accueillir les clients et les fournisseurs

Situation initiale

À la réception, le client se fait une première impression de l'entreprise.

En tant que professionnel-le, tu accueilles la clientèle et l'accompagnes de manière professionnelle dès le début.

Dans ce mandat pratique, tu t'exerces à accueillir les clients.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Réfléchis à la façon dont tu peux accueillir la clientèle de manière professionnelle :

- Quels mots peux-tu utiliser pour accueillir aimablement un client ?
- Comment peux-tu veiller à ce que les temps d'attente soient agréables ?
- Comment transfères-tu les questions des clients ?

Consigne les réponses dans un aperçu.

Tâche partielle 2 Discute de ton aperçu de la tâche partielle 1 avec ta ou ton responsable.

Demande-lui d'autres conseils pour accueillir la clientèle de manière professionnelle.

Tâche partielle 3 Avec ta ou ton responsable, détermine des situations dans lesquelles tu accueilles la clientèle.

Au cours des deux prochains mois, accueille la clientèle. Pour ce faire, utilise ton aperçu de la tâche partielle 2.

Complète l'aperçu en permanence en ajoutant les nouveaux éléments.

Tâche partielle 4 Après deux mois, discute de tes expériences avec ta ou ton responsable.

Tâche partielle 5 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.



Remarques sur la solution

Pour la tâche partielle 1, pose-toi les questions suivantes : Comment aimerais-tu être accueilli-e en tant que client-e ? Quand te sens-tu bien accueilli-e ?

Observe comment tes collègues de travail accueillent la clientèle. Complète ton aperçu de la tâche partielle 1 avec tes observations.

Tu trouveras d'autres idées pour personnaliser l'accueil des clients dans l'élément opérationnel « Accueillir les clients et les fournisseurs ».

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Accueillir les fournisseurs

Mandat pratique

Compétence opérationnelle b1 : Accueillir les clients et les fournisseurs

Situation initiale

Les fournisseurs vendent un service ou un produit à ton entreprise.

En tant que professionnel-le, tu accueilles les fournisseurs et les accompagnes de manière professionnelle dès le début.

Dans ce mandat pratique, tu t'exerces à accueillir les fournisseurs.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Réfléchis à la façon dont tu peux accueillir les fournisseurs de manière professionnelle.

- Quels mots peux-tu utiliser pour accueillir aimablement un fournisseur ?
- Comment peux-tu veiller à ce que les temps d'attente soient agréables ?
- Comment transfères-tu les questions des fournisseurs ?

Consigne les réponses dans un aperçu.

Tâche partielle 2 Discute de ton aperçu de la tâche partielle 1 avec ta ou ton responsable.

Demande-lui d'autres conseils pour accueillir les fournisseurs de manière professionnelle.

Tâche partielle 3 Avec ta ou ton responsable, détermine des situations concrètes dans lesquelles tu accueilles les fournisseurs.

Au cours des deux prochains mois, accueille les fournisseurs. Utilise ton aperçu de la tâche partielle 2.

Complète l'aperçu en permanence en ajoutant les nouveaux éléments.

Tâche partielle 4 Après deux mois, discute de tes expériences avec ta ou ton responsable.

Tâche partielle 5 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.



Remarques sur la solution

Pour la tâche partielle 1, réfléchis à ce qui différencie l'accueil des fournisseurs de l'accueil de la clientèle.

Observe comment tes collègues de travail accueillent les fournisseurs. Complète ton aperçu de la tâche partielle 1 avec tes observations.

Tu découvriras dans l'élément opérationnel « Accueillir les clients et les fournisseurs » comment bien accueillir les fournisseurs.

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Réceptionner les demandes

Mandat pratique

Compétence opérationnelle b2 : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs

Situation initiale

Dans ton quotidien professionnel, tu dois régulièrement réceptionner les demandes de clients internes ou externes, de fournisseurs ou de collègues de travail. Il est important d'identifier rapidement et correctement les demandes de la personne en face.

Dans ce mandat pratique, tu t'exerces à réceptionner les demandes de manière ciblée.

Définition de la tâche

- Tâche partielle 1** Avec ta ou ton responsable, analyse avec quels clients externes ou internes, fournisseurs ou collègues de travail tu es en contact.
- Identifie les cinq demandes les plus fréquentes que tu réceptionnes. Ces demandes peuvent t'être adressées par téléphone, par e-mail, en ligne ou en personne, par exemple.
- Note les groupes cibles correspondant aux demandes.
-
- Tâche partielle 2** Formule des questions sur les demandes identifiées dans le cadre de la tâche partielle 1 pour les saisir rapidement et concrètement.
-
- Tâche partielle 3** Pose les questions que tu as notées dans la tâche partielle 2 lorsque tu réceptionneras des demandes au cours des deux prochains mois.
-
- Tâche partielle 4** Évalue l'utilité des questions de la tâche partielle 2 :
- En quoi ont-elles été utiles ?
 - En quoi l'ont-elles moins été ?
- Discute de tes réflexions avec ta ou ton responsable.
- Retravailles les questions en te basant sur cet échange.
-
- Tâche partielle 5** Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.
-

Remarques sur la solution



Dans l'élément opérationnel « Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs », tu trouveras des questions adaptées pour réceptionner une demande.

Adapte ton langage (par ex. choix des mots) à la personne en face.

Montre-lui par des signes non verbaux (par ex. sourire, acquiescement) que tu l'écoutes activement.

Lors des contacts personnels avec les clients, soigne ton apparence. Habille-toi conformément aux directives de l'entreprise.

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Instaurer un contact numérique

Mandat pratique

Compétence opérationnelle b2 : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs

Situation initiale

Chaque jour, des clients externes ou internes, des fournisseurs ou des collègues de travail prennent contact avec toi, y compris sur des canaux numériques (p. ex. e-mail, chat, appel vidéo).

Grâce à ce mandat pratique, tu apprends à aborder tes contacts numériques d'une manière professionnelle et adaptée aux besoins des clients.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, analyse les canaux de communication numérique que les clients, les fournisseurs ou les collègues de travail utilisent pour prendre contact avec toi.

Dresse un aperçu

- des canaux ;
- du type de contacts ;
- des directives de l'entreprise en matière d'utilisation des canaux de communication numériques (p. ex. protection des données, signature des e-mails).

Tâche partielle 2 Réfléchis à ce qui caractérise une bonne communication sur les canaux numériques.

Formule pour chaque canal plusieurs phrases conviviales en vue d'une première prise de contact.

Complète ton aperçu de la tâche partielle 1 avec ces phrases.

Demande un feed-back à ta ou ton responsable au sujet de tes réflexions.

Tâche partielle 3 Au cours des quatre prochaines semaines, utilise les phrases formulées dans le cadre de la tâche partielle 2 lors de tes premières prises de contact numériques.

Tâche partielle 4 Évalue la pertinence des phrases de la tâche partielle 2 :

- En quoi ont-elles été pertinentes ?
- En quoi ont-elles été inadaptées ?



Adapte les phrases sur la base de tes réflexions et parles-en avec ta ou ton responsable.

Tâche partielle 5 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Pense à tes propres expériences en tant que client-e : Quel type de prise de contact apprécies-tu ? Quel type d'accueil numérique te déplaît ?

Demande à tes collègues comment elles ou ils gèrent leur première prise de contact numérique.

Pour savoir comment aborder avec succès une prise de contact numérique, consulte l'élément opérationnel « Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs ».

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Téléphoner de manière professionnelle

Mandat pratique

Compétence opérationnelle b2 : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs

Situation initiale

Le téléphone est pour toi un moyen de communication essentiel. Savoir « parler correctement » au téléphone, cela s'apprend !

Ce mandat pratique t'aide à communiquer de manière professionnelle au téléphone.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Demande à ta ou ton responsable si des directives sur la communication téléphonique existent dans ton entreprise.

Pour les appels téléphoniques internes et externes, procure-toi les renseignements suivants :

- Comment décrocher le téléphone ?
- Comment saluer la personne au bout du fil ?
- Quelles informations et données peuvent être communiquées au téléphone ?
- Comment transférer un appel ?
- Comment mettre une personne en attente, reprendre l'appel et continuer la conversation ?

Dresse un aperçu reprenant les différentes Informations.

Discute de ton aperçu avec ta ou ton responsable.

Tâche partielle 2 Au cours des quatre prochaines semaines, réceptionne plusieurs appels de clients, de fournisseurs ou de collègues de travail.

Pour ce faire, utilise ton aperçu de la tâche partielle 1.

Tâche partielle 3 Détermine si ton aperçu de la tâche partielle 1 contient toutes les informations pour « savoir parler correctement au téléphone ».

Si ce n'est pas le cas, procure-toi des informations complémentaires auprès d'un ou d'une collègue expérimenté-e.



Adapte ton aperçu et parles-en avec ta ou ton responsable.

Tâche partielle 4 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Familiarise-toi avec les fonctionnalités du téléphone ou du logiciel de téléphonie (p. ex. transfert d'un appel, numéros abrégés).

Dans l'élément opérationnel « Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs », tu trouveras de précieux conseils pour apprendre à téléphoner de manière professionnelle.

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Traiter ou transférer des demandes

Mandat pratique

Compétence opérationnelle b2 : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs

Situation initiale

Tu traites les demandes de clients externes ou internes ou celles des fournisseurs le plus rapidement possible.

Si tu n'es pas en mesure de traiter toi-même une demande, tu la transfères dans les meilleurs délais à la personne compétente.

Grâce à ce mandat pratique, tu apprends à traiter des demandes de manière professionnelle et à les transférer si nécessaire.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Prends en charge au moins trois demandes de clients ou de fournisseurs dans les quatre prochaines semaines.

Il peut s'agir de reporter la date d'une réunion, de répondre à des questions concernant une livraison ou de créer un nouveau login pour un client, par exemple.

Avec ta ou ton responsable, détermine si tu peux traiter ces demandes toi-même ou si tu dois les transférer.

Tâche partielle 2 Traite les demandes pour lesquelles tu es compétent-e :

- Si nécessaire, donne rapidement une réponse à la personne en face.
- Adapte ton langage (p. ex. formulations, choix des mots) à la personne en face.

Respecte les directives de l'entreprise (p. ex. protection des données, règles de communication).

Tâche partielle 3 Transfère les demandes pour lesquelles tu n'es pas compétent-e :

- Transmets la demande rapidement, de manière compréhensible et complète à la personne compétente dans ton entreprise.
 - Informe la personne à l'origine de la demande des principaux éléments et des prochaines étapes.
-



Tâche partielle 4 Analyse tes résultats des tâches partielles 2 et 3 :

- Du point de vue de la personne en face, as-tu répondu de manière satisfaisante à la demande ? (p. ex. tu n'as pas reçu de demandes de précision).
- Demande un feed-back à au moins l'une des personnes à qui tu as transféré des demandes, pour savoir si tes informations étaient compréhensibles et complètes, par exemple.

Réfléchis à des pistes pour améliorer encore ta façon de traiter et de transférer des demandes.

Discute de tes réflexions avec ta ou ton responsable.

Tâche partielle 5 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Dans l'élément opérationnel « Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs », tu trouveras des suggestions ciblées pour traiter et transférer des demandes.

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Faire preuve d'esprit d'équipe

Mandat pratique

Compétence opérationnelle c1 : Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial

Situation initiale

Une équipe qui fonctionne bien travaille en collaboration, éprouve un sentiment de cohésion et poursuit des objectifs communs. C'est ce que l'on appelle l'esprit d'équipe.

Ce mandat pratique t'apprend à t'impliquer dans le travail d'équipe.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, analyse les règles en vigueur dans ton entreprise en matière de travail d'équipe.
Partant de là, élabore un aperçu illustrant ce qui participe à une bonne collaboration au sein de l'équipe.

Tâche partielle 2 Pendant quatre semaines, attache-toi à collaborer avec beaucoup d'implication au sein de ton équipe et contribue activement à l'esprit d'équipe.
Pendant cette période, réponds aux questions suivantes :

- Comment est-ce que je me comporte quand je collabore avec une nouvelle équipe ?
- Comment est-ce que je communique avec les membres de mon équipe ?
- Est-ce que je pose des questions aux membres de mon équipe quand quelque chose n'est pas clair pour moi ?
- Comment est-ce que je soutiens les nouveaux membres de l'équipe ?
- Pourquoi est-il plus facile de travailler en équipe avec certaines personnes qu'avec d'autres ?

Complète ton aperçu de la tâche partielle 1 avec tes réponses.

Tâche partielle 3 Discute de ton aperçu avec ta ou ton responsable.
Demande-lui si tu peux partager tes conclusions de l'aperçu avec ton équipe.

Tâche partielle 4 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.



Remarques sur la solution

Pour la tâche partielle 1, prépare quelques questions que tu souhaites poser à ta ou ton responsable.

L'élément opérationnel « Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial » t'apprendra comment t'intégrer dans une équipe. Tu y trouveras également des conseils pour gérer les situations difficiles et analyser la collaboration.

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours

Mandat pratique

Compétence opérationnelle c1 : Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial

Situation initiale

Pour bien exécuter un mandat, tu dois connaître toutes les informations importantes qui s'y rapportent avant de pouvoir passer à la mise en œuvre.

Tu demandes à la personne qui t'a confié le mandat de vérifier le résultat de ton travail et de te donner un feed-back sur la façon dont tu as réalisé le travail. Profite de chaque feed-back pour apprendre quelque chose.

Dans ce mandat pratique, tu t'exerces à recevoir des ordres de travail et des retours de manière ciblée.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, définis la procédure pour recevoir des mandats de manière structurée. Pose-toi en outre les questions suivantes :

- Qu'est-ce qu'un mandat ?
- Pour quand dois-tu terminer le mandat ?
- Sous quelle forme dois-tu exécuter le mandat (p. ex. oralement ou par écrit) ?
- Qui sont les personnes de contact pour ce mandat ?
- De quels outils ou ressources disposes-tu ?

Consigne tes réflexions dans un aperçu.

Tâche partielle 2 Au cours des prochains jours, accepte au minimum trois mandats.

Planifie les différentes étapes des mandats et exécute-les.

Tiens compte de ton aperçu de la tâche partielle 1.

Tâche partielle 3 Dès que tu as terminé le mandat, informes-en la personne qui te l'a confié.

Demande-lui aussi un feed-back sur ton travail en lui posant les questions suivantes :

- Comment ai-je communiqué ?
-



-
- Comment ai-je résolu les problèmes ?
 - Comment ai-je fait preuve d'autonomie ?
 - Le résultat correspond-il aux attentes ?
 - Ma démarche était-elle judicieuse ?

Prends des notes sur le feed-back. Complète ton aperçu avec ces notes.

Tâche partielle 4 Appuie-toi sur le feed-back obtenu pour déduire des mesures visant à améliorer ton travail à l'avenir. Note ces mesures dans ton aperçu.

Tâche partielle 5 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Tu apprendras à recevoir des ordres de travail et des retours de manière ciblée dans l'élément opérationnel « Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial ».

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.

MANDATS PRATIQUES

Semestre 2



1^{re} année de formation

Avoir le sens du service

Mandat pratique

Compétence opérationnelle c2 : Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions

Situation initiale

Au niveau des interfaces en entreprise, différents domaines échangent des informations ou des mandats sont délivrés. En tant que professionnel-le, tu travailles régulièrement au niveau des interfaces de l'entreprise.

Pour bien exécuter tes tâches au niveau des interfaces de l'entreprise, tu dois faire preuve de sens du service. Cela implique de soutenir tes collègues de travail, de faire preuve de vigilance, d'être serviable et de communiquer aimablement.

Dans ce mandat pratique, tu t'exerces à faire preuve de sens du service.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, réfléchis à ce que signifie concrètement le sens du service :

- Comment est-ce que je communique avec différentes personnes ?
- Comment est-ce que je me comporte vis-à-vis de différentes personnes ?
- Quelle est la fiabilité des informations que je transmets ?
- Comment est-ce que je soutiens mes collègues de travail ?

Dresse un aperçu reprenant tes conclusions.

Tâche partielle 2 Avec ta ou ton responsable, formule trois mesures concrètes pour faire preuve de sens du service.

Complète ton aperçu avec ces mesures.

Tâche partielle 3 Attache-toi à mettre tes résolutions de la tâche partielle 1 à exécution pendant quatre semaines.

Tâche partielle 4 Ensuite, pose-toi les questions suivantes :

- Comment as-tu procédé ?
 - En quoi ton travail s'en est-il trouvé modifié ?
-



-
- Quels feed-back as-tu reçus ?
 - Comment peux-tu t'améliorer en t'appuyant sur les feed-back ?

Note tes réponses dans ton aperçu des tâches partielles 1 et 2.

Discute de tes notes avec ta ou ton responsable et complète ton aperçu avec les conclusions de l'entretien.

Tâche partielle 5 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Tu découvriras comment améliorer ton sens du service dans l'élément opérationnel « Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise ».

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Recevoir et transmettre des informations

Mandat pratique

Compétence opérationnelle c2 : Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions

Situation initiale

Au niveau des interfaces de ton entreprise, tu reçois des informations de différents services. Tu transmets ces informations à d'autres personnes.

Pour cela, tu dois d'abord comprendre la teneur des informations, filtrer et résumer les principaux messages, avant de transmettre les informations.

Utilise ce mandat pratique pour recevoir différentes informations et les transmettre correctement.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, rédige une fiche reprenant les principales règles de ton entreprise en matière de communication et de transmission d'informations.

Tâche partielle 2 Avec ta ou ton responsable, choisis une interface appropriée au niveau de laquelle tu peux régulièrement recevoir et transmettre des informations.

Ensemble, analysez en quoi consiste exactement ta tâche au niveau de cette interface. Complète ta fiche de la tâche partielle 1 avec tes réponses.

Tâche partielle 3 Pendant les quatre prochaines semaines, travaille au niveau de cette interface et attache-toi à mettre en œuvre les points repris sur ta fiche.

Note également ton expérience sur ta fiche.

Tâche partielle 4 Avec ta ou ton responsable, analyse comment cela s'est passé pour toi au niveau de l'interface ces dernières semaines.

Prends des notes pendant l'entretien et complète ta fiche avec ces notes.

Tâche partielle 5 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.



Remarques sur la solution

Pour la mise en œuvre, veille à déterminer pour qui chacune des informations est pertinente. Choisis ensuite le canal de communication approprié pour transmettre les informations.

L'élément opérationnel « Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions » te fournira un précieux outil pour transmettre des informations de manière structurée.

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Analyser les interfaces en entreprise

Mandat pratique

Compétence opérationnelle c2 : Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions

Situation initiale

Au niveau des interfaces en entreprise, différents domaines échangent des informations ou des mandats sont délivrés. Des défis peuvent en résulter. En tant que professionnel-le, tu travailles au niveau de ces interfaces et identifies les défis.

Ce mandat pratique t'apprend à identifier et à analyser une interface dans ton entreprise.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, cherche une interface dans ton entreprise au niveau de laquelle tu travailles.

Dresse un aperçu sur la base des questions suivantes :

- Quels départements et personnes se retrouvent au niveau de cette interface ?
- Quelles informations sont échangées ?
- Quelles tâches assumes-tu au niveau de cette interface ?

Tâche partielle 2 Pendant les quatre prochaines semaines, travaille au niveau de cette interface.

Fais régulièrement le point :

- Quelles sont les tâches que je maîtrise bien ?
- À quel niveau suis-je confronté-e à des situations particulièrement difficiles ?
- Les informations et les mandats sont-ils clairs et intelligibles ?
- Quel feed-back les personnes impliquées me donnent-elles sur mon travail au niveau de l'interface ?

Note tes réponses dans ton aperçu de la tâche partielle 1.

Tâche partielle 3 Discute de tes conclusions de la tâche partielle 2 avec ta ou ton responsable.

Demande-lui un feed-back.

Complète ton aperçu avec ce feed-back.

Tâche partielle 4 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.



Remarques sur la solution

Tu découvriras comment analyser correctement des interfaces dans l'élément opérationnel « Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions ».

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Organiser un événement

Mandat pratique

Compétence opérationnelle d1 : Organiser des séances et des événements

Situation initiale

En tant que professionnel-le, tu organises de petits événements ou tu soutiens d'autres personnes dans cette tâche.

Ce mandat pratique t'aide à organiser un événement au sein de l'entreprise.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton supérieur, choisis un événement que tu peux organiser.

Recueille les informations suivantes :

- À qui l'événement est-il destiné ?
 - Quel est le but de l'événement ?
 - Où et quand a lieu l'événement ?
 - Quel est le budget disponible ?
-

Tâche partielle 2 Dresse une liste des tâches à exécuter (p. ex. envoyer les invitations, passer les commandes).

Discute de la planification et de ta liste avec ta ou ton responsable.

Tâche partielle 3 Effectue toutes les tâches préparatoires selon ta liste de la tâche partielle 2.

Tâche partielle 4 Organise l'événement en te référant à ta liste de tâches.

Tâche partielle 5 Effectue toutes les tâches de suivi.

Demande un feed-back à ta ou ton responsable sur ton organisation de l'événement.

Note les améliorations possibles.

Tâche partielle 6 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.



Remarques sur la solution

En cas de doutes ou de questions, demande de l'aide en temps utile.

Prends l'initiative d'informer ta ou ton responsable sur l'avancée de tes préparatifs.

Pense à effectuer les réservations et les commandes à temps.

Tu découvriras quelles tâches préparatoires et de suivi l'organisation d'un événement implique dans l'élément opérationnel « Organiser des séances et des événements ».

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Rédiger des instructions pour un outil de visioconférence

Mandat pratique

Compétence opérationnelle d1 : Organiser des séances et des événements

Situation initiale

De plus en plus souvent, les séances et les événements sont également organisés de façon virtuelle via des outils de visioconférence.

De nombreux outils différents existent. Chaque outil a son propre fonctionnement.

Il importe donc que les personnes qui participent à un événement ou à une séance comprennent le fonctionnement de l'outil utilisé. En tant que professionnel-le, tu peux les y aider.

Dans ce mandat pratique, tu rédiges des instructions pour l'utilisation d'un outil de visioconférence.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Effectue une recherche pour savoir quels outils de visioconférence sont utilisés dans ton entreprise.

Familiarise-toi avec ces outils.

Tâche partielle 2 Avec ta ou ton responsable, choisis un outil pour lequel tu peux rédiger des instructions. Réfléchissez ensemble aux questions suivantes :

- À qui s'adressent les instructions ?
- Quelles informations doivent contenir les instructions ?
- Dans quel format faut-il rédiger les instructions ? (p. ex. document avec texte ou présentation avec diapos)

Note les réponses dans ton aperçu.

Tâche partielle 3 Familiarise-toi avec les principales fonctions de l'outil, comme :

Créer un lien d'accès / demander les droits d'administrateur

Allumer et éteindre la caméra et le son

Utiliser la fonction de chat

Partager la présentation

Partager l'écran

Faire des enregistrements audio ou vidéo



Tâche partielle 4 Rédige des instructions pas à pas pour les personnes qui participent à la conférence.

Tâche partielle 5 Discute de ton aperçu avec ta ou ton responsable.
Améliore les instructions conformément aux suggestions.
Demande à ta ou ton responsable à qui tu dois envoyer les instructions et où tu dois les archiver.

Tâche partielle 6 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Si des instructions existent déjà dans l'entreprise, utilise ce mandat pratique pour les actualiser en ajoutant de nouvelles fonctions et de nouveaux paramètres, par exemple.

Pour savoir ce que doivent contenir les instructions, pose-toi les questions suivantes :

- Qu'est-ce qui n'était pas clair pour moi la première fois que j'ai utilisé l'outil ?
- Quelle fonction ai-je eu des difficultés à utiliser ?
- Quelles règles de conduite assurent une ambiance agréable dans l'espace virtuel ?

Tu trouveras des informations sur les fonctions dans la fonction d'aide de l'outil ou dans des vidéos explicatives (tutoriels) sur Internet.

Tu découvriras comment illustrer tes instructions avec des images dans l'élément opérationnel « Organiser des séances et des événements ».

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Créer une documentation photographique

Mandat pratique

Compétence opérationnelle d1 : Organiser des séances et des événements

Situation initiale

Il est important de documenter chaque événement, pour pouvoir bien s'en souvenir.

Une documentation photographique est une possibilité de documenter un événement.

Ce mandat pratique t'apprend à créer une documentation photographique.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, choisis un événement pour lequel tu peux créer une documentation photographique.

Tâche partielle 2 Effectue des recherches sur Internet pour savoir ce qui caractérise une documentation photographique percutante. Note les informations dans un aperçu.

Réfléchis au matériel dont tu as besoin pour la documentation photographique.
Consigne tes réflexions dans l'aperçu.

Discute de ton aperçu avec ta ou ton responsable. Demande-lui à quoi tu dois faire attention dans la documentation photographique.

Tâche partielle 3 Prépare tous les outils (p. ex. appareil photographique, trépied) dont tu as besoin pour la documentation photographique.

Crée la documentation photographique sur l'événement.

Tâche partielle 4 Discute du résultat final de la documentation photographique avec ta ou ton responsable.

Demande-lui un feed-back sur la façon d'améliorer encore tes futures documentations photographiques.

Complète ton aperçu de la tâche partielle 1 avec tes réponses.

Tâche partielle 5 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.



Remarques sur la solution

Sur Internet, tu trouveras des vidéos explicatives intéressantes (tutoriels) pour apprendre à faire de bonnes photos.

Tu découvriras les règles que tu dois absolument observer dans l'élément opérationnel « Organiser des séances et des événements ».

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Résoudre des problèmes techniques

Mandat pratique

Compétence opérationnelle d2 : Utiliser des applications propres au domaine commercial

Situation initiale

En tant que spécialiste, tu résous des problèmes techniques dans ton quotidien professionnel. Tu résous non seulement les problèmes que tu rencontres personnellement dans ton travail, mais tu aides aussi tes collègues de travail avec l'expérience que tu acquiers. Ce mandat pratique te donne l'occasion de mettre tes connaissances en pratique.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Au cours des quatre prochaines semaines, répertorie les problèmes techniques que vous rencontrez toi ou tes collègues de travail.

Dresse une liste des cinq problèmes techniques les plus fréquents.

Discute de ta liste avec ta ou ton responsable.

Tâche partielle 2 Pour chaque problème de ta liste, note comment tu le résous ou pour quel problème tu as besoin d'aide.

Discute de tes ajouts avec ta ou ton responsable.

Tâche partielle 3 À l'avenir, applique systématiquement les solutions de ta liste de la tâche partielle 1 lorsque ces problèmes surviennent.

Avec tes nouvelles connaissances, aide aussi tes collègues de travail.

Tâche partielle 4 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Tu trouveras une procédure utile pour résoudre des problèmes techniques dans l'élément opérationnel « Utiliser des applications propres au domaine commercial ». Si possible, fais-toi une idée du problème technique sur place. Si tu ne réussis pas à résoudre le problème par toi-même, prends l'initiative de demander de l'aide.



Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Reconnaître des risques en matière de sécurité des données

Mandat pratique

Compétence opérationnelle d2 : Utiliser des applications propres au domaine commercial

Situation initiale

Les données sont une mine d'or d'informations. Dans ton quotidien professionnel, tu dois donc faire preuve de prudence avec les données, en respectant les directives de l'entreprise et en t'abstenant de transférer des données à des tiers, par exemple.

Ce mandat pratique t'aide à identifier les risques en matière de sécurité des données. Tu pourras ainsi protéger les données de ton entreprise de manière optimale.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Pense à deux situations de ton quotidien professionnel dans lesquelles la sécurité des données a été compromise (p. ex. e-mails d'hameçonnage, virus informatique, demande de données de personnes inconnues).

Dresse un aperçu dans lequel tu décris concrètement ces situations.

Décris pourquoi la sécurité des données a été compromise et quelles étaient les données concernées.

Tâche partielle 2 Avec ta ou ton responsable, définis des mesures pour minimiser les risques décrits dans la tâche partielle 1.

Complète ton aperçu de la tâche partielle 1 avec les mesures.

Discute de ton aperçu avec ta ou ton responsable.

Tâche partielle 3 Attache-toi à mettre tes mesures de la tâche partielle 1 en application pendant quatre semaines.

Pendant cette période, complète ton aperçu de la tâche partielle 1 en intégrant les nouveaux éléments.

Tâche partielle 4 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.



Remarques sur la solution

Dans l'élément opérationnel « Utiliser des applications propres au domaine commercial », tu acquiers une procédure pour identifier les situations délicates en matière de sécurité des données.

Renseigne-toi dans l'entreprise sur l'existence de règles et de directives en matière de sécurité des données (p. ex. directives pour les mots de passe, gestion des expéditeurs d'e-mails inconnus).

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Effectuer une recherche

Mandat pratique

Compétence opérationnelle e1 : Rechercher des informations selon le mandat donné

Situation initiale

En tant que professionnel-le, tu effectues des recherches plus ou moins importantes. Si tes recherches portent sur différents thèmes, la marche à suivre reste néanmoins toujours la même.

Ce mandat pratique t'aide à appliquer toutes tes connaissances en matière de recherches.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, choisis un thème sur lequel tu peux effectuer des recherches, par exemple :

- un thème que tu aimerais approfondir ;
- un thème important pour ton entreprise.

Réfléchis aux personnes de l'entreprise qui pourraient être intéressées par le même thème et par les résultats de ta recherche.

Tâche partielle 2 Cherche différentes sources pour en savoir davantage sur ton thème.
Évalue la fiabilité de tes sources.

Tâche partielle 3 Traite les informations recueillies au cours de tes recherches dans un format approprié (p. ex. tableau, présentation, MindMap).

Discute de tes résultats avec ta ou ton responsable.

Présente les résultats de tes recherches à une personne intéressée dans l'entreprise.

Tâche partielle 4 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Informations sur la solution

Tu découvriras dans l'élément opérationnel « Rechercher des informations selon le mandat donné » comment trouver de bonnes sources.

Veille à ce que la quantité, le type et la qualité des sources soient conformes aux exigences d'une recherche professionnelle.



Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Recevoir et exécuter un mandat de préparation

Mandat pratique

Compétence opérationnelle e2 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise

Situation initiale

Préparer des contenus en lien avec l'entreprise fait partie de tes tâches. Il peut s'agir d'illustrer un produit dans une présentation, de rédiger le texte d'un flyer ou un article sur le site Internet de l'entreprise.

Dans ce mandat pratique, tu t'exerces à préparer des contenus multimédias.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta/ton responsable, choisis un contenu que tu peux préparer pour différents médias.

Tâche partielle 2 Planifie ta démarche :

- Recueille tous les informations (p. ex. date de publication) et les documents nécessaires (p. ex. modèles) pour exécuter le mandat.
- Dresse une liste de tâches comprenant les délais que tu dois respecter.
- Priorise tes tâches et prévois des plages de réserve.
- Note les questions en suspens.

Discute de ton planning avec ta ou ton responsable et clarifie les questions en suspens.

Tâche partielle 3 Mets ton plan de la tâche partielle 2 à exécution :

- Procure-toi les contenus que tu dois préparer.
- Prépare-les en fonction du média, du canal et du groupe cible.
- Ce faisant, tiens compte des directives de l'entreprise (p. ex. corporate design) et des dispositions légales (p. ex. en matière de protection des données).

Tâche partielle 4 Vérifie si ton résultat satisfait à toutes les consignes :

- Le mandat est-il exécuté ?
- As-tu respecté les directives de l'entreprise ?
- As-tu respecté les dispositions légales (p. ex. en matière de protection des données) ?



Discute de tes résultats avec ta ou ton responsable.

Tâche partielle 5 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

En fonction du canal de communication utilisé pour la tâche partielle 3, la marche à suivre sera différente. Tu en apprendras davantage sur les différents canaux dans l'élément opérationnel « Préparer des contenus en lien avec l'entreprise ».

Demande à ta ou ton responsable si tu dois partager ton idée avec un ou une collègue de travail du département communication.

Les plages de réserve sont des réserves de temps que tu intègres au préalable dans ta planification au cas où tu aurais besoin de plus de temps que prévu pour exécuter une tâche.

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



1^{re} année de formation

Présenter des contenus

Mandat pratique

Compétence opérationnelle e2 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise

Situation initiale

En tant que spécialiste du domaine commercial, tu présentes des contenus que tu as préparés à des personnes en interne. Le but est de présenter ces contenus de la manière la plus intelligible possible.

Dans ce mandat pratique, tu t'exerces à utiliser différentes techniques de présentation.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, définis des contenus appropriés (p. ex. présentation, flyer, poster) que tu peux présenter en interne.
Demande-lui devant quelles personnes tu peux faire ta présentation et combien de temps elle doit durer.

Tâche partielle 2 Familiarise-toi avec le contenu que tu peux présenter.
Réfléchis à la façon de structurer la présentation.
Note le déroulement de la présentation.
Réfléchis à ce que tu veux dire dans la présentation. Prends des notes.
Prépare tous les supports dont tu as besoin pour la présentation (p. ex. photos, flip-chart ou fiches).

Tâche partielle 3 Répète ta présentation trois à quatre fois au moins.

Tâche partielle 4 Fais ta présentation devant des personnes en interne.
Demande un feed-back sur ta présentation aux personnes présentes et à ta ou ton responsable.

Tâche partielle 5 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.



Remarques sur la solution

Pendant ta présentation, veille à :

- adopter un bon débit de parole ;
- marquer des pauses ;
- établir le contact visuel avec le public ;
- adopter une posture confiante.

Tu découvriras les autres aspects importants d'une présentation dans l'élément opérationnel « Préparer des contenus en lien avec l'entreprise ».

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.

MANDATS PRATIQUES

Semestre 3



2^e année de formation

Contribuer positivement aux changements

Mandat pratique

Compétence opérationnelle a3 : Gérer les changements dans l'environnement de travail commercial

Situation initiale

Les changements font partie intégrante de la vie professionnelle. Il peut s'agir de restructurations, de l'arrivée de nouveaux collègues ou de l'introduction d'un nouvel outil. Pour que ces changements soient une réussite, tu dois les soutenir.

Utilise ce mandat pratique pour contribuer positivement aux changements dans l'entreprise.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Identifie des changements mineurs ou majeurs survenus dans ton entreprise ou dans ton quotidien professionnel.

Une nouvelle signature électronique, par exemple, est un changement mineur.

Un nouveau domaine de responsabilité ou des changements au sein de l'équipe, par exemple, sont des changements majeurs.

Discute de tes observations avec ta ou ton responsable.

Tâche partielle 2 Réfléchis à la façon dont tu as géré ces changements :

- Comment as-tu réagi ? Étais-tu ouvert-e au changement ou plutôt réticent-e ?
- Comment as-tu contribué positivement au changement ? Inviter une nouvelle collaboratrice à la pause-café ou engager de nouveaux processus de travail, par exemple.

Essaye d'analyser comment ton équipe a géré le changement :

- Comment le changement a-t-il été accueilli ?

Note tes réflexions.

Tâche partielle 3 Discute de tes réflexions de la tâche partielle 2 avec ta ou ton responsable.

Demande-lui comme elle/il évalue ton attitude face aux changements.

Demande-lui des conseils sur la façon de gérer les changements.

Note les feed-back de ta ou ton responsable.



Tâche partielle 4 Complète tes notes des tâches partielles 2 et 3 avec des conseils pour une gestion positive des changements. Exemples :

- En parler avec des collègues de travail
- Sonder les raisons ayant motivé ce changement
- Idées pour développer un état d'esprit positif

Tâche partielle 5 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Dans l'élément opérationnel « Gérer les changements dans l'environnement de travail commercial », tu trouveras des conseils pour gérer positivement les changements dans l'entreprise.

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



2^e année de formation

Transmettre des informations

Mandat pratique

Compétence opérationnelle b3 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Situation initiale

En tant que professionnel-le, tu transmets des informations, notamment sur des produits ou services de ton entreprise, à la clientèle interne ou externe ou à des fournisseurs.

Ce faisant, tu mènes un entretien d'information.

Dans un entretien d'information productif, tu es bien informé-e et tu réponds de manière satisfaisante aux questions de la personne en face.

Ce mandat pratique te permet de préparer et de mener un entretien d'information.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, définis au moins deux entretiens d'information que tu peux mener ou auxquels tu peux assister.

Note les dates dans ton calendrier.

Tâche partielle 2 Renseigne-toi sur les produits ou services qui seront abordés lors de l'entretien d'information. Utilise pour cela les canaux de l'entreprise (p. ex. Intranet, site Internet, brochures).

Consigne les informations dans un aperçu.

Tâche partielle 3 Rédige des messages brefs et intelligibles ou prépare des représentations graphiques (p. ex. diagrammes, images) sur trois produits ou services.

Les messages ou les représentations graphiques doivent contenir les principales informations sur les produits ou services.

Tâche partielle 4 Présente tes informations des tâches partielles 2 et 3 à tes collègues de travail. Demande-leur un feed-back pour pouvoir compléter les informations et les rendre plus compréhensibles.

Demande-leur si tes explications étaient correctes et ce que tu peux améliorer.

Tâche partielle 5 Mène les entretiens d'information ou assiste aux entretiens de la tâche partielle 1.



Utilise les informations des tâches partielles 2 et 4 lors des entretiens d'information.

Tâche partielle 6 Évalue les entretiens d'information :

- As-tu réussi à communiquer les principales informations ?
- La personne en face a-t-elle compris les informations ?
- Étais-tu suffisamment préparé-e ?

Consigne tes réflexions par écrit et discutes-en avec ta ou ton responsable.

Tâche partielle 7 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Prends l'aperçu de la tâche partielle 2 avec toi à l'entretien d'information.

Tu découvriras comment communiquer correctement des informations et évaluer des entretiens d'information dans l'élément opérationnel « Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs ».

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



2^e année de formation

Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil

Mandat pratique

Compétence opérationnelle b3 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Situation initiale

Lors d'un entretien de conseil, tu sondes les besoins individuels de la clientèle interne ou externe. Tu lui présentes des solutions appropriées et tu exposes clairement l'avantage client.

Ce mandat pratique t'aide à identifier les besoins de la clientèle, à présenter des solutions et à exposer les avantages.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, réfléchis aux situations dans lesquelles tu mènes des entretiens de conseil en tant que professionnel-le.

Réfléchissez aux besoins que la clientèle interne et externe te soumet et à la façon de la conseiller. Exemples de besoins de la clientèle :

- Une cliente veut acheter un produit de ton entreprise.
- Une collaboratrice souhaite créer une liste des inscriptions pour un événement d'équipe.

Crée un aperçu reprenant les situations les plus fréquentes et les besoins de la clientèle correspondants.

Tâche partielle 2 Réponds aux questions suivantes sur les différents besoins :

- Quelles solutions peux-tu proposer pour répondre à ces besoins ?
- Quel est l'avantage client de chaque solution ?
- Quels sont les avantages et les inconvénients des solutions du point de vue de la cliente ?

Complète ton aperçu de la tâche partielle 1 avec tes réponses.

Tâche partielle 3 Discute de ton aperçu des tâches partielles 1 et 2 avec ta ou ton responsable.

Demande-lui des conseils sur la façon d'exposer l'avantage client dans le cadre d'entretiens de conseil.

Tâche partielle 4 Avec ta ou ton responsable, définis un entretien de conseil que tu peux mener ou



auquel tu peux assister.

Intègre les informations de ton aperçu de la tâche partielle 1 dans l'entretien de conseil.

Tâche partielle 5 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Tu apprendras comment mener un entretien de conseil pour atteindre tes objectifs dans l'élément opérationnel « Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs ».

Demande à tes collègues de travail comment elles/ils présentent des solutions et mettent l'avantage client en exergue dans le cadre d'entretiens de conseil.

Sois honnête par rapport aux inconvénients des produits ou services. Toutefois, présente les inconvénients de la manière la plus positive possible (p. ex. « Le prix est assez élevé parce que nous privilégions la qualité. »).

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



2^e année de formation

Répondre à des objections

Mandat pratique

Compétence opérationnelle b3 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Situation initiale

Lors d'entretiens de conseil, il peut arriver que la personne en face émette des objections. Une personne émet une objection lorsqu'elle n'est pas satisfaite de la solution proposée, par exemple. Les objections peuvent venir de la clientèle interne ou externe.

En tant que professionnel-le, tu es en mesure de répondre aux objections avec professionnalisme et amabilité.

Ce mandat pratique t'y aidera.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Renseigne-toi auprès de ta ou ton responsable pour savoir quels collègues tu peux accompagner à des entretiens de conseil.

Note les dates dans ton agenda et demande aux collègues quel est l'objet de l'entretien.

Tâche partielle 2 Assiste à plusieurs entretiens de conseil menés par tes collègues. Pendant les entretiens, prends des notes sur

- les objections de la personne en face ;
- la réaction de tes collègues ;
- les propositions de solution de tes collègues.

Rédige tes notes après l'entretien.

Tâche partielle 3 Discute de tes notes de la tâche partielle 2 avec tes collègues.

Consigne les nouveaux éléments sur la gestion des objections dans l'aperçu.

Tâche partielle 4 Mène ou assiste à au moins trois entretiens de conseil.

Pendant les entretiens de conseil, utilise les informations recueillies dans les tâches partielles précédentes.

Note les nouveaux éléments au fur et à mesure dans l'aperçu et discutes-en avec ta ou ton responsable.



Tâche partielle 5 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Tu découvriras les techniques qui existent pour répondre aux objections de manière professionnelle dans l'élément opérationnel « Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs ».

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



2^e année de formation

Créer un document de soutien

Mandat pratique

Compétence opérationnelle c3 : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

Situation initiale

Les listes de contrôle, les instructions et les modèles sont des exemples de documents de soutien. Les documents de soutien facilitent ton travail ainsi que celui de tes collègues.

Ce mandat pratique t'aidera à créer par toi-même un document de soutien pour ton entreprise.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, cherche une tâche pour laquelle tu peux créer un document de soutien. Il peut par exemple s'agir d'un modèle pour :

- des procès-verbaux/comptes rendus de réunion ;
- des listes de commande de matériel ;
- une liste d'invité-e-s et de participant-e-s ;
- une invitation à un événement.

En discutant avec ta ou ton responsable, clarifie les points suivants :

- Qui travaillera avec le document ?
- Quelles informations doit contenir le document ?

Prends des notes.

Tâche partielle 2 Crée le document en tenant compte du groupe cible et vérifie pour terminer les points suivants :

- Présentation (logo, mise en page et taille de la police)
 - Caractère compréhensible
 - Fautes d'inattention et orthographe
 - Caractère complet
-

Tâche partielle 3 Présente le document à une personne qui en aura besoin dans son travail.



Expose clairement le but et l'utilisation du document.

Prends l'initiative de demander un feed-back sur le document.

Adapte le document sur la base des feed-back.

Tâche partielle 4 Demande un feed-back sur ton document à ta ou ton responsable.
Procède à d'autres adaptations si nécessaire.
Informe toutes les personnes concernées de l'existence du document de soutien et de l'endroit où il est archivé.

Tâche partielle 5 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Tu apprendras comment créer des documents de soutien utiles dans l'élément opérationnel « Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial ».

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



2^e année de formation

Gérer un agenda

Mandat pratique

Compétence opérationnelle c3 : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

Situation initiale

Dans ton quotidien professionnel, il t'est probablement déjà arrivé plus d'une fois d'envoyer des invitations à un rendez-vous. Tu t'es donc déjà probablement retrouvé-e confronté-e à l'annulation d'un rendez-vous. En tant que professionnel-le, tu dois alors supprimer ou reporter le rendez-vous. Ce sont des tâches typiques dans la gestion de l'agenda de l'entreprise.

Ce mandat pratique t'aide à gérer l'agenda de manière professionnelle.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, définis **trois événements** (p. ex. réunions d'équipe, ateliers ou formations internes) pour lesquels tu peux gérer l'agenda.

Lorsque tu gères l'agenda, tu dois par exemple exécuter les tâches suivantes :

- Reporter un rendez-vous
- Annuler un rendez-vous
- Inviter d'autres personnes
- Communiquer le rendez-vous

Exécute toutes les tâches en lien avec la gestion de l'agenda.

Tâche partielle 2 Analyse ta gestion de l'agenda :

- Quelles tâches as-tu exécutées en lien avec la gestion de l'agenda ?
- Quels ont été les défis ?
- Que voudrais-tu faire autrement à l'avenir ?

Note tes conclusions. Discutes-en avec ta ou ton responsable.

Tâche partielle 3 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.



Remarques sur la solution

Veille à adopter des formulations aimables et polies dans les invitations à des rendez-vous ou la gestion de l'agenda.

Tu découvriras dans l'élément opérationnel « Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial » à quoi tu dois faire attention dans la gestion de l'agenda.

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



2^e année de formation

Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion

Mandat pratique

Compétence opérationnelle c3 : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

Situation initiale

Est-ce que cela t'est déjà arrivé ? Tu participes à une réunion et ensuite, tu ne sais plus exactement ce qui a été décidé.

En tant que professionnel-le, tu es responsable de la rédaction des procès-verbaux et des comptes-rendus des réunions dans ton entreprise.

Ce mandat pratique t'aide à rédiger des procès-verbaux et des comptes-rendus de réunion professionnels.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, choisis une réunion pour laquelle tu peux rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu.

Clarifie les points en suspens en posant des questions comme :

- Quel type de procès-verbal ou de compte-rendu de réunion dois-tu rédiger ?
- Existe-t-il des modèles en interne ?

Tâche partielle 2 Prépare-toi à cette réunion imminente en

- lisant le procès-verbal ou le compte-rendu de la dernière réunion ;
- t'informant au sujet des abréviations et les notions que tu ne connais pas ;
- étudiant l'ordre du jour ;
- t'informant sur les personnes qui participeront à la réunion ;
- clarifiant les questions en suspens ;
- préparant le modèle numérique pour le nouveau procès-verbal ou compte-rendu.

Tâche partielle 3 Rédige le procès-verbal ou le compte-rendu pendant la réunion. Si certains points ne sont pas clairs, pose directement tes questions.

Tâche partielle 4 Continue à travailler sur le modèle directement après la réunion. Cela implique par



exemple de :

- rédiger le procès-verbal ou le compte-rendu ;
- clarifier les questions en suspens ;
- lire attentivement le procès-verbal ou le compte-rendu ;
- corriger les fautes d'orthographe et de grammaire.

Tâche partielle 5 Demande à ta ou ton responsable de lire le procès-verbal ou le compte-rendu.
Demande-lui des suggestions d'amélioration. Retravaille le procès-verbal ou le compte-rendu si nécessaire.
Envoie la version finale du procès-verbal ou du compte-rendu à toutes les personnes présentes à la réunion et à d'autres personnes concernées dans l'entreprise.
Archive le procès-verbal ou le compte-rendu à l'endroit prévu.

Tâche partielle 6 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Tu apprendras comment rédiger efficacement des procès-verbaux dans l'élément opérationnel « Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial ».

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.

MANDATS PRATIQUES

Semestre 4



2^e année de formation

Organiser l'archivage

Mandat pratique

Compétence opérationnelle c3 : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

Situation initiale

En tant que professionnel-le, tu gères des archives numériques et physiques.

Gérer l'archivage implique par exemple de vérifier si les noms de fichiers correspondent aux normes de l'entreprise. Tu évites ainsi le chaos dans les documents.

Ce mandat pratique te permet de gérer des archives numériques ou physiques.

Définition de la tâche

- | | |
|--------------------------|--|
| Tâche partielle 1 | Avec ta ou ton responsable, cherche un archivage que tu peux gérer.
Demande-lui en quoi consiste ton mandat.
Recueille toutes les informations dont tu as besoin et clarifie les questions en suspens.
Consigne toutes les informations importantes sur le mandat dans un aperçu. |
| <hr/> | |
| Tâche partielle 2 | Consulte l'archivage et planifie ta démarche.
Complète ton aperçu de la tâche partielle 1 avec tes réponses.
Discute de ton aperçu avec ta ou ton responsable. |
| <hr/> | |
| Tâche partielle 3 | Gère l'archivage comme convenu.
Réfère-toi pour cela à ton aperçu. |
| <hr/> | |
| Tâche partielle 4 | Dès que tu as terminé le mandat, informes-en ta ou ton responsable.
Discutez ensemble de tes adaptations.
Informe ensuite toutes les personnes qui doivent être au courant de ces changements dans l'archivage. |
| <hr/> | |
| Tâche partielle 5 | Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique. |
-



Remarques sur la solution

Respecte impérativement les directives de l'entreprise lorsque tu gères des archivages.

Tu découvriras dans l'élément opérationnel « Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial » ce qui différencie des archives numériques et physiques.

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



2^e année de formation

Tenir un livre de caisse

Mandat pratique

Compétence opérationnelle c3 : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

Situation initiale

Le livre de caisse donne un aperçu des recettes et des dépenses en espèces au sein d'une entreprise. Un livre de caisse peut être physique ou numérique.

Ce mandat pratique t'aide à tenir le livre de caisse d'une entreprise.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Renseigne-toi auprès de la personne responsable du livre de caisse :

- Quels justificatifs faut-il enregistrer ?
- Où trouver les justificatifs ?
- Comment établir soi-même un justificatif ?

Rédige un aperçu reprenant les principales étapes de la tenue du livre de caisse.

Tâche partielle 2 Pendant la période définie, effectue des saisies complètes dans le livre de caisse. Réfère-toi pour cela à ton aperçu de la tâche partielle 1.

Tâche partielle 3 Montre ton travail à la personne responsable et demande-lui un feed-back. Complète ton aperçu par les connaissances acquises lors de cette conversation.

Tâche partielle 4 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Il vaut la peine d'effectuer ce mandat pratique plusieurs fois.

La quittance seule ne suffit pas pour une entrée dans le livre de caisse. Il faut un justificatif.

Tu découvriras comment tenir correctement un livre de caisse et établir des justificatifs dans l'élément opérationnel « Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial ».



Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



2^e année de formation

Établir une facture

Mandat pratique

Compétence opérationnelle c3 : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

Situation initiale

En tant que professionnel-le, tu établis des factures et les envois à la clientèle. Il s'agit d'une tâche essentielle afin que ton entreprise puisse être rémunérée pour la prestation fournie ou le produit envoyé.

Ce mandat pratique t'aide à établir des factures.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, choisis un produit ou un service fourni pour lequel tu établis une facture.

Demande-lui toutes les informations dont tu as besoin pour établir la facture.

Rédige un aperçu reprenant les principaux points de la conversation.

Tâche partielle 2 Établis la facture comme convenu.

Vérifie si tu as appliqué tous les points repris dans ton aperçu de la tâche partielle 1.

Retravaille la facture si nécessaire.

Tâche partielle 3 Demande à ta ou ton responsable de vérifier ta facture.

Procède à d'éventuelles corrections et complète ton aperçu en conséquence.

Tâche partielle 4 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Ces factures sont également appelées « créances résultant de livraisons et de prestations ». Elles permettent d'exiger de l'argent auprès des clients, qui deviennent alors des débiteurs.

Veille à utiliser le bon modèle de facture dans ton entreprise.

Tu découvriras comment établir correctement des factures dans l'élément opérationnel « Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial ».

Si dans ton entreprise, le processus de paiement est automatisé, représente-les dans un graphique. Avec ta ou ton responsable un produit ou un service pour réaliser ce graphique.



Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



2^e année de formation

Établir un décompte

Mandat pratique

Compétence opérationnelle c3 : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

Situation initiale

En tant que professionnel-le, tu établis les décomptes relatifs à des événements ou des projets. Il s'agit d'une tâche essentielle qui te permet d'obtenir une vue d'ensemble des recettes et des dépenses.

Ce mandat pratique t'aide à établir un décompte.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, cherche un événement ou un projet pour lequel tu peux établir un décompte. Il peut par exemple s'agir d'un événement dédié aux collaboratrices et collaborateurs.

Rédige un aperçu avec les principaux points nécessaires pour établir correctement un décompte.

Discute de ton aperçu avec ta ou ton responsable. Demande-lui du feedback et retravaille ton aperçu si nécessaire.

Tâche partielle 2 Établis le décompte comme convenu.

Vérifie si tu as appliqué tous les points repris dans ton aperçu de la tâche partielle 1.

Tâche partielle 3 Demande à ta ou ton responsable de vérifier ton décompte.

Corrige-le si nécessaire.

Archive le décompte à l'endroit convenu.

Si nécessaire, retravaille aussi ton aperçu.

Tâche partielle 4 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.



Remarques sur la solution

N'oublie pas que tu as besoin des quittances et des factures des recettes et des dépenses pour établir un décompte.

Tu découvriras les éléments qui doivent habituellement figurer dans un décompte dans l'élément opérationnel « Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial ».

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



2^e année de formation

Recevoir un mandat d'analyse

Mandat pratique

Compétence opérationnelle e3 : Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise

Situation initiale

Dans ton quotidien professionnel, il t'arrive d'effectuer des analyses de données. Dans une analyse de données, tu étudies les données pour en extraire des informations.

Dans ce mandat pratique, tu apprends à recevoir des mandats d'analyse de façon structurée.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, choisis un mandat d'analyse que tu peux exécuter.
Exemples :

- Interpréter des statistiques de participants
- Évaluer les résultats d'un sondage
- Analyser un groupe cible

Tâche partielle 2 Avec ta ou ton responsable, réfléchis aux informations dont tu as besoin pour exécuter correctement le mandat d'analyse.

Consigne tes conclusions dans un aperçu.

Tâche partielle 3 Recueille toutes les informations sur le mandat d'analyse auprès des personnes compétentes. Utilise pour cela les notes de ton aperçu de la tâche partielle 2.

Note les informations et discutes-en avec ta ou ton responsable.

Tâche partielle 4 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Tu découvriras comment recueillir des informations sur un mandat d'analyse dans l'élément opérationnel « Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise ».

Dans le cadre de la tâche partielle 2, pense également aux aspects importants en matière de protection des données.

Informe-toi sur la manière dont tu dois citer tes sources.



Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



2^e année de formation

Effectuer une analyse qualitative

Mandat pratique

Compétence opérationnelle e3 : Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise

Situation initiale

En tant que professionnel-le, tu effectues des analyses qualitatives. Dans le cadre d'une analyse qualitative, tu examines par exemple des informations issues de graphiques, d'interviews ou de sondages et tu les interprètes.

Ce mandat pratique te donne l'occasion d'acquérir de premières expériences en matière d'analyse qualitative.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, choisis un mandat pour lequel tu peux procéder à une analyse qualitative, par exemple :

- offre de restauration à la cantine ou dans la salle de repos ;
- sondage sur des applications utilisées dans l'entreprise ;
- sondage sur les fournitures de bureau utilisées dans l'entreprise.

Formulez ensemble des questions clés pour l'analyse.

Consigne les points abordés par écrit.

Tâche partielle 2 Procure-toi le contenu que tu dois analyser.

Clarifie les points suivants :

- Comment le résultat doit-il être présenté (tableau, diagramme, présentation) ?
- Pour quand l'analyse doit-elle être terminée ?

Complète tes notes de la tâche partielle 1.

Tâche partielle 3 Procède à ton analyse qualitative en te référant aux questions clés de la tâche partielle 1.

Tâche partielle 4 Interprète l'analyse et prépare les résultats de l'analyse comme convenu.

Présente les résultats à ta ou ton responsable.

Prends l'initiative de demander des feed-back sur ta présentation et complète ton résultat d'analyse si nécessaire.



Tâche partielle 5 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Tu trouveras des conseils utiles pour procéder à une analyse qualitative dans l'élément opérationnel « Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise ».

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



2^e année de formation

Effectuer une analyse quantitative

Mandat pratique

Compétence opérationnelle e3 : Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise

Situation initiale

Dans ton quotidien professionnel, il t'arrive d'effectuer des évaluations quantitatives. Dans ce type d'évaluation, tu travailles avec des chiffres.

Le but des évaluations quantitatives est d'identifier un indicateur central.

Ce mandat pratique te donne l'occasion d'acquérir de premières expériences en matière d'évaluations quantitatives.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, choisis un mandat pour lequel tu peux procéder à une évaluation quantitative, par exemple :

- prix moyen d'un groupe de produits ;
- niveau de satisfaction de la clientèle ;
- nombre de réclamations client par mois/an.

Ensemble, formulez des questions clés appropriées pour l'évaluation.

Consigne les points abordés par écrit.

Tâche partielle 2 Procure-toi la base de données dont tu as besoin pour l'évaluation.

Clarifie en outre les points suivants :

- Comment le résultat doit-il être présenté (tableau, diagramme, présentation) ?
- Pour quand l'évaluation doit-elle être terminée ?

Complète tes notes.

Tâche partielle 3 Procède à ton évaluation quantitative en te référant aux questions clés de la tâche partielle 1.

Tâche partielle 4 Complète les résultats de ton évaluation comme convenu.

Présente les résultats à ta ou ton responsable.

Prends l'initiative de demander des feed-back sur ta présentation et complète ton



résultat d'évaluation si nécessaire.

Tâche partielle 5 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Si ton entreprise a l'habitude de travailler avec un programme particulier pour l'analyse des données, utilise directement cet outil.

Tu trouveras une marche à suivre utile pour effectuer des évaluations quantitatives dans l'élément opérationnel « Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise ».

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.



2^e année de formation

Analyser des informations

Mandat pratique

Compétence opérationnelle e3 : Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise

Situation initiale

Les ensembles de données contiennent une mine d'informations. Analyser ces informations est une tâche centrale pour toi en tant que professionnel-le.

Ce mandat pratique t'aide à analyser des informations extraites d'un ensemble de données.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, cherche un ensemble de données avec lequel tu peux travailler. Il peut s'agir d'un tableau ou d'une liste, par exemple.

Tâche partielle 2 Avec ta ou ton responsable, rédige des questions clés auxquelles tu dois répondre à l'aide des données. Exemples :

- De quels cantons provient la majorité de notre clientèle ?
- Quel produit vendons-nous le plus ?
- Quel produit est le plus souvent échangé ?
- La majorité de notre clientèle est-elle constituée de professionnels ou de particuliers ?

Consigne les questions rédigées par écrit.

Tâche partielle 3 Familiarise-toi avec l'ensemble de données sélectionné.

- Quelles données contient-il ?
 - Selon quelles catégories ces données sont-elles classées ?
 - Quelles informations contiennent-elles ?
-

Tâche partielle 4 Réponds aux questions clés de la tâche partielle 2 en utilisant les informations de l'ensemble de données.

Note tes réponses sous forme d'aperçu.

Vérifie si tu peux répondre à toutes les questions clés.

Tâche partielle 5 Prépare le résultat de ton analyse.



Présente tes résultats d'analyse à ta ou ton responsable.

Prends l'initiative de demander des feed-back sur ta présentation.

Complète tes résultats d'analyse si nécessaire.

Tâche partielle 6 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Utilise la marche à suivre décrite dans l'élément opérationnel « Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise » pour extraire des informations d'ensembles de données.

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.