



# **Mandats pratiques de l'employé-e de commerce CFC**

**Branche « Services et  
administration »**

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

[cours@cific-ge.ch](mailto:cours@cific-ge.ch) ou [www.cific-geneve.ch](http://www.cific-geneve.ch)

# Aperçu de la formation « employé-e de commerce CFC SA »

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 a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1	CO a1	CO b3	CO c4	CO d5	CO e5
	CO a2	CO b4	CO c2	CO d2	CO e2	CO a2	CO b3	CO c4	CO d3	CO e2	CO a2		CO c6	CO d6	CO e6
	CO a3		CO c5		CO e4	CO a3	CO b4	CO c5	CO d4	CO e3	CO a3				
	CO a4					CO a4	CO b5			CO e4	CO a4				
	CO a5					CO a5					CO a5				
	Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques à l'option choisie				
CI	Jour 1 et 2		Jour 3 et 4		Jour 5 et 6		Jour 7 et 8		Jour 9 et 10						
Entreprise	Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification CO a2 S'informer sur les réseaux professionnels CO c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches CO c1 Planifier une journée de travail CO c1 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée CO c1 Organiser un événement CO c2 Créer un document de soutien CO c2 Gérer un agenda CO c2 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion CO c2 Organiser l'archivage CO c5 Établir un budget et un décompte CO c5 Tenir le livre de caisse CO c5 Contrôler les paiements entrants CO c5 Établir des ordres de paiement	CO c5 Contrôler les factures reçues CO d1 Prendre en compte les besoins CO d1 Instaurer un contact numérique CO d1 Téléphoner de manière professionnelle CO d1 Traiter ou transférer des demandes CO d2 Transmettre des informations CO d2 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil CO d2 Répondre à des objections CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations CO e1 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données CO e1 Travailler avec des logiciels et des bases de données CO e2 Effectuer une recherche CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures CO a3 Clarifier et exécuter un mandat CO b1 Faire preuve d'esprit d'équipe CO b2 Avoir le sens du service CO b2 Recevoir et transmettre des informations CO b2 Analyser les interfaces en entreprise CO b2 Recueillir et traiter des informations sur les mandats CO b4 Planifier des tâches de gestion de projet CO b4 Gérer des environnements de travail dans des projets CO b4 Évaluer des projets CO b5 Contribuer positivement aux changements CO c3 Documenter des processus CO c3 Optimiser des processus CO c3 Créer et superviser un calendrier	CO c4 Définir les caractéristiques du groupe cible CO c5 Établir une facture CO d3 Préparer et mener un entretien de vente CO d3 Préparer et mener un entretien de négociation CO d4 Instaurer des relations CO d4 Entretenir des relations CO d4 Demander des feed-back sur les prises de contact et en tirer profit CO e1 Résoudre des problèmes techniques CO e3 Recevoir un mandat d'analyse CO e3 Effectuer des évaluations quantitatives CO e3 Effectuer des évaluations qualitatives CO e3 Interpréter des résultats d'évaluations CO e4 Effectuer un mandat de préparation CO e4 Élaborer un modèle CO e4 Vérifier la qualité de contenus multimédias	CO a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles CO a2 Utiliser et entretenir son réseau professionnel CO a2 Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux CO a3 Recevoir des retours CO b3 Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion	CO b3 Participer aux discussions spécialisées CO c4 Créer des contenus de communication et mener à bien des mesures de communication CO c4 Tenir compte de l'évolution multimédia dans les mesures de communication									
	1 <sup>er</sup> semestre		2 <sup>e</sup> semestre		3 <sup>e</sup> semestre		4 <sup>e</sup> semestre		5 <sup>e</sup> semestre		6 <sup>e</sup> semestre				
	1		2		3		4		5		6				

## 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<sup>re</sup> année de formation

---

## Participer activement aux entretiens de qualification

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle a1 : Examiner et développer des compétences commerciales

##### Situation initiale

Pendant ta formation, tu participes à un entretien de qualification avec ta ou ton responsable chaque semestre.

Les entretiens de qualification sont des bilans. Pendant les entretiens de qualification, ta ou ton responsable regarde avec toi où tu en es dans ta formation (entreprise, école professionnelle, CI) et comment tu peux continuer à évoluer.

Il est important de préparer ces entretiens de qualification et d'impliquer ta ou ton responsable dans la planification. Tu pourras ainsi jouer un rôle actif dans l'entretien de qualification.

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 :** Informe-toi de la date du prochain entretien de qualification.

Note-la dans ton calendrier.

Renseigne-toi pour savoir comment tu dois te préparer en vue de cet entretien de qualification.

---

**Tâche partielle 2 :** Étudie ton programme de formation en entreprise et pose-toi les questions suivantes :

- Quelles tâches ai-je accomplies ?
- Mes tâches correspondent-elles au programme de formation en entreprise et aux compétences opérationnelles correspondantes ?

Consigne les réponses dans un aperçu.

---

**Tâche partielle 3 :** Inscris les compétences opérationnelles correspondantes dans la grille de compétences de ton dossier de formation.

Compare l'auto-évaluation et l'évaluation externe dans la grille de compétences. Les évaluations diffèrent-elles au niveau de

- mes points forts et mes points faibles ?
  - ce qui fonctionne bien et ce qui fonctionne moins bien ?
-



Cherche les raisons qui expliquent ces divergences. Réfléchis ensuite à la façon de t'améliorer et de continuer à évoluer.

Consigne tes réflexions dans un aperçu.

---

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

- Apporte ton aperçu de la tâche partielle 2.
- Écoute attentivement.
- Annote l'aperçu de la tâche partielle 2.
- Pose des questions si tu as des doutes.

---

**Tâche partielle 5 :** Avec ta ou ton responsable, définis tes prochains objectifs et les mesures appropriées. Complète ton aperçu.

---

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

---

### Remarques sur la solution

Tu découvriras d'autres questions appropriées pour la tâche partielle 2 dans l'élément opérationnel « Examiner et développer des compétences commerciales ».

Pour la tâche partielle 3, assure-toi de demander suffisamment tôt à ta ou ton responsable d'effectuer une évaluation externe à l'aide de la grille de compétences.

### 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<sup>re</sup> année de formation

---

## S'informer sur les réseaux professionnels

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial**

#### Situation initiale

Différents types de personnes sont présents sur les réseaux professionnels. Ces réseaux sont utiles pour ton évolution professionnelle, car ils t'offrent un aperçu détaillé de ta branche. Tu peux par exemple élargir tes connaissances spécialisées, travailler sur tes capacités de communication et acquérir de nouvelles expériences.

Ce mandat pratique te donne l'occasion de t'informer sur les réseaux professionnels.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1 :** Réfléchis aux réseaux professionnels que tu connais déjà.

Note-les.

---

**Tâche partielle 2 :** Demande à tes collègues de travail quels réseaux professionnels elles/ils connaissent et utilisent. Complète tes notes avec ces informations.

---

**Tâche partielle 3 :** Échange avec tes condisciples dans l'entreprise, à l'école professionnelle et au CI pour savoir sur quels réseaux elles/ils sont actifs. Demande-leur comment elles/ils utilisent leurs canaux pour élargir leur réseau professionnel.

Complète tes notes avec ces nouvelles informations.

---

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

---

#### Remarques sur la solution

La pertinence des différents réseaux varie en fonction du niveau d'évolution professionnelle de la personne. Réfléchis donc aux réseaux qui sont pertinents pour toi dans ta situation actuelle.

Considère aussi tes intérêts personnels avant d'envisager de rejoindre certains réseaux. Une personne qui s'intéresse à la vie politique, par exemple, sera à son aise dans une association dotée d'une orientation politique. Une personne qui s'intéresse davantage aux langues étrangères de la branche peut peut-être rejoindre une organisation qui se mobilise en faveur des échanges internationaux.



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

L'élément opérationnel « Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial » te fournira d'autres suggestions de points de liaison avec des réseaux professionnels.

### **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<sup>re</sup> année de formation

---

## Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial**

#### Situation initiale

Pour une bonne coordination de tes responsabilités dans ton quotidien professionnel, tu procèdes à une planification et à une coordination rigoureuse de tes rendez-vous et de tes tâches. Ce mandat pratique te permettra de franchir la première étape vers la réalisation de cet objectif.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Réfléchis aux rendez-vous et aux tâches scolaires, professionnels et privés prévus au cours des trois prochains mois, par exemple

- **École** : dates des examens et remise de travaux
- **Travail** : réunions régulières, entretien d'évaluation, journées de CI et mandats pour le CI
- **Vie privée** : congés, concerts, activités sportives et rendez-vous médicaux

Note les principaux rendez-vous et les principales tâches dans l'outil de ton entreprise prévu à cet effet.

---

**Tâche partielle 2** Renseigne-toi sur les dispositions légales et les directives de l'entreprise sur les rendez-vous et les temps de travail (p. ex. à combien de temps de pause ai-je droit ? Les rendez-vous médicaux sont-ils assimilés à du temps de travail ?).

Revois ton planning à la lumière de ces informations. Si nécessaire, discute des goulots d'étranglement et des inexactitudes avec ta/ton responsable.

---

**Tâche partielle 3** Informe ta/ton responsable suffisamment tôt lorsque tu as des rendez-vous privés pendant ton temps de travail ou en cas de reports de CI, par exemple.

---

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

---



### **Remarques sur la solution**

Choisis un système fiable pour consigner tes tâches et des rendez-vous privés et professionnels.

Note tes rendez-vous privés et tes absences dans une autre couleur. Tu pourras ainsi faire une distinction entre ce qui relève du domaine privé et ce qui relève du domaine professionnel.

L'élément opérationnel « Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial » te donnera de précieux conseils sur la gestion de ton 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.



1<sup>re</sup> année de formation

---

## Planifier une journée de travail

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial**

#### 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. Au début de chaque journée de travail, regarde les travaux et les rendez-vous prévus pour la journée.

---

**Tâche partielle 2** Après deux semaines, procède à une évaluation finale. Analyse comment tu as réussi à mettre en œuvre la méthode ALPES.

---

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

---

#### Remarques sur la solution

Pour ton planning quotidien de la tâche partielle 1, ne tiens pas uniquement compte de ton entreprise, mais aussi de ton temps libre et de ton temps d'étude.

Tu découvriras dans l'élément opérationnel « Planifier, coordonner et optimiser des tâches dans un environnement de travail commercial » comment appliquer la méthode ALPES de façon 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<sup>re</sup> année de formation

---

## Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial**

#### Situation initiale

Dans ton travail, tu dois chaque jour accomplir diverses tâches et remplir diverses obligations. 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 les trois prochains mois. Estime approximativement combien de temps il te reste pour toi une fois que tu as rempli tes obligations professionnelles et privées. 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 à quel moment et à quel niveau tes ressources personnelles ne suffisent éventuellement plus et des goulots d'étranglement apparaissent.

---

**Tâche partielle 2** Formule deux propositions de solution pour résoudre les goulots d'étranglement. Applique ces solutions en temps utile et vérifie leur efficacité.

---

**Tâche partielle 3** Si le déséquilibre entre ta vie professionnelle et ta vie privée subsiste, discutes-en avec ta/ton responsable. Prends l'initiative de lui demander des conseils.

---

**Tâche partielle 4** 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.

Tu découvriras des stratégies possibles permettant d'éviter les goulots d'étranglement dans l'élément opérationnel « Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial ».



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

## **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<sup>re</sup> année de formation

---

## Organiser un événement

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial**

#### Situation initiale

Les événements sont une source de distraction bienvenue dans la routine du quotidien professionnel. Il peut s'agir par exemple de réunions d'équipe, de l'accueil d'un nouveau collaborateur, d'apéritifs, d'excursions pour les personnes en formation ou de la fête de Noël. Cela devient particulièrement intéressant lorsque tu peux organiser toi-même ce type d'événement. Ce mandat pratique t'y aidera.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Renseigne-toi sur les événements organisés régulièrement dans ton entreprise, en analysant le calendrier de l'entreprise ou en effectuant des recherches sur le site de l'entreprise, par exemple.  
Choisis un à deux événements que tu peux organiser de façon autonome ou auxquels tu peux contribuer.  
Discute de ton choix avec ta ou ton responsable.

---

**Tâche partielle 2** Recueille toutes les informations dont tu as besoin pour organiser l'événement. Sur la base de ces informations, crée un document (p. ex. une liste de contrôle) pour planifier l'événement, reprenant par exemple :

- La date
- Les participant-e-s
- Le lieu
- Le budget

Note quand tu dois effectuer quels préparatifs et inscris les dates.

---

**Tâche partielle 3** Avant de tout organiser et d'envoyer les invitations aux participant-e-s, consulte ta ou ton responsable.

---

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

---



### **Remarques sur la solution**

Des listes, des aperçus ou des listes de contrôle qui peuvent t'aider à organiser l'événement existent peut-être déjà dans ton entreprise.

Pendant les préparatifs, vérifie régulièrement si les ressources (p. ex. budget, temps investi, frais de personnel) se situent toujours dans les limites prévues.

Pense à effectuer les réservations et les commandes à temps. Assure-toi aussi de connaître les délais de livraison ainsi que les conditions d'annulation ou de remboursement. C'est non seulement plus avantageux, mais aussi plus écologique.

Tu trouveras d'autres suggestions pour organiser efficacement un événement dans l'élément opérationnel « Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail 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<sup>re</sup> année de formation

---

## Créer un document de soutien

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial**

#### Situation initiale

Les documents de soutien facilitent ton travail ainsi que celui de tes collègues. Les documents de soutien peuvent être des aperçus, des listes, des tableaux ou des notes, par exemple. Ce mandat pratique t'aidera à créer par toi-même un document de soutien pour ton entreprise.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Cherche une tâche pour laquelle tu créeras un document de soutien, par exemple :

- Modèle de procès-verbal
- Liste de matériel

Discute de ta proposition avec ta ou ton responsable et définis la procédure.

---

**Tâche partielle 2** Crée le document de soutien et vérifie pour terminer les points suivants, par exemple :

- Fautes d'inattention et orthographe
- Caractère complet
- Caractère utilisable
- Caractère compréhensible

---

**Tâche partielle 3** Demande un feed-back sur ton document à ta ou ton responsable. Procède aux améliorations convenues.

---

**Tâche partielle 4** Présente le document aux personnes qui vont l'utiliser dans leur travail. Explique-leur comment l'utiliser, à quoi il sert et 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 « Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial ».

Dans la tâche partielle 2, veille à adapter le document de soutien au groupe cible et à la finalité visée.

### **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<sup>re</sup> année de formation

---

## Gérer un agenda

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial**

#### Situation initiale

Gérer des agendas constitue un processus de soutien important dans le domaine commercial. Cela comprend par exemple l'envoi d'invitations à une réunion, l'adaptation de dates d'ateliers ou l'organisation de rencontres avec des personnes externes. Ce mandat pratique te permet de gérer différents rendez-vous dans l'agenda.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Familiarise-toi avec les fonctions de l'agenda de ton entreprise.

---

**Tâche partielle 2** Invite une personne de l'entreprise à une entrevue avec toi. Si nécessaire : rédige un texte d'invitation. Tiens compte des directives de l'entreprise à cet effet. Vérifie ensuite l'invitation avant de l'envoyer.

---

**Tâche partielle 3** Avec ta ou ton responsable, définis trois événements (p. ex. réunions d'équipe, assemblées générales) pour lesquels tu gères l'agenda.

Crée une invitation pour toutes les personnes censées participer à l'événement. Si nécessaire : rédige un texte d'invitation. Tiens compte des directives de l'entreprise à cet effet.

Vérifie l'invitation avant de l'envoyer.

---

**Tâche partielle 4** Avec ta ou ton responsable, cherche un rendez-vous que tu dois reporter ou annuler.

Si nécessaire : rédige un texte dans lequel tu communique la raison du report. Tiens compte des directives de l'entreprise à cet effet.

Reporte le rendez-vous ou annule-le

---

**Tâche partielle 5** Analyse dans quelle mesure la gestion des invitations diffère dans les tâches partielles 2, 3 et 4, par exemple quelles directives de l'entreprise s'appliquent dans quels cas.

---

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

---



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

### **Remarques sur la solution**

Tu découvriras dans l'élément opérationnel « Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial » quelles informations tu dois communiquer dans les invitations.

### **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<sup>re</sup> année de formation

---

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

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial**

#### Situation initiale

T'est-il déjà arrivé après une réunion de ne plus te souvenir exactement de quoi il en retournait ou de qui a dit quoi ? Pour les réunions importantes, on prévoit dès lors souvent des procès-verbaux ou des comptes-rendus de réunion dans lesquels les principales déclarations sont consignées. Il peut par exemple s'agir de réunions d'équipe ou d'un entretien entre toi et ta ou ton responsable.

Ce mandat pratique t'apprendra pas à pas à rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Renseigne-toi pour savoir quelles réunions font systématiquement l'objet d'un procès-verbal ou d'un compte-rendu dans ton entreprise.

Propose à ta ou ton responsable une réunion imminente pour laquelle tu rédigeras le procès-verbal ou le compte-rendu de réunion. Renseigne-toi au préalable sur des aspects comme :

- le type de procès-verbal ou de compte-rendu de réunion ;
- l'outil utilisé pour le procès-verbal ;
- l'existence de modèles de documents.

---

**Tâche partielle 2** Prépare-toi à cette réunion imminente en

- lisant le procès-verbal ou le compte-rendu de la dernière réunion ;
- te renseignant sur les personnes participant à la réunion ;
- étudiant l'ordre du jour ;
- complétant le modèle de document avec un maximum d'informations ;
- te renseignant sur d'éventuelles abréviations ou notions essentielles pour la réunion.

---

**Tâche partielle 3** Rédige le procès-verbal ou le compte-rendu pendant la réunion. N'hésite pas à poser des questions si tu ne comprends pas une intervention.

---



---

**Tâche partielle 4** Revois le procès-verbal ou le compte-rendu après la réunion. Cela implique par exemple de :

- reformuler des propos ;
- de faire vérifier le procès-verbal ou le compte-rendu de réunion ;
- d'archiver le procès-verbal ou le compte-rendu de manière à ce qu'il soit accessible pour toutes les personnes concernées et l'envoyer.

---

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

---

### **Remarques sur la solution**

Tu apprendras comment rédiger efficacement des procès-verbaux et des comptes-rendus de réunion dans l'élément opérationnel « Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial ».

Il existe différents types de procès-verbaux et de comptes-rendus de réunion. Selon le type, le niveau de détail des déclarations écrites varie.

N'oublie pas que le procès-verbal ou le compte-rendu de réunion est aussi une carte de visite de ton 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<sup>re</sup> année de formation

---

## Organiser l'archivage

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial**

#### Situation initiale

Des archives numériques ou analogiques bien ordonnées donnent une vue d'ensemble et facilitent le travail. Ce mandat pratique t'aidera à organiser des archives numériques et analogiques.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Identifie des archives numériques ou analogiques que tu souhaites réorganiser. Il peut s'agir de ton archivage personnel dans l'entreprise ou d'archives de projets, par exemple. Note des mesures d'amélioration concrètes.

Discute de tes mesures d'amélioration avec ta ou ton responsable. Demande-lui l'autorisation de revoir l'archivage en conséquence.

---

**Tâche partielle 2** Consulte l'archivage et planifie ta démarche.

---

**Tâche partielle 3** Revois l'archivage et vérifie ensuite tes adaptations.

---

**Tâche partielle 4** Informe ta ou ton responsable lorsque tu as terminé et discutez de tes adaptations.  
Informe ensuite toutes les personnes qui doivent être au courant de ce changement dans l'archivage.

---

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

---

#### Remarques sur la solution

L'élément opérationnel « Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial » t'apprendra à mettre des mesures d'amélioration en œuvre au niveau de l'archivage.



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

## **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<sup>e</sup> année de formation

---

## Établir un budget et un décompte

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières

##### Situation initiale

Établir un budget signifie se pencher sur des recettes et des dépenses à venir. Pour éviter des pertes financières, il est important d'avoir une vue d'ensemble des recettes et des dépenses. Grâce à un décompte, tu vérifies ensuite quelles ont été les recettes et les dépenses effectives.

Ce mandat pratique te permet d'établir un budget et un décompte dans ton entreprise, par exemple pour un petit événement ou une nouvelle acquisition, et de mettre en pratique tes connaissances.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Avec ta ou ton responsable, cherche un projet pour lequel tu peux établir un budget. Établis le budget sous forme numérique.

---

**Tâche partielle 2** Discute du budget avec ta ou ton responsable.

---

**Tâche partielle 3** Rassemble toutes les factures liées au projet. Élabore un décompte pour le projet.

---

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

---

##### Remarques sur la solution

Lorsque tu établis un budget, il est utile de consulter d'anciens budgets et de demander des devis.

Pour savoir comment établir un budget et un décompte de manière structurée, consulte le guide pratique « Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières ».

##### 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<sup>re</sup> année de formation

---

## Tenir le livre de caisse

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières

##### Situation initiale

Le livre de caisse offre un aperçu des recettes et des dépenses en espèces au sein d'une entreprise. Il peut se présenter en version papier ou numérique.

Ce mandat pratique te permet de tenir le livre de caisse et de mettre en pratique tes connaissances.

##### 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 ?
- Pendant combien de temps peux-tu tenir le livre de caisse ?

---

**Tâche partielle 2** Effectue des entrées complètes dans le livre de caisse pour tous les justificatifs et archive-les correctement.

---

**Tâche partielle 3** Montre ton travail à la personne responsable. Demande-lui ce que tu as bien fait ou ce que tu aurais pu mieux faire.

Procède à un contrôle du tiroir-caisse. Analyse le résultat avec la personne responsable.

---

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

Pour savoir comment établir un justificatif, consulte le guide pratique « Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières ».



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

## **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<sup>re</sup> année de formation

---

## Contrôler les paiements entrants

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières

##### Situation initiale

En tant que spécialiste, tu vérifies si les clients ont payé leurs factures dans les délais impartis.

Ce mandat pratique t'offre la possibilité de mettre en pratique toutes tes connaissances en matière de contrôle des paiements entrants.

Remarque : si le processus de paiement n'est pas automatique dans ton entreprise, applique la variante 1 de ce mandat pratique. Si le processus de paiement est automatisé, applique la variante 2.

##### Définition de la tâche

- Tâche partielle 1**
- Variante 1 :** Demande à la personne responsable de te confier des paiements entrants à contrôler. Interroge-la sur les informations dont tu as besoin pour contrôler les paiements.
- Variante 2 :** Familiarise-toi avec le processus de paiement automatisé. Représente-le dans un graphique. Parles-en avec la personne chargée de la comptabilité.
- 
- Tâche partielle 2**
- Variante 1 :** Contrôle les paiements en te basant sur les informations obtenues grâce à la tâche partielle 1. Réfléchis à la marche à suivre en cas de paiements manquants ou erronés.
- Variante 2 :** Cherche tous les paiements actuellement manquants ou erronés dans le système.
- 
- Tâche partielle 3**
- Variante 1 :** Informe la personne responsable dès que tu as contrôlé tous les paiements. Analyse avec elle les résultats de ton contrôle. Parle-lui des mesures auxquelles tu as pensé pour remédier aux paiements manquants ou erronés. Définissez ensemble la suite des opérations et mettez en œuvre les mesures.
- Variante 2 :** À l'aide du système de paiement, renseigne-toi sur les ordres déclenchés en cas de paiements manquants ou erronés. Complète ta vue d'ensemble de la tâche partielle 1 par ces nouvelles informations.
- 
- Tâche partielle 4** Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.
-



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

### **Remarques sur la solution**

Pour savoir comment contrôler des paiements entrants de manière appropriée, consulte l'élément opérationnel « Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières ».

### **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<sup>re</sup> année de formation

---

## Établir des ordres de paiement

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières

##### Situation initiale

Dans ta fonction, tu assistes la personne responsable dans le processus de paiement. Tu l'aides à établir des ordres de paiement qui permettent par exemple de payer des engagements résultant de livraisons et de prestations D(ces factures étant enregistrées comme facture fournisseurs dans la comptabilité de l'entreprise).

Ce mandat pratique t'offre la possibilité d'établir des ordres de paiement avec la personne responsable.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Avec la personne chargée de la comptabilité, fixe une date à laquelle vous établirez ensemble des ordres de paiement.

---

**Tâche partielle 2** Établis trois à cinq ordres de paiement en suivant les consignes de la personne chargée de la comptabilité.

---

**Tâche partielle 3** Note comment tu établis les ordres de paiement (par exemple sous forme de checklist). Analyse tes notes avec la personne chargée de la comptabilité et modifie-les le cas échéant.

---

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

---

##### Remarques sur la solution

Pour savoir comment établir des ordres de paiement, consulte le guide pratique « Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières ».

##### 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<sup>re</sup> année de formation

---

## Contrôler les factures reçues

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières

##### Situation initiale

Avant de payer les factures qu'elle reçoit, par exemple pour des livraisons effectuées, l'entreprise doit vérifier qu'elle a bien reçu les articles correspondants ou bénéficié du service en question.

Ce mandat pratique te permet de contrôler les factures reçues.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Demande à la personne responsable de te confier cinq factures reçues à contrôler. Interroge-la sur les informations dont tu as besoin pour contrôler les factures.

---

**Tâche partielle 2** Contrôle les factures en te basant sur les informations obtenues grâce à la tâche partielle 1. Signale les factures erronées.

---

**Tâche partielle 3** Discute des résultats obtenus avec la personne responsable. Définis avec elle des mesures à prendre pour gérer les factures erronées. Mets en œuvre ces mesures.

---

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

---

##### Remarques sur la solution

Les factures que ton entreprise doit payer sont des « engagements résultant de livraisons et de prestations ». Ces factures sont enregistrées dans la comptabilité de ton entreprise comme des factures fournisseurs.

Ne signale jamais une facture reçue comme étant contrôlée si tu n'es pas sûr-e de son exactitude.

Pour savoir comment contrôler des factures de manière structurée, consulte le guide pratique « Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières ».



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

## **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<sup>re</sup> année de formation

---

## Prendre en compte les besoins

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

##### Situation initiale

Dans ton quotidien professionnel, tu dois prendre en compte les besoins de clients externes ou internes ainsi que les besoins de fournisseurs. Il est important d'identifier rapidement et correctement les besoins de la personne en face. Ce mandat pratique t'aide à y parvenir.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Réfléchis aux clients externes ou internes ainsi qu'aux fournisseurs avec lesquels tu es en contact. Identifie les cinq besoins les plus courants que tu rencontres. Attribue-les au groupe de personnes correspondant.

---

**Tâche partielle 2** Formule des questions concernant les besoins identifiés dans le cadre de la tâche partielle 1 pour les comprendre rapidement et concrètement.

---

**Tâche partielle 3** Pose les questions de la tâche partielle 2 lorsque tu traites des demandes au cours des deux prochaines semaines.

---

**Tâche partielle 4** Évalue l'utilité des questions de la tâche partielle 3 :

- En quoi ont-elles été utiles ?
- En quoi l'ont-elles moins été ?

Présente tes réflexions à ta ou ton responsable.

Corrige 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 « Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs », tu trouveras des questions adaptées permettant d'identifier des besoins.

Adapte ton langage (par exemple choix des mots, formulations) à la personne en face.

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



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

Lors des contacts personnels avec les clients, soigne ton apparence et 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<sup>re</sup> année de formation

---

## Instaurer un contact numérique

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

##### Situation initiale

Chaque jour, des clients externes ou internes ainsi que des fournisseurs prennent contact avec toi, y compris sur des canaux numériques (par exemple 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** Réfléchis aux canaux de communication numériques que les clients ou les fournisseurs utilisent pour prendre contact avec ton entreprise.

Dresse un aperçu :

- des canaux ;
- du type de contacts ;
- des directives de l'entreprise en matière d'utilisation des canaux de communication numériques (par exemple 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.

Note ces phrases dans ton aperçu de la tâche partielle 1.

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

---

**Tâche partielle 3** Pendant quatre 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.

---



---

## **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 aimes-tu ? Quel type d'accueil numérique te déplaît ?

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

Pour savoir comment aborder avec succès une prise de contact numérique, consulte l'élément opérationnel « Prendre en compte les besoins 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<sup>re</sup> année de formation

---

## Téléphoner de manière professionnelle

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle d1 : Prendre en compte les besoins 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** Renseigne-toi sur les directives de l'entreprise en matière de communication au téléphone.

Note des phrases importantes, par exemple comment saluer une personne au téléphone, comment transférer un appel ou quelles données tu peux transmettre au téléphone.

---

**Tâche partielle 2** Prends en charge plusieurs appels au cours des quatre prochaines semaines.

Pour ce faire, utilise tes notes de la tâche partielle 1.

---

**Tâche partielle 3** Évalue la pertinence des phrases de la tâche partielle 1.

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

Adapte tes phrases si nécessaire.

---

**Tâche partielle 4** Parle des connaissances acquises lors de la tâche partielle 3 avec ta ou ton responsable et demande-lui d'autres conseils.

Utilise la liste de phrases remaniée pour tes prochains appels.

---

**Tâche partielle 5** 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 (par exemple transfert d'un appel, numéros abrégés).

Dans l'élément opérationnel « Prendre en compte les besoins 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<sup>re</sup> année de formation

---

## Traiter ou transférer des demandes

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle d1 : Prendre en compte les besoins 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'arrives pas à traiter des demandes, tu les transfères. Dans tous les cas, tu tiens tes promesses et tu garantis une bonne circulation des informations.

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

Détermine si tu peux traiter ces demandes toi-même ou si tu dois les transférer.

---

**Tâche partielle 2** Traite les demandes qui entrent dans ton domaine de compétence :

- Donne rapidement une réponse à la personne en face.
- Adapte ton langage (par exemple choix des mots, formulations) à la personne en face.
- Respecte les directives de l'entreprise (par exemple protection des données, règles de communication).

---

**Tâche partielle 3** Transfère les demandes qui n'entrent pas dans ton domaine de compétence :

- Confie-les de manière compréhensible et complète à la personne compétente dans ton entreprise.
- Informe la personne en face des prochaines étapes.

---

**Tâche partielle 4** Analyse tes actions lors des tâches partielles 2 et 3 :

- Évalue si tu as traité les demandes de la personne en face de manière satisfaisante (par exemple pas de questions supplémentaires).
-



- Demande au moins un feed-back à l'une des personnes à qui tu as transféré des demandes (par exemple pour savoir si tes informations ont été compréhensibles et complètes).

Déduis des mesures d'amélioration à partir de tes réflexions et mets-les en pratique dans ton quotidien professionnel.

---

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

---

### **Remarques sur la solution**

Dans l'élément opérationnel « Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs », tu trouveras des suggestions 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<sup>re</sup> année de formation

---

## Transmettre des informations

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

##### Situation initiale

En tant que spécialiste, tu transmets des informations (par exemple sur des produits ou des services de ton entreprise) à des clients internes ou externes ou à des fournisseurs. Pour ce faire, tu dois mener un entretien d'information. Pour réussir ton entretien d'information, tu dois bien connaître ton sujet et répondre aux questions de la personne en face de manière compétente.

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

##### Définition de la tâche

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>Tâche partielle 1</b> | Avec ta ou ton responsable, définis au moins deux entretiens d'information que tu peux mener ou accompagner.<br><br>Renseigne-toi sur les produits ou services sur lesquels porteront les entretiens d'information.  |
| <b>Tâche partielle 2</b> | Renseigne-toi sur les produits ou services qui seront mentionnés pendant les entretiens d'information. Utilise les canaux de l'entreprise (par exemple Intranet, site Internet, brochures) pour te procurer les informations nécessaires.<br><br>Prends des notes. |
| <b>Tâche partielle 3</b> | Élabore des présentations (par exemple diagrammes, photos) ou des messages brefs et clairs concernant les produits ou services.  |
| <b>Tâche partielle 4</b> | Présente tes résultats de la tâche partielle 2 à au moins un-e collègue. Demande-lui un feed-back pour pouvoir compléter les informations et les rendre plus compréhensibles.  |
| <b>Tâche partielle 5</b> | Mène ou accompagne les entretiens d'information définis lors de la tâche partielle 1. Sers-toi des résultats obtenus à la tâche partielle 2 pendant les entretiens en les adaptant à la situation.   |
| <b>Tâche partielle 6</b> | Analyse rapidement les entretiens d'information :  |



- 
- Quelles questions de la personne en face ont été clarifiées ? Lesquelles sont restées sans réponse ?
  - Quelles explications la personne en face a-t-elle comprises ? Lesquelles n'ont pas été claires ?

Déduis des mesures d'amélioration pour les entretiens d'information à venir, par exemple en te procurant les informations qui t'ont manqué pendant l'entretien.

---

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

---

### **Remarques sur la solution**

Consulte l'élément opérationnel « Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs » pour savoir comment obtenir des informations sur des produits ou des services et comment les préparer de manière conviviale.

Apporte tes notes de la tâche partielle 2 à l'entretien d'information concerné.

### **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<sup>re</sup> année de formation

---

## Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs**

#### Situation initiale

Lors d'un entretien de conseil, tu tiens compte des besoins individuels de la personne en face. Tu présentes des solutions adaptées et tu expliques leur utilité.

Ce mandat pratique t'aide à présenter efficacement des solutions et à montrer leur avantage client.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Demande à un-e collègue quels besoins ressortent fréquemment d'un entretien de conseil.

Dresse un aperçu des différents besoins. Réponds ensuite aux questions suivantes :

- Quelles solutions peux-tu proposer pour répondre à ces besoins ?
- Quelle est l'utilité de la solution choisie ?
- Quels sont les avantages pour la clientèle ?
- Comment limiter et justifier les éventuels inconvénients ?

Inscris tes réponses dans ton aperçu.

---

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

Procure-toi des conseils supplémentaires pour montrer l'avantage client et complète tes notes.

---

**Tâche partielle 3** Avec ta ou ton responsable, définis un entretien de conseil que tu peux mener ou accompagner. Utilise les connaissances acquises grâce à ton aperçu lors de l'entretien de conseil.

---

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

---



### **Remarques sur la solution**

Demande à tes collègues comment ils présentent des solutions et mettent en avant l'avantage client lors des entretiens de conseil.

Tu trouveras des conseils pour mettre en avant l'avantage client dans l'élément opérationnel « Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs ».

Fais preuve de transparence concernant les inconvénients. Mais présente-les de la manière la plus positive possible (par exemple « Le prix est élevé parce que nous misons sur la qualité »).

Renseigne-toi pour savoir si ton entreprise organise des formations sur les entretiens de conseil auxquelles tu peux participer.

### **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<sup>re</sup> année de formation

---

## Répondre à des objections

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs**

#### Situation initiale

Lors des entretiens de conseil, il arrive que la personne en face émette des objections à l'encontre de ton offre. En tant que spécialiste, tu es en mesure de répondre à de telles objections de manière professionnelle et aimable. Ce mandat pratique t'aide à réfuter des objections.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Demande à tes collègues si tu peux assister à des entretiens de conseil. Note les dates convenues et prépare-toi.

---

**Tâche partielle 2** Assiste à plusieurs entretiens de conseil de tes collègues. Prends des notes sur

- les objections de la personne en face,
- la réaction de tes collègues,
- les propositions de solutions de tes collègues.

---

**Tâche partielle 3** Parle de tes observations avec tes collègues. Complète tes notes en y ajoutant tes nouvelles connaissances en matière de gestion des objections.

---

**Tâche partielle 4** Réfléchis à d'autres objections possibles et cherche des solutions pour y répondre. Complète tes notes et parles-en avec ta ou ton responsable. Demande-lui d'autres conseils pour gérer les objections de manière professionnelle.

---

**Tâche partielle 5** Mène ou accompagne toi-même au moins trois entretiens de conseil. En cas d'objections, utilise tes connaissances acquises lors des tâches partielles précédentes.

---

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

---



### **Remarques sur la solution**

Consulte l'élément opérationnel « Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs » pour savoir comment gérer des objections en proposant des solutions.

### **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<sup>re</sup> année de formation

---

## Traiter des plaintes et des réclamations

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

##### Situation initiale

Il arrive qu'un client interne ou externe ou un fournisseur se plaigne ou fasse une réclamation, par exemple lorsqu'il reçoit des informations erronées, que la qualité d'un service est insatisfaisante ou qu'un rappel n'a pas été effectué. En tant que spécialiste, tu traites les plaintes et les réclamations ou tu les transfères en interne.

Grâce à ce mandat pratique, tu apprends à gérer les plaintes et les réclamations en proposant des solutions.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Réfléchis aux plaintes ou aux réclamations que tu as reçues jusqu'ici. Prends des notes sous forme de mots clés.

Distingue les plaintes ou les réclamations que tu sais gérer toi-même de celles que tu dois transmettre. Justifie tes réponses.

Note des solutions possibles pour réagir de manière professionnelle à des plaintes et à des réclamations.

---

**Tâche partielle 2** Discute de tes solutions de la tâche partielle 1 avec un ou deux collègues. Demande-leur d'autres conseils pour gérer les plaintes et les réclamations de manière professionnelle.

Complète tes notes de la tâche partielle 1.

---

**Tâche partielle 3** Mets en pratique tes solutions et les conseils de tes collègues lors des prochaines plaintes ou réclamations.

Évalue tes entretiens juste après :

- Comment ai-je réagi aux plaintes ?
- Quelles solutions ai-je proposées ?
- Quel a été le degré de satisfaction du client à la fin de l'entretien ?

---

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

---



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

### **Remarques sur la solution**

L'élément opérationnel « Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs » te permet d'adopter une attitude axée sur le service lors des entretiens avec les clients. Cela t'aidera également à traiter des plaintes ou des réclamations.

### **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<sup>re</sup> année de formation

---

## Reconnaître des risques en matière de sécurité des données

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial

##### Situation initiale

Dans ton travail, tu gères quotidiennement des données. Les données offrent de nombreuses opportunités (par exemple analyser des comportements d'achat et des campagnes de marketing), mais elles comportent également des risques (par exemple des attaques de hackers ou des pertes de données). Tu peux réduire de tels risques en te concentrant sur ton travail, en respectant les directives et en remettant régulièrement en question ta façon de procéder. Mais pour cela, tu dois d'abord connaître les risques qu'en-court ton entreprise en matière de sécurité des données. Ce mandat pratique t'aide à reconnaître les risques et à en déduire des mesures.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Élabore un graphique intitulé « Sécurité des données dans mon entreprise », par exemple sous forme d'une MindMap. Pour ce faire, réponds aux questions directrices suivantes :

- À quels niveaux la sécurité des données est-elle particulièrement importante dans l'entreprise (par exemple domaine, département, produit, prestation) ?
- Comment peux-tu contribuer à la sécurité des données dans l'entreprise ?
- Que faire lorsque la sécurité des données est menacée dans l'entreprise ?

---

**Tâche partielle 2** Réfléchis à au moins deux situations risquées en matière de sécurité des données auxquelles tu as assisté dans ton quotidien professionnel. Décris les situations aussi précisément que possible :

- Que s'est-il passé ?
- Quelles ont été les conséquences pour ton entreprise et pour d'autres services concernés ?
- Pourquoi cette situation s'est-elle produite ?

---

**Tâche partielle 3** Cherche maintenant au moins deux mesures concrètes pour chaque situation permettant de réduire à l'avenir les risques dans des situations similaires.

---

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

---



### **Remarques sur la solution**

La sécurité des données est parfois utilisée comme synonyme de la protection des données. Cherche à savoir la différence entre les deux notions.

Pour savoir comment reconnaître des risques en matière de sécurité des données et introduire des mesures, consulte le guide pratique « Utiliser des applications 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<sup>re</sup> année d'apprentissage

---

## Travailler avec des logiciels et des bases de données

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial

##### Situation initiale

Dans ton travail, tu utilises quotidiennement des applications (par exemple des logiciels et des programmes) qui t'aident à réaliser tes tâches. Il arrive alors que tu traites des données de clients ou d'autres données. Les données sont généralement sauvegardées dans des logiciels. On parle alors également de bases de données. Grâce à ce mandat pratique, tu te familiarises avec les différents logiciels et avec les bases de données de ton entreprise.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Assure-toi d'avoir accès à tous les logiciels de ton entreprise que tu utilises dans le cadre de ton travail.

Dresse un aperçu de tous les logiciels dont tu as besoin (par exemple logiciel de traitement de texte, outil de visioconférence, bases de données clients) et note les informations suivantes pour chaque logiciel :

- Usage prévu
- Avantages et inconvénients
- Interfaces avec d'autres logiciels

**Tâche partielle 2** Pendant quatre semaines, travaille systématiquement avec les données sauvegardées dans un logiciel de ton entreprise. Tu peux par exemple :

- Nettoyer des données
- Supprimer des données
- Archiver des données
- Modifier des données
- Saisir des données
- Traiter des données

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

---



### **Remarques sur la solution**

Respecte scrupuleusement la sécurité et la protection des données lorsque tu travailles avec des données sensibles.

Pour savoir comment utiliser un logiciel et travailler avec des bases de données de manière professionnelle, consulte l'élément opérationnel « Utiliser des applications 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<sup>re</sup> année de formation

---

## Effectuer une recherche

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique**

#### Situation initiale

En tant que spécialiste du domaine commercial, tu effectues régulièrement des recherches plus ou moins approfondies. 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** Choisis un thème pertinent pour ton travail afin d'effectuer une recherche, par exemple :

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

Réfléchis en outre aux personnes 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** Prépare les résultats de ta recherche de manière à pouvoir les présenter à une personne intéressée de ton entreprise.

---

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

---

#### Remarques sur la solution

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

Pour savoir comment vérifier la fiabilité d'une source, consulte l'élément opérationnel « Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique ».



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

## **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<sup>re</sup> année de formation

---

## Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique**

#### Situation initiale

Chaque entreprise est unique et se distingue par des caractéristiques particulières. Ce mandat pratique te permet d'améliorer ta connaissance de l'entreprise et d'utiliser des informations de manière ciblée.

#### Définition de la tâche

- Tâche partielle 1** Rappelle-toi cinq situations de ton quotidien professionnel dans lesquelles tu manquais d'informations sur ton entreprise. Situations possibles :
- Un client t'a posé une question à laquelle tu n'as pas su répondre.
  - Lors d'un entretien avec un client, tu t'es senti-e mal à l'aise et tu ne savais pas comment te comporter.
  - Une collègue t'a demandé des renseignements détaillés sur un produit de ton entreprise. Tu n'as pas pu lui fournir les informations parce que tu ne connaissais pas suffisamment bien le produit.
  - Tes collègues t'ont demandé en quoi ton entreprise se démarquait de la concurrence. Tu n'as pas trouvé d'arguments convaincants.
- 
- Tâche partielle 2** Réfléchis aux informations dont tu aurais eu besoin. Recherche ces informations dans ton entreprise et notes-en les sources.
- 
- Tâche partielle 3** Prépare les informations de manière à pouvoir les présenter à une autre personne ou à un autre groupe de personnes.
- 
- Tâche partielle 4** Utilise les informations obtenues lors de ton prochain entretien avec des personnes internes ou externes.
- 
- Tâche partielle 5** Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.
-



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

### **Remarques sur la solution**

Pour savoir comment effectuer des recherches efficaces, consulte l'élément opérationnel « Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique ».

Tu dois impérativement tenir compte du concept de communication de ton entreprise lorsque tu prépares les informations.

### **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<sup>e</sup> année de formation

---

## Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle a1 : Examiner et développer des compétences commerciales

##### Situation initiale

Les objectifs SMART te donnent une orientation claire et te motivent à apprendre tout au long de ta vie. Par conséquent, les objectifs SMART t'aident à poursuivre ton évolution professionnelle.

Utilise ce mandat pratique pour te fixer des objectifs SMART (**s**pécifiques, **m**esurables, **a**mbitieux, **r**éalistes et **t**emporels) pour ton avenir.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1 :** Réfléchis à deux domaines d'activité dans lesquels tu souhaites t'améliorer au cours des trois prochains mois.

Identifie les compétences clés dont tu as besoin dans ces domaines. Exemples :

- Pouvoir bien travailler en équipe
- Être une bonne communicatrice/un bon communicateur
- Travailler avec précision
- Connaître les processus de l'entreprise en détail

---

**Tâche partielle 2 :** Pour chaque compétence clé de la tâche partielle 1, formule au minimum un objectif SMART.

---

**Tâche partielle 3 :** Définis des mesures pour atteindre chaque objectif de la tâche partielle 2.

Élabore pour cela un plan de mesures : consigne les objectifs et la/les mesure(s) correspondante(s) par écrit.

---

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

Demande-lui du feed-back.

---

**Tâche partielle 5 :** Mets le plan de mesures en œuvre.

---

**Tâche partielle 6 :** Après trois mois, vérifie si tu as atteint les objectifs.

Réfléchis aux mesures qui ont été efficaces et à celles qui l'étaient moins. Quelles pourraient en être les raisons ?

---



---

Consigne tes réflexions par écrit dans le plan de mesures.

---

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

---

### **Remarques sur la solution**

Pour la tâche partielle 1, repense à ton dernier entretien de qualification ou de bilan avec ton ou ta responsable : quels domaines d'activité dans lesquels tu peux t'améliorer avez-vous identifiés ?

Tu apprendras comment formuler des objectifs SMART dans l'élément opérationnel « Examiner et développer des compétences commerciales ».

### **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<sup>e</sup> année de formation

---

## Clarifier et exécuter un mandat

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial**

#### Situation initiale

Dans ton entreprise, tu exécutes chaque jour divers mandats. Certains de ces mandats font partie des tâches standard et tu as déjà mis en place une routine pour les traiter. Les mandats plus conséquents ou spéciaux, par contre, sont synonymes de nouvelles informations et exigences.

Tu dois donc clarifier tous les aspects du mandat pour pouvoir le mener à bien. La prochaine fois que tu recevras un mandat, tu pourras directement mettre ce mandat pratique en œuvre.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1 :** Note la manière structurée dont tu appréhendes les mandats pour bien les comprendre.

---

**Tâche partielle 2 :** Au cours des prochaines semaines, accepte au minimum trois mandats. Utilise tes notes de la tâche partielle 1.

---

**Tâche partielle 3 :** Planifie quand et comment tu exécuteras les mandats. Fixe-toi des objectifs et des délais clairs pour mener les mandats à bien. Assure-toi qu'ils ne perturbent pas une autre tâche.

---

**Tâche partielle 4 :** Prévois les ressources et les outils nécessaires pour l'exécution de tes mandats. Exécute les mandats.

---

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

---

#### Remarques sur la solution

Prends contact avec la personne appropriée suffisamment à l'avance si tu rencontres des difficultés dans la mise en œuvre.

Divise les tâches plus conséquentes en tâches partielles. Pour chaque tâche partielle, fixe-toi aussi un délai.

Tu découvriras dans l'élément opérationnel « Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial » comment clarifier tous les aspects d'un mandat.



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

## **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<sup>e</sup> année de formation

---

## Faire preuve d'esprit d'équipe

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial**

#### Situation initiale

En tant que professionnel-le, tu travailles en équipe avec différentes personnes. La réussite d'une équipe n'est jamais le fait d'une seule personne, mais dépend de l'ensemble de l'équipe. Avec ta motivation et ton implication, tu contribues largement à l'esprit d'équipe.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1 :** Discute avec ta ou ton responsable des attentes qu'elle/il a par rapport au travail en équipe. Partant de là, élabore un aperçu (p. ex. une MindMap) illustrant ce qui participe à une bonne collaboration au sein de l'équipe.

---

**Tâche partielle 2 :** Complète ton aperçu avec toutes les règles du travail en équipe à respecter dans ton entreprise.

---

**Tâche partielle 3 :** Pendant quatre semaines, attache-toi à collaborer avec beaucoup d'implication au sein de ton équipe et contribue activement à l'esprit d'équipe en tentant de t'identifier à ton équipe.

Pendant cette période, réponds aux questions suivantes :

- Quelles sont les trois à cinq qualités qui caractérisent mon équipe et sa réussite ?
- Quels sont les objectifs que nous poursuivons ensemble, en tant qu'équipe ?
- Est-ce que je gère les situations difficiles au sein de l'équipe de manière appropriée ?
- Pourquoi est-il plus facile de travailler en équipe avec certaines personnes qu'avec d'autres ?
- Que puis-je faire pour que le travail d'équipe se passe bien avec tout le monde ?

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

---

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

---



### **Remarques sur la solution**

Pour la tâche partielle 1, prépare deux à trois questions que tu souhaites poser à ta ou ton responsable. Analyse pour cela les lignes directrices et les valeurs de ton entreprise.

Tu découvriras comment poursuivre habilement les objectifs et respecter les règles au sein de ton équipe dans l'élément opérationnel « Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des 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.



2<sup>e</sup> année de formation

---

## Avoir le sens du service

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise

##### Situation initiale

En adoptant une attitude axée sur le service, tu peux améliorer la cohésion au sein de l'équipe et témoigner ainsi du respect à tes collègues de travail. Ce mandat pratique t'aide à mettre tes connaissances sur le sens du service en application dans différentes situations au niveau des interfaces. Des interfaces se créent lorsque différents départements ou différentes entreprises entrent en contact. C'est par exemple le cas lorsque tu es chargé-e de communiquer les modifications apportées aux catalogues produits au département marketing.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1 :** Avec ta ou ton responsable, définis au minimum trois résolutions concrètes pour améliorer ton sens du service au niveau de deux interfaces centrales de ton entreprise.

**Tâche partielle 2 :** Attache-toi à mettre tes résolutions de la tâche partielle 1 à exécution pendant quatre semaines. Dans un aperçu, note sous forme de mots clés des exemples illustrant la manière dont tu as tenu tes résolutions.

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

---

##### Remarques sur la solution

Une communication ouverte, la fiabilité, la serviabilité et la crédibilité, par exemple, font partie d'une attitude axée sur le service.

Respecte impérativement les directives propres à l'entreprise en la matière.

Tu découvriras comment avoir le 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.



2<sup>e</sup> année de formation

---

## Recevoir et transmettre des informations

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise

##### Situation initiale

En tant que professionnel-le travaillant au niveau des interfaces, tu reçois des informations de différentes sources. Souvent, tu transmets ces informations à d'autres personnes. Ce faisant, tu dois absolument respecter les règles internes et externes en matière de communication, ainsi que les lois sur la protection des données. Utilise ce mandat pratique pour recevoir différentes informations, les analyser et les transmettre à la bonne personne, et ce correctement.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1 :** Regroupe les principales règles sur la communication orale et écrite et la transmission d'informations propres à ton entreprise. Renseigne-toi aussi sur les lois en matière de protection des données en vigueur. Rédige une fiche avec les principales normes et règles sur la protection des données dans ton entreprise.

---

**Tâche partielle 2 :** Avec la personne responsable, cherche une interface au niveau de laquelle tu peux régulièrement traiter des informations.

---

**Tâche partielle 3 :** Pour chaque information, définis les personnes pour lesquelles elle est pertinente et le meilleur moyen de la leur transmettre.

---

**Tâche partielle 4 :** Pour chaque information de la tâche partielle 3, prépare la communication orale ou écrite correspondante pour transmettre l'information. Ensuite, transmets l'information à la bonne personne.

---

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

---

##### Remarques sur la solution

Pour l'analyse de la tâche partielle 2, utilise la grille de questions (« Questions clés »). Tu en apprendras davantage à ce sujet dans l'élément opérationnel « Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise ».

Les directives sur le canal de communication à utiliser en fonction de la situation diffèrent selon l'entreprise.

Dans ton dossier de formation numérique, décris pourquoi tu as utilisé tel canal pour transmettre des informations.



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

## **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<sup>e</sup> année de formation

---

## Analyser les interfaces en entreprise

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise

##### Situation initiale

Le travail au niveau des interfaces et des processus en entreprise peut être exigeant. Il se peut par exemple que les responsabilités ne soient pas tout à fait claires ou que les personnes responsables soient difficiles à joindre. En tant que professionnel-le, tu es aux avant-postes, et tu fais probablement partie des premières personnes à identifier les problèmes et les défis. Avec ce mandat pratique, analyse 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. Élabore un aperçu graphique (p. ex. MindMap) reprenant les parties prenantes, les départements et les personnes qui se retrouvent au niveau de cette interface.

**Tâche partielle 2 :** Au cours des quatre prochaines semaines, fais en sorte de recevoir différents mandats au niveau de l'interface mentionnée dans la tâche partielle 1. Fais particulièrement attention à la collaboration entre les parties prenantes.

Analyse l'interface en te posant les questions ci-après et complète ton aperçu graphique de la tâche partielle 1 avec tes réponses :

- Qu'est-ce qui fonctionne bien ? Pourquoi ?
- Des erreurs sont-elles commises ou des situations complexes se présentent-elles ? Dans l'affirmative, à quel niveau et pourquoi ?
- Y a-t-il des malentendus ? Quelles pourraient en être les raisons ?
- Quel feed-back est-ce que je reçois de mes parties prenantes par rapport à mon travail au niveau de l'interface ?

Note des propositions d'amélioration pour un travail optimal au niveau de l'interface.

---

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

---

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

---



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

### **Remarques sur la solution**

Réfléchis dans la foulée (p. ex. avant la fin de la journée de travail) à ce qui s'est bien ou moins bien passé au niveau de l'interface aujourd'hui. Note directement tes réflexions.

Tu découvriras comment analyser correctement une interface 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.



2<sup>e</sup> année de formation

---

## Recueillir et traiter des informations sur les mandats

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise

##### Situation initiale

En entreprise, tu reçois régulièrement des mandats et tu entres ainsi en contact avec des personnes internes, mais aussi avec des personnes externes à ton entreprise. Pour pouvoir ensuite planifier, coordonner et exécuter dans les temps les différentes étapes de travail, tu te renseignes toujours sur les détails du mandat. Si tu n'exécutes pas le mandat toi-même, tu transmets les informations à la personne compétente en la matière.

Dans ce mandat pratique, tu t'exerces à recueillir des informations complètes sur les mandats et à les traiter.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1 :** Avec ta ou ton responsable, cherche un mandat un peu plus complexe qui comprend plusieurs étapes de travail, comme :

- Rédiger une confirmation de commande
- Recueillir et comparer des offres
- Coordonner des délais de livraison et des commandes
- Gérer la facturation

---

**Tâche partielle 2 :** Identifie les informations dont tu as besoin pour exécuter le mandat, par exemple le délai de livraison, le numéro de produit, l'adresse du client. Renseigne-toi pour savoir où tu peux les trouver ou comment obtenir les informations.

Prends des notes sous forme de mots clés.

---

**Tâche partielle 3 :** Élabore un aperçu sur la base de tes notes. L'aperçu doit par exemple contenir les réponses aux questions suivantes :

- Quelles informations sont pertinentes ?
  - Dans quel format ai-je besoin des informations ?
  - Où se trouvent les informations ?
  - Dois-je transférer les informations ? Y a-t-il une date limite pour cela ?
  - Dois-je informer d'autres personnes ?
-



- 
- Quels sont les canaux de communication utilisés ? Où dois-je archiver les informations ?
  - Un contrôle de la qualité (p. ex. double contrôle) est-il prévu ?
- 

**Tâche partielle 4 :** Traite le mandat que tu as défini avec ta ou ton responsable. Fais particulièrement attention à tous les aspects que tu as consignés dans l'aperçu.

Discute du mandat traité avec ta ou ton responsable et procède aux adaptations requises.

Rapporte aussi à ta ou ton responsable les expériences vécues avec des personnes internes ou externes dans le cadre du mandat et les conclusions que tu en tires (p. ex. comment s'est passée la collaboration ? Qu'est-ce qui a bien fonctionné et à quel niveau y a-t-il eu des malentendus ?)

---

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

---

### Remarques sur la solution

Veille à recueillir et à transmettre les informations de manière groupée. Pour cela, réfléchis à l'avance aux informations que tu dois recueillir auprès de qui, puis aux personnes pour lesquelles ces informations sont pertinentes.

Tu découvriras dans l'élément opérationnel « Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial » quelles informations tu dois absolument recueillir pour un mandat.

### 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<sup>e</sup> année de formation

---

## Planifier des tâches de gestion de projet

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle b4 : Exécuter des tâches de gestion propres au domaine commercial et traiter des projets partiels**

#### Situation initiale

En tant que professionnel-le, tu travailles sur différents projets. Tes tâches vont de l'élaboration de supports d'information à la préparation de réunions en passant par l'établissement d'offres. Pour pouvoir être d'un soutien précieux, tu dois connaître l'objectif du projet et les tâches de projet qui t'incombent. Utilise ce mandat pratique pour t'informer sur un projet à venir ou en cours et planifier tes tâches de gestion de projet.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1 :** Avec ta/ton responsable, choisis un projet sur lequel tu peux collaborer, apporter ton soutien ou que tu peux diriger.

---

**Tâche partielle 2 :** Informe-toi de manière exhaustive sur le projet et tes tâches concrètes dans celui-ci. Clarifie toutes les questions auxquelles tu ne peux pas répondre seul-e avec la personne responsable du projet ou avec ta/ton responsable. Consigne les réponses par écrit.

---

**Tâche partielle 3 :** Planifie tes tâches relatives au projet dans une liste de tâches. Priorise les différentes tâches et fixe-toi des délais dans ton calendrier.

---

**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 projet de manière exhaustive et systématique dans l'élément opérationnel « Recevoir et exécuter des 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.



2<sup>e</sup> année de formation

---

## Gérer des environnements de travail dans des projets

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle b4 : Exécuter des tâches de gestion propres au domaine commercial et traiter des projets partiels

##### Situation initiale

Si, en tant que professionnel-le, tu participes à des projets dans ton entreprise, la création et la gestion des environnements de travail numériques (p. ex. archivage sur le serveur, structure de la documentation de projet, outil de planification de projet) font notamment partie des tâches qui t'incombent. Ces tâches ont leur importance, car pour travailler efficacement, toutes les personnes impliquées ont impérativement besoin d'un environnement de travail bien structuré. Ce mandat pratique va t'apprendre à configurer des environnements de travail de manière judicieuse et à les gérer de manière professionnelle.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1 :** Avec ta/ton responsable, choisis un projet dans lequel tu peux assumer la responsabilité de l'environnement de travail.

---

**Tâche partielle 2 :** Renseigne-toi auprès de la/du responsable de projet pour savoir quels environnements de travail numériques sont utilisés et quelles exigences ils doivent satisfaire. Discute avec la/le responsable du projet de tes tâches concrètes en rapport avec l'environnement de travail. Consigne tes conclusions par écrit.

---

**Tâche partielle 3 :** Si cela a été convenu avec la/le responsable du projet, configure maintenant le ou les environnements de travail numériques. Vérifie ensuite régulièrement si toutes les personnes impliquées utilisent correctement le ou les environnements de travail et si l'état d'avancement correspond au planning actuel. Si tu constates par exemple qu'une personne ne respecte pas les structures ou les délais imposés, fais-le-lui aimablement remarquer.

---

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

---



### **Remarques sur la solution**

Renseigne-toi pour savoir si des normes générales à respecter dans chaque projet sont en vigueur dans ton entreprise. Il peut par exemple s'agir de règles sur l'archivage ou de directives en matière de terminologie.

Tu trouveras des conseils utiles sur la gestion d'environnements de travail numériques dans l'élément opérationnel « Exécuter des tâches de gestion propres au domaine commercial et traiter des projets partiels ».

Tu apprendras comment organiser des archives dans l'élément opérationnel « Coordonner et 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<sup>e</sup> année de formation

---

## Évaluer des projets

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle b4 : Exécuter des tâches de gestion propres au domaine commercial et traiter des projets partiels**

#### Situation initiale

L'évaluation fait partie de la finalisation de tout projet. Dans le cadre de cette évaluation, tu juges le résultat du projet et tu détermines avec la/le responsable de projet si l'objectif du projet a été atteint. Ce type d'évaluation vous aide, toi et les responsables du projet, à tirer des conclusions et à identifier des possibilités d'amélioration pour de futurs projets. Ce mandat pratique te permet d'effectuer une évaluation adéquate d'un projet.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1 :** Avec ta/ton responsable, cherche un projet auquel tu peux contribuer activement. Tout au long du projet, consigne dans un document central tout ce que tu remarques par rapport à l'avancement du projet, ou tout événement particulier comme des feed-back positifs, des défis, des imprévus.

---

**Tâche partielle 2 :** Évalue le projet. Base-toi pour cela sur les questions suivantes :

- Qu'est-ce qui s'est particulièrement bien passé et pourquoi ?
- À quel niveau le projet s'est-il enlisé et pourquoi ?
- Quelles mesures ont été prises pour la réalisation de l'objectif du projet ?

Réfléchis aussi à la façon dont tu as accompli tes tâches durant le projet.

- Qu'est-ce qui été facile pour toi ?
- Comment as-tu géré ton temps ?
- À quel niveau as-tu rencontré des difficultés ?
- Comment peux-tu faire encore mieux la prochaine fois ?
- Consigne tes réflexions par écrit.

---

**Tâche partielle 3 :** Fixe un rendez-vous avec la/le responsable du projet pour discuter de ton évaluation. Prends l'initiative de demander un feed-back sur tes conclusions et demande à la/au responsable du projet ce qu'il adviendra des résultats de l'évaluation.

---



---

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

---

**Remarques sur la solution**

- L'évaluation d'un projet englobe divers facteurs et pas uniquement le résultat final.
- Dans ta réflexion, évalue également des aspects comme la collaboration, la communication et l'utilisation des ressources (p. ex. moyens financiers, personnel, fournitures).

**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<sup>e</sup> année de formation

---

## Contribuer positivement aux changements

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise**

#### Situation initiale

Les changements sont indissociables de la vie professionnelle, tout comme ils le sont des autres domaines de ta vie. Ils peuvent être passionnants et exaltants. Parfois, ils sont aussi synonymes de défis. La faculté d'accepter le changement te donne la possibilité d'y prendre activement part. Utilise ce mandat pratique pour te pencher sur les changements, ce qui te permettra d'y contribuer positivement.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1 :** Identifie différents changements mineurs (p. ex. l'absence de collègues de travail en congé) ou majeurs (p. ex. restructuration, nouveau domaine de responsabilité, changements au sein de l'équipe) survenus dans ton entreprise ou dans ton quotidien professionnel.

**Tâche partielle 2 :** Analyse ton état d'esprit par rapport à ces changements :

- Comment as-tu réagi ?
- Étais-tu ouvert-e au changement ou plutôt réticent-e ?
- Comment t'es-tu senti-e ?

Essaie aussi d'analyser l'ambiance générale au sein de l'équipe par rapport à ce changement.

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

Demande à ta/ton responsable comment elle/il t'a perçu-e dans la situation correspondante.

- Lequel de tes comportements a-t-elle/il jugé bénéfique ou positif ?
- As-tu été perçu-e comme étant ouvert-e au changement ou plutôt réticent-e ?
- Comment peux-tu faire mieux la prochaine fois ?



---

Consigne tes réflexions et les feed-back de ta/ton responsable par écrit.

---

**Tâche partielle 3 :** Complète tes réflexions de la tâche partielle 2 en ajoutant des conseils qui t'ont aidé-e à accueillir les changements positivement. Exemples :

- En parler avec des collègues de travail
- Sonder les raisons ayant motivé ce changement
- Réflexions qui t'ont aidé-e à adopter une attitude positive face au changement.

Note également comment tu as contribué positivement à ce que le changement soit un succès (p. ex. inviter une nouvelle collaboratrice à la pause-café ou engager de nouveaux processus de travail).

---

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

---

### **Remarques sur la solution**

Garde toujours un œil ouvert pour repérer les changements mineurs ou majeurs. Cela ne doit pas nécessairement être une réorganisation ou une modification de produit, il peut aussi s'agir de petits changements, par exemple te voir attribuer la responsabilité d'un nouveau domaine, utiliser un nouveau programme ou entrer dans une nouvelle année de formation et jouer ainsi un nouveau rôle.

### **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<sup>e</sup> année de formation

---

## Documenter des processus

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise**

#### Situation initiale

Dans ton entreprise, d'innombrables processus sont exécutés chaque jour : le paiement de factures, les livraisons ou la transmission d'informations. Mémoriser le déroulement de tous ces processus serait une tâche ardue. C'est pour cela qu'existent les documentations de processus, qui décrivent d'importants processus en entreprise. Une documentation de processus permet de s'assurer que toutes les personnes impliquées comprennent bien le processus et le mettent toutes en œuvre de la même façon.

Ce mandat pratique t'aide à élaborer une documentation de processus.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Réfléchis aux processus auxquels tu es confronté-e au quotidien.

Choisis un processus qui n'est pas encore documenté ou qui doit être adapté.

Réalise un schéma illustrant la façon dont tu documenterais le processus ou adapterais la documentation du processus existante. Soumets ta proposition à ta ou ton responsable.

---

**Tâche partielle 2** Procure-toi toutes les informations utiles sur le processus, par exemple via

- des instructions existantes ;
- des feed-back de collègues ;
- tes propres observations ;
- ou en exécutant toi-même le processus.

Planifie ta démarche de documentation du processus.

---

**Tâche partielle 3** Réalise une documentation graphique et une documentation descriptive du processus. Utilise pour cela un outil approprié de l'entreprise.

Vérifie la documentation du processus, si tu as bien consigné toutes les étapes importantes, par exemple.

---



---

**Tâche partielle 4** Soumets la documentation du processus à ta ou ton responsable. Procède aux éventuelles modifications et archive ensuite la documentation du processus à l'endroit prévu.

---

**Tâche partielle 5** Informe les collègues de travail concernés par le processus de la nouvelle documentation du processus.

---

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

---

### **Remarques sur la solution**

Veille à ce que ta description du processus soit structurée et intelligible, et illustre les différentes étapes. Représente le processus dans un diagramme de flux, par exemple.

Tu apprendras comment documenter des processus de manière pertinente dans l'élément opérationnel « Documenter, coordonner et mettre en œuvre des 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.



2<sup>e</sup> année de formation

---

## Optimiser des processus

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise**

#### Situation initiale

Dans une entreprise, de nombreux processus suivent un déroulement identique depuis de longues années. Il s'agit par exemple de la tenue de la caisse, de la gestion du courrier ou de l'organisation de réunions. Ce n'est pas parce que les processus suivent toujours le même déroulement qu'ils sont efficaces ou correspondent aux exigences de qualité actuelles de ton entreprise. Il t'appartient dès lors aussi d'identifier un potentiel d'optimisation et de mettre des mesures d'amélioration en œuvre. Ce mandat pratique t'offre la possibilité de le faire.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Réfléchis aux processus de l'entreprise auxquels tu es régulièrement confronté-e.

Réfléchis à un processus de l'entreprise qui doit être optimisé :

- Parmi tes tâches quotidiennes, quelles sont celles qui pourraient être exécutées plus simplement ou plus efficacement ?
- À quel niveau les erreurs ou les défauts de qualité sont-ils fréquents ? Ou à quel niveau perds-tu du temps ?

---

**Tâche partielle 2** Fais-toi une idée complète du processus. Réfléchis à ce qui fonctionne bien ou moins bien dans ce processus. Identifie les étapes du processus qui pourraient être optimisées. Réfléchis aux critères importants pour l'optimisation, par exemple :

- Réduire les coûts
- Éviter les erreurs
- Gagner du temps
- Utiliser des technologies actuelles

Formule au minimum une proposition d'optimisation.

---

**Tâche partielle 3** Discute de ta proposition d'optimisation avec ta ou ton responsable. Analysez ensemble la faisabilité de ta proposition.

Si tu as reçu le feu vert de ta ou ton responsable, mets ta proposition d'optimisation en œuvre.

---



---

**Tâche partielle 4** Exécute le processus optimisé ou observe-le au cours des quatre prochaines semaines. Vérifie si le processus fonctionne mieux désormais.

---

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

---

### **Remarques sur la solution**

Tu peux recueillir des informations sur le processus en consultant des documentations de processus existantes ou grâce aux feed-back des personnes impliquées dans le processus, par exemple.

Tu apprendras comment identifier un potentiel d'optimisation de manière ciblée dans l'élément opérationnel « Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise ».

Dans la tâche partielle 4, tu peux également demander un feed-back aux personnes impliquées dans le processus.

### **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<sup>e</sup> année de formation

---

## Créer et superviser un calendrier

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise**

#### Situation initiale

Pour mener un projet à bien dans les délais, tu crées un calendrier et tu le supervises. Garder une vue d'ensemble des délais devient difficile lorsqu'un grand nombre de personnes et de départements différents sont impliqués dans le projet.

Ce mandat pratique t'aide à créer et à superviser un calendrier pour un projet.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Fais une proposition de création d'un calendrier pour un projet. Analyse ta proposition avec ta ou ton responsable. Recueille toutes les informations nécessaires et planifie ta démarche.

---

**Tâche partielle 2** Crée un calendrier pour le projet choisi. Pense notamment à :

- saisir les tâches ;
- définir des jalons ;
- respecter les délais de remise ;
- noter correctement les délais.

---

**Tâche partielle 3** Discute du calendrier avec ta ou ton responsable et mets les propositions d'amélioration en œuvre.

Partage le calendrier avec toutes les personnes impliquées dans le projet.

---

**Tâche partielle 4** Supervise les différents lots de travaux pour t'assurer qu'ils sont exécutés dans les temps. Intègre toujours une perspective à court et à long terme. Discute avec ta ou ton responsable lorsqu'il apparaît que des délais de remise ne pourront pas être respectés.

---

**Tâche partielle 5** Une fois le projet terminé, procède à une évaluation du calendrier.

- La planification était-elle réaliste ?
- À quel niveau a-t-il fallu procéder à des ajustements par la suite ?

---



---

Ensuite, remanie le calendrier une dernière fois et utilise-le comme modèle possible pour un prochain projet.

---

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

---

### **Remarques sur la solution**

Échange avec des collègues de travail expérimentés au sujet de la planification du calendrier.

N'oublie pas de tenir également compte des vacances et autres absences dans la planification. Prévois aussi des marges au cas où les délais ne pourraient pas être respectés.

Tu apprendras comment créer correctement un calendrier dans l'élément opérationnel « Documenter, coordonner et mettre en œuvre des 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.

# MANDATS PRATIQUES

**Semestre 4**





2<sup>e</sup> année de formation

---

## Définir les caractéristiques du groupe cible

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication

##### Situation initiale

La base d'une bonne communication consiste toujours à pouvoir se mettre dans la peau de l'autre. Il importe donc que tu te réfléchisses toujours en premier au groupe cible que tu souhaites toucher et à ce qui le caractérise (p. ex. l'âge, le milieu social, la profession et le comportement d'achat). Ce sont les analyses des groupes cibles. Ce mandat pratique te permet de t'exercer à effectuer ce type d'analyse.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Cherche un produit ou un service approprié de l'entreprise pour lequel tu peux définir le groupe cible.

---

**Tâche partielle 2** Procède à une analyse systématique du groupe cible pour ce produit ou service.  
Définis pour qui vous proposez le produit ou le service. Quelles sont les caractéristiques du groupe cible et pourquoi ce produit ou service est-il adapté à ce groupe cible ?  
Tiens aussi compte d'autres aspects pertinents pour une analyse des groupes cibles dans ton entreprise.

---

**Tâche partielle 3** Crée un aperçu reprenant les caractéristiques du groupe cible.

---

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

---

##### Remarques sur la solution

Tu découvriras dans l'élément opérationnel « Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication » comment procéder à une analyse des groupes cibles.



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

## **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<sup>e</sup> année de formation

---

## Établir une facture

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières

##### Situation initiale

Une entreprise ne peut survivre que si elle facture ses services et ses produits à ses clients. Pour obtenir l'argent des clients, elle établit et envoie des factures.

Ce mandat pratique t'offre la possibilité de mettre en pratique tes connaissances en matière d'établissement de factures.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Avec la personne responsable, choisis un produit ou un service pour lequel tu établis une facture. Demande à la personne responsable toutes les informations dont tu as besoin pour établir la facture.

---

**Tâche partielle 2** Établis la facture en te basant sur les informations obtenues dans le cadre de la tâche partielle 1.

---

**Tâche partielle 3** Demande à la personne responsable de contrôler ta facture. Corrige-la si nécessaire.

---

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

---

##### Remarques sur la solution

Ces factures sont 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.

Pour savoir quelles informations doivent figurer sur une facture, consulte le guide pratique « Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières ».



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

## **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<sup>e</sup> année de formation

---

## Préparer et mener un entretien de vente

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

##### Situation initiale

L'objectif de l'entretien de vente consiste à convaincre la personne en face de l'offre de ton entreprise. Pour y parvenir, tu te prépares suffisamment à l'entretien avec des clients internes et externes. Pendant l'entretien, tu utilises des techniques adéquates, comme l'argumentation et le storytelling.

Ce mandat pratique te permet de préparer et de mener des entretiens de vente de manière professionnelle.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Réfléchis à des situations d'entretiens de vente pouvant exister dans ton entreprise, par exemple des entretiens avec des clients internes ou externes concernant des produits ou des services de ton entreprise. Détermine les canaux de communication qui sont utilisés

et dresse un aperçu.

Avec ta ou ton responsable, choisis une situation de l'aperçu pour laquelle tu peux mener l'entretien de vente.

---

**Tâche partielle 2** Prépare-toi à l'entretien de vente, par exemple

- en te procurant des documents importants (par exemple catalogues de produits, conditions générales ou ébauches de contrats) et en lisant les passages pertinents,
- en te renseignant sur les avantages du produit/service en question,
- en notant des arguments de vente appropriés,
- en structurant le déroulement de l'entretien,
- en élaborant une ébauche de devis,
- en demandant des conseils à ta ou ton responsable.

Note tes réflexions et les connaissances que tu as acquises dans l'aperçu de la tâche partielle 1.

---



---

**Tâche partielle 3** Mène l'entretien de vente. Utilise sciemment des techniques d'entretien adéquates, telles que l'argumentation et le storytelling.

Demande un feed-back à la personne en face concernant le déroulement de l'entretien et sa satisfaction vis-à-vis du résultat.

---

**Tâche partielle 4** Assure un suivi de l'entretien. Note les connaissances que tu as acquises lors de l'entretien dans l'aperçu de la tâche partielle 1.

Établis une liste de toutes les tâches supplémentaires (par exemple établissement d'un devis ou d'un contrat de vente).

Discute de ton aperçu et de ta liste avec ta ou ton responsable.

---

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

---

### Remarques sur la solution

Demande à tes collègues si tu peux assister à un entretien de vente avant d'en mener un toi-même.

Pour apprendre à préparer un entretien de vente et à en assurer le suivi de manière professionnelle, consulte l'élément opérationnel « Mener des entretiens de vente et de négociation 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<sup>e</sup> année de formation

---

## Préparer et mener un entretien de négociation

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

##### Situation initiale

L'objectif d'un entretien de négociation est de trouver, avec les personnes concernées, une solution adéquate qui convienne à toutes les parties impliquées. Tu avances des arguments convaincants et tu tiens compte des contre-arguments de manière professionnelle.

Dans ton quotidien professionnel, tu mènes des entretiens de négociation avec des clients internes et externes ainsi qu'avec des fournisseurs.

Ce mandat pratique te donne l'occasion de mener un entretien de négociation.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Réfléchis à des entretiens de négociation possibles dans ton entreprise, par exemple des situations dans lesquelles

- tu négocies une offre pour un événement,
- tu analyses un devis avec un fournisseur ou
- tu discutes d'une offre avec un client.

Dresse un aperçu de situations pouvant donner lieu à des entretiens de négociation.

Avec ta ou ton responsable, choisis une situation de l'aperçu pour laquelle tu peux mener l'entretien de négociation.

---

**Tâche partielle 2** Prépare l'entretien et découvre la marge de manœuvre de la négociation.

---

**Tâche partielle 3** Mène l'entretien de négociation. Utilise le concept Harvard et les techniques de réfutation des objections de manière ciblée.

Demande un feed-back à la personne en face concernant le déroulement de l'entretien et sa satisfaction vis-à-vis du résultat.

---

**Tâche partielle 4** Assure un suivi de l'entretien. Note les connaissances que tu as acquises lors de l'entretien dans l'aperçu de la tâche partielle 1.

Établis une liste de toutes les tâches supplémentaires (par exemple établissement d'un devis ou d'un contrat de vente).

---



---

Discute de ton aperçu et de ta liste avec ta ou ton responsable.

---

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

---

### **Remarques sur la solution**

Pour savoir ce qu'est une marge de manœuvre, comment fonctionne le concept Harvard et en quoi consistent les techniques de réfutation des objections, consulte l'élément opérationnel « Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs ».

Demande à tes collègues si tu peux assister à un entretien de négociation avant d'en mener un toi-même.

### **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<sup>e</sup> année de formation

---

## Instaurer des relations

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs

##### Situation initiale

Il existe de nombreuses entreprises proposant des offres comparables. Afin que les clients internes ou externes ou les fournisseurs optent pour ton entreprise et ton offre, tu dois te démarquer par rapport à la concurrence. C'est en instaurant d'emblée des relations positives et fructueuses avec la personne en face que tu y arriveras.

Ce mandat pratique t'aide à y parvenir.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Renseigne-toi sur les mesures introduites par ton entreprise pour construire des relations positives avec les clients ou les fournisseurs.

Tu trouveras par exemple des informations dans :

- les lignes directrices,
- les normes de qualité (par exemple certification ISO),
- la charte des services.

Note les informations dans un aperçu.

Complète cet aperçu par tes propres expériences en matière de développement de relations positives.

---

**Tâche partielle 2** Demande à des personnes de ton entreprise qui sont souvent en contact avec des clients ou des fournisseurs comment elles instaurent des relations avec de nouveaux contacts.

Cela peut être des personnes de l'équipe marketing ou communication, du service externe ou du service clients.

Complète ton aperçu de la tâche partielle 1 par ces nouvelles connaissances acquises.

---

**Tâche partielle 3** Utilise systématiquement ton aperçu lors de tes trois prochains contacts avec de nouveaux clients ou fournisseurs.

---



---

**Tâche partielle 4** Ajoute tes nouvelles connaissances acquises à ton aperçu 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**

Les clients ou les fournisseurs peuvent également être d'autres services ou domaines de ton entreprise. Endosse le rôle d'un-e client-e. Réfléchis à tes propres attentes en matière de développement d'une relation positive.

Tu trouveras d'autres facteurs permettant d'instaurer des relations commerciales fructueuses dans l'élément opérationnel « Entretien des relations avec 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.



2<sup>e</sup> année de formation

---

## Entretenir des relations

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs

##### Situation initiale

Entretenir de bonnes relations avec des clients ou des fournisseurs internes et externes est non seulement passionnant, mais aussi crucial pour ton entreprise.

En tant que spécialiste, tu proposes à la personne en face autant de contacts positifs que possible. Tu gagnes ainsi sa confiance et renforces ta relation avec elle.

Avec ce mandat, tu mets en œuvre des mesures permettant de créer des relations solides avec les clients ou les fournisseurs.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Renseigne-toi sur les mesures prises par ton entreprise ou ton service pour entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs.

Tu trouveras par exemple des informations dans :

- les lignes directrices,
- les normes de qualité (par exemple certification ISO),
- la charte des services.

Note les informations dans un aperçu.

Complète cet aperçu par tes propres expériences en matière de développement de relations positives.

---

**Tâche partielle 2** Parle de ton aperçu avec ta ou ton responsable et demande-lui quels conseils utiles elle/il a glanés au cours de sa carrière professionnelle en matière d'entretien des relations.

Cherchez ensemble des idées pour entretenir vos relations avec les clients et les fournisseurs dans votre quotidien professionnel.

Complète ton aperçu par les connaissances acquises lors de cette conversation.

---

**Tâche partielle 3** Pendant les deux mois à venir, applique systématiquement les connaissances de ton aperçu dans ton quotidien professionnel.

---

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

---



### **Remarques sur la solution**

Utilise également ton aperçu du mandat pratique « Instaurer des relations » si tu l'as déjà effectué.

Un excellent service est la clé de toute relation fructueuse avec des clients ou des fournisseurs. Consulte l'élément opérationnel « Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs » pour savoir comment fournir un excellent service.

### **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<sup>e</sup> année de formation

---

## Demander des feed-back sur les prises de contact et en tirer profit

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs

##### Situation initiale

Demander activement des feed-back aux clients ou aux fournisseurs concernant les contacts avec eux permet de renforcer les relations. Il s'agit par exemple de retours relatifs à ta présentation ou à ta communication. En revanche, les réactions à des produits ou à des services de ton entreprise ne constituent pas un feed-back relatif aux prises de contact.

En demandant régulièrement des feed-back concernant tes prises de contact avec des clients ou des fournisseurs internes ou externes, tu montres que leur avis compte à tes yeux. Cela crée des liens de confiance.

Ce mandat pratique t'offre la possibilité de le faire.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Renseigne-toi sur les directives de ton entreprise visant à recueillir des feed-back sur les prises de contact avec des clients ou des fournisseurs internes ou externes (par exemple sondages clients ou prises de contact personnelles).

Note les directives de ton entreprise dans un aperçu.

**Tâche partielle 2** Souviens-toi de deux feed-back concernant tes prises de contact que tu as reçus de la part de clients ou de fournisseurs internes ou externes. Les feed-back doivent porter sur la façon dont tu as géré la prise de contact avec les clients ou les fournisseurs.

- Qu'as-tu bien fait ?
- Qu'aurais-tu pu mieux faire ?

Complète ton aperçu de la tâche partielle 1 par tes réflexions.

Déduis ensuite trois mesures d'amélioration concrètes pour ton travail en tant que spécialiste. Note-les dans ton aperçu.

**Tâche partielle 3** Demande activement au moins trois feed-back sur tes prises de contact de la part de clients ou de fournisseurs. Accepte-les avec professionnalisme.

Respecte les directives de ton entreprise consignées dans ton aperçu.

---



---

**Tâche partielle 4** Sur la base des feed-back, note au moins trois mesures d'amélioration dans ton aperçu de la tâche partielle 1 pour de futures prises de contact avec des clients ou des fournisseurs.

Discute de tes mesures d'amélioration avec ta ou ton responsable.

---

**Tâche partielle 5** Mets en œuvre les mesures d'amélioration dans ton entreprise.

Vérifie leur efficacité.

Complète ton aperçu avec tes nouvelles connaissances acquises et parles-en avec ta ou ton responsable.

---

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

---

### Remarques sur la solution

Les clients ou les fournisseurs peuvent également être d'autres services ou domaines de ton entreprise.

Consulte l'élément opérationnel « Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs » pour savoir comment demander un feedback.

Si tu n'as pas encore reçu de feed-back concernant tes prises de contact : pour réaliser la tâche partielle 2, demande à ta ou ton responsable ou à une autre personne de l'entreprise de te parler d'un feed-back reçu.

Les mesures d'amélioration de la tâche partielle 4 peuvent porter sur tes propres actions en tant que spécialiste ou sur ton entreprise en général.

### 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<sup>e</sup> année de formation

---

## Résoudre des problèmes techniques

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial

##### Situation initiale

En tant que spécialiste, tu résous des problèmes techniques proactivement dans ton quotidien professionnel. Mais tu aides également tes collègues à résoudre des problèmes techniques. Grâce à ce mandat pratique, tu apprends à résoudre des problèmes techniques de manière professionnelle.

##### Définition de la tâche

- Tâche partielle 1** Dresse une liste des problèmes techniques que tu as dû régler dans ton travail ou auprès d'autres utilisatrices et utilisateurs. Il peut s'agir par exemple :
- de problèmes de mises à jour
  - de problèmes de droits d'accès à certaines applications (par exemple des logiciels et des programmes)
  - de problèmes d'utilisation de certaines applications (par exemple des logiciels et des programmes)
  - de problèmes liés à des périphériques (par exemple imprimantes, scanners, vidéoprojecteurs)

- Tâche partielle 2** Choisis cinq problèmes dans ta liste.
- Dresse une liste de contrôle pour chacun des cinq problèmes. Chaque liste de contrôle doit comprendre des mesures permettant de résoudre le problème (par exemple vérifier l'alimentation électrique, analyser les alertes, contrôler les voyants sur les appareils). Note également qui te soutient dans ton entreprise en cas de problèmes techniques majeurs.
- Discute de toutes tes listes de contrôle avec ta ou ton responsable.

- Tâche partielle 3** Résous un problème technique dans ton entreprise pour lequel tu as élaboré une liste de contrôle. Utilise cette dernière.

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



### **Remarques sur la solution**

Tu peux utiliser des moteurs de recherche et des forums internes (par exemple Intranet, manuels d'utilisation) pour trouver une solution à ton problème.

Il est souvent utile de se rendre sur place pour se faire une idée précise de la situation (par exemple visiter le lieu de travail de la personne concernée, regarder l'imprimante). Mais parfois, il suffit de se connecter virtuellement.

Si tu n'arrives pas à résoudre le problème, transmets les coordonnées du service compétent à la personne concernée.

Pour savoir comment aider d'autres utilisatrices et utilisateurs et trouver des conseils pour résoudre des problèmes techniques, consulte l'élément opérationnel « Utiliser des applications 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<sup>e</sup> année de formation

---

## Recevoir un mandat d'analyse

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise**

#### Situation initiale

Pour pouvoir analyser correctement des données, tu dois d'abord te procurer toutes les informations importantes. Autrement dit, tu vérifies avoir bien compris l'objectif du mandat et tu réfléchis aux informations qui pourraient te servir.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Réfléchis aux informations dont tu as besoin pour effectuer correctement un mandat d'analyse ou d'évaluation. Consigne les connaissances ainsi acquises sous une forme appropriée (par exemple notes, listes de contrôle, MindMap).

**Tâche partielle 2** Pendant les quatre prochaines semaines, cherche activement à pouvoir analyser ou évaluer des données. Clarifie toujours bien le mandat en te procurant toutes les informations de la tâche partielle 1.

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

---

#### Remarques sur la solution

Consulte l'élément opérationnel « Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial » pour savoir comment obtenir préalablement toutes les informations pertinentes. Cela te permet de bien clarifier l'objet du mandat avant de commencer ton travail.

Dans le cadre de la tâche partielle 1, 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<sup>e</sup> année de formation

---

## Effectuer des évaluations quantitatives

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise**

#### Situation initiale

Les évaluations quantitatives peuvent t'aider dans des situations où des chiffres témoignent d'un état de fait. Grâce à des évaluations quantitatives, tu peux par exemple déterminer une valeur moyenne, définir un minimum ou un maximum ou encore illustrer des fréquences. Les entreprises recourent à des évaluations quantitatives par exemple pour évaluer la satisfaction de la clientèle, définir le prix d'une prestation ou déterminer l'efficacité d'une mesure de marketing. Ce mandat pratique t'aide à effectuer les premières étapes d'une telle évaluation.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Réfléchis aux raisons pour lesquelles tu peux effectuer une analyse quantitative dans ton entreprise ou ton département. Note ce que tu souhaites découvrir à l'aide d'une telle analyse. Discute du résultat avec ta ou ton responsable. Définissez ensemble quel programme te permettra d'effectuer et de préparer ton analyse.

---

**Tâche partielle 2** Effectue ton analyse quantitative. Calcule les chiffre-clés, les volumes ou les données requis par ton mandat. Vérifie tes résultats : Sont-ils clairs ?

- Vérifie ta formule de calcul :
- La façon dont tu as obtenu ce résultat est-elle claire pour les autres ?
- Le résultat est-il intelligible, sensé ?

---

**Tâche partielle 3** Prépare les résultats sous forme de graphique (par exemple diagramme à barres, tableau, diagramme circulaire) afin de pouvoir les présenter à d'autres.

---

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

---



### **Remarques sur la solution**

Assure-toi de bien comprendre les données avant de commencer ton évaluation quantitative. En cas d'incertitude, demande de l'aide à ta ou ton responsable.

Filtre tes données en fonction des aspects qui sont pertinents pour ton analyse (par exemple seulement des femmes, seulement des nouveaux clients, seulement des chiffres concernant l'année en cours). Fais en sorte d'intégrer uniquement ces données dans ton calcul.

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

### **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<sup>e</sup> année de formation

---

## Effectuer des évaluations qualitatives

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise**

#### Situation initiale

Dans le cadre d'une analyse qualitative, on évalue par exemple des images, des entretiens ou des observations. Ces évaluations ont pour objectif de reconnaître des modèles et des tendances ainsi que de comprendre leur origine. Les évaluations qualitatives dans l'entreprise permettent par exemple d'identifier le comportement de la clientèle ou de déduire des tendances dans des interviews avec des spécialistes de la branche. Avec ce mandat pratique, tu acquiers de premières expériences en matière d'évaluations qualitatives.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Réfléchis aux raisons pour lesquelles tu peux effectuer une évaluation qualitative dans ton entreprise ou ton département. Note ce que tu souhaites découvrir à l'aide d'une telle analyse. Discute du résultat avec ta ou ton responsable. Définissez ensemble les questions directrices auxquelles il faudra répondre dans le cadre de l'évaluation.

**Tâche partielle 2** Effectue ton évaluation qualitative. Analyse le matériel (par exemple interviews, photos, articles de presse) en te basant sur tes questions de la tâche partielle 1.

- Quels symboles, quelles réponses ou quelles caractéristiques apparaissent et pourquoi ?
- Quels symboles, quelles réponses ou quelles caractéristiques apparaissent particulièrement souvent et pourquoi ?
- Quels facteurs pourraient expliquer ces résultats, en dehors du matériel d'analyse ?

**Tâche partielle 3** Prépare les résultats de manière intelligible (par exemple tableau, résumé, présentation) et présente-les à une autre personne.

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

---



### **Remarques sur la solution**

Assure-toi de bien comprendre le matériel et les questions directrices avant de commencer ton évaluation. En cas d'incertitude, demande de l'aide à la personne qui t'a confié le mandat.

Pour savoir comment effectuer correctement des analyses qualitatives, consulte l'élément opérationnel « Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et 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<sup>e</sup> année de formation

---

## Interpréter des résultats d'évaluations

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise**

#### Situation initiale

Pour que les résultats d'évaluations soient pertinents, il faut savoir les interpréter. Interpréter des résultats signifie déceler des liens, des modèles et des tendances dans les données et savoir les expliquer. Tu dois par exemple répondre à ce type de questions : Pourquoi cette prestation séduit-elle davantage les femmes que les hommes ? Pourquoi y a-t-il un lien entre la saison et le chiffre d'affaires ? Avec ce mandat pratique, tu apprends à bien interpréter des résultats d'évaluations.

#### Définition de la tâche

---

**Tâche partielle 1** Dans ton entreprise, cherche activement un résultat d'évaluation que tu peux interpréter. Réfléchis aux questions que ce résultat soulève et quel est l'objectif de l'interprétation.

---

**Tâche partielle 2** Observe le résultat de ton évaluation :

- Quelles conclusions ressortent des données sur le plan du contenu ?
- Quels liens, quels modèles et quelles tendances ressortent des données ?

Résume tes réponses à ces questions.

---

**Tâche partielle 3** Interprète ton résultat :

- Quelles sont les raisons des liens, des modèles et des tendances observés ?
- Le résultat est-il également influencé par des facteurs externes dont les données ne tiennent pas compte ?
- Quelles conclusions peux-tu tirer du résultat ?

Prépare tes conclusions de manière à pouvoir les expliquer intelligiblement à d'autres personnes.

---

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

---



### **Remarques sur la solution**

Veille à garder une vue d'ensemble lors de ton interprétation. Autrement dit, regarde toujours toutes les données disponibles.

Tu peux également choisir un résultat des mandats pratiques « Effectuer des évaluations quantitatives » ou « Effectuer des évaluations qualitatives » afin de l'interpréter dans le cadre du présent mandat pratique.

Tu trouveras des conseils pour savoir comment interpréter des données dans l'élément opérationnel « Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et 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<sup>e</sup> année d'apprentissage

---

## Effectuer un mandat de préparation

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias

##### Situation initiale

Les contenus multimédias sont par exemple des images, des animations, des vidéos, des enregistrements audio ou des textes. Si ton mandat consiste donc à préparer des contenus à l'aide d'outils multimédias, cela signifie par exemple que tu dois traiter des photos, élaborer des présentations PowerPoint, rédiger des newsletters, réaliser de brèves vidéos ou publier des posts sur l'Intranet. Ces contenus sont ensuite publiés sur certains canaux de communication (par exemple site Internet, réseaux sociaux, présentation). Profite de ce mandat pour préparer des contenus à l'aide d'outils multimédias dans ton quotidien professionnel.

##### Définition de la tâche

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>Tâche partielle 1</b> | Cherche un contenu que tu pourrais préparer à l'aide d'outils multimédias et réfléchis sur quel canal tu aimerais ensuite l'utiliser.            |
| <b>Tâche partielle 2</b> | Clarifie les objectifs et les détails de ce travail et parles-en avec ta ou ton responsable.   |
| <b>Tâche partielle 3</b> | Procure-toi les informations (par exemple date de publication) et les documents (par exemple modèles) nécessaires à la réalisation de ce mandat. |
| <b>Tâche partielle 4</b> | Prépare le contenu conformément aux consignes du canal de communication choisi. À la fin, vérifie si ton résultat respecte toutes les consignes. |
| <b>Tâche partielle 5</b> | Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.  |
- 

##### Remarques sur la solution

Selon le canal de communication utilisé lors de la tâche partielle 4, il faut opter pour une préparation multimédia différente. Pour ce faire, tiens compte de la procédure décrite dans l'élément opérationnel « Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias ».

Respecte les normes de l'entreprise en matière de design (Corporate Design et Corporate Identity), telles que le type de police, l'emplacement du logo ou le choix de la couleur.

Demande à ta ou ton responsable si tu dois également présenter ton idée à une personne du département de la communication.



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

## **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<sup>e</sup> année d'apprentissage

---

## Élaborer un modèle

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias

##### Situation initiale

Des modèles de documents et de médias peuvent te faciliter ton quotidien professionnel. Un modèle te fait gagner par exemple quelques étapes de travail et te garantit une présentation uniforme de l'ensemble de tes documents sur les différents médias. Les modèles peuvent être utiles pour des médias numériques (PowerPoint, posts sur l'Intranet), des documents (mailings, devis) ou des produits physiques (étiquettes de noms ou de classeurs). Ce mandat pratique t'offre la possibilité d'élaborer ton propre modèle conformément aux normes de l'entreprise.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Souviens-toi de tes derniers jours ou semaines de travail. Y a-t-il eu des situations dans lesquelles un modèle aurait pu être utile ? Choisis un modèle que tu peux élaborer pour les tâches partielles suivantes. Discute de ton choix avec ta ou ton responsable.

---

**Tâche partielle 2** Élabore ton modèle en suivant les normes de l'entreprise. Teste-le ensuite. Ton modèle fonctionne-t-il comme prévu ?

---

**Tâche partielle 3** Montre ton modèle à d'autres personnes dans ton entreprise. Explique-leur comment il fonctionne et en quoi il est utile. Laisse les autres personnes tester ton modèle et demande trois à quatre feedbacks. Mets en œuvre leurs propositions d'amélioration.

---

**Tâche partielle 4** Demande à ta ou ton responsable de vérifier ton modèle. Sauvegarde ensuite ton modèle à l'endroit prévu à cet effet. Informe les utilisatrices et utilisateurs potentiels que tu as élaboré un modèle dont ils peuvent se servir dès à présent.

---

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

---



### **Remarques sur la solution**

Assure-toi que tes modèles fonctionnent pour différents cas d'application (par exemple un modèle de courrier destiné à un client doit pouvoir servir pour plusieurs types de destinataires).

Parfois, ta mission consiste également à adapter des modèles existants, par exemple pour modifier le design ou le format.

### **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<sup>e</sup> année d'apprentissage

---

## Vérifier la qualité de contenus multimédias

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias

##### Situation initiale

Les contenus multimédias (par exemple vidéos, photos, textes) sont des facteurs importants pour l'image de ton entreprise. Ils déterminent si ton entreprise est perçue comme professionnelle. Grâce à des contenus multimédias attrayants, ton entreprise peut par exemple jouir d'une image fiable. Pour que les contenus soient de qualité élevée et conformes aux normes de l'entreprise, tu dois les vérifier à l'aide de critères adaptés. Ce mandat pratique t'aide à y parvenir.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Dans ton entreprise ou ton service, cherche un contenu multimédia dont tu peux vérifier la qualité. Demande à ta ou ton responsable si tu peux mettre en œuvre ta proposition.

**Tâche partielle 2** Définis des critères adaptés pour vérifier la qualité de ton contenu ou utilise des critères déjà existants. Tu peux utiliser par exemple des critères comme :

- Corporate Design mis en place
- Modèles de l'entreprise respectés
- Protection des données respectée
- Sources indiquées

Complète cette énumération par d'autres critères. Dresse ensuite une liste de contrôle avec tous les critères.

**Tâche partielle 3** Vérifie ton contenu à l'aide de tes critères de la tâche partielle 2.

**Tâche partielle 4** Si, en vérifiant ton contenu multimédia, tu trouves des aspects devant être améliorés : Parles-en à ta ou ton responsable. Décidez ensemble comment améliorer le contenu. Si nécessaire, faites appel aux services compétents.

**Tâche partielle 5** Améliore ton contenu comme décrit dans la tâche partielle 4. Vérifie ensuite ton résultat remanié. Tous les critères du contrôle de qualité de la tâche partielle 2 sont-ils remplis ?

---



---

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

---

**Remarques sur la solution**

Pour savoir comment respecter les normes de l'entreprise en matière de design et appliquer le Corporate Design, consulte l'élément opérationnel « Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias ».

**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 5**





3<sup>e</sup> année de formation

---

## Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle a1 : Examiner et développer des compétences commerciales

##### Situation initiale

Pour poursuivre ton développement personnel, tu dois connaître tes talents, tes points forts et tes points faibles. C'est indispensable pour pouvoir travailler sur toi, t'améliorer et continuer à apprendre tout au long de ta vie.

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 exécutes en entreprise, à l'école professionnelle et aux CI.

Réponds aux questions suivantes :

- Qu'est-ce que je réussis particulièrement bien ?
- Dans quelles situations est-ce que je reçois du feed-back positif ?
- Qu'est-ce qui me plaît le plus dans le travail ?
- Quels sujets est-ce que j'aimerais traiter davantage ?
- À quel niveau est-ce que je rencontre toujours les mêmes difficultés ?

Note tes réponses dans un aperçu.

---

**Tâche partielle 2 :** Réfléchis à la manière dont tu peux exécuter plus souvent des tâches qui te plaisent particulièrement.

Complète ton aperçu de la tâche partielle 1.

---

**Tâche partielle 3 :** Réfléchis à des mesures te permettant de t'améliorer dans les tâches que tu ne maîtrises pas encore bien.

Complète ton aperçu de la tâche partielle 1.

---

**Tâche partielle 4 :** Cherche des possibilités de continuer à progresser dans les tâches reprises dans les tâches partielles 2 et 3. Exemples :

- Échanger avec des spécialistes
  - Regarder des tutoriels
-



- 
- Lire des articles spécialisés
  - Suivre des formations continues internes et des cours externes

Complète ton aperçu de la tâche partielle 1.

---

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

---

### **Remarques sur la solution**

Tu trouveras d'autres questions de réflexion pertinentes pour la tâche partielle 1 dans la grille de compétences ou sur Internet.

Tu découvriras les questions appropriées pour identifier tes points forts et tes points faibles dans l'élément opérationnel « Examiner et développer des compétences commerciales ».

### **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.



3<sup>e</sup> année de formation

---

## Utiliser et entretenir son réseau professionnel

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial**

#### Situation initiale

Que ce soit dans l'entreprise, à l'école professionnelle ou au CI, en tant que personne en formation, tu fais sans cesse de nouvelles connaissances. Pour que la première prise de contact ne soit pas vaine, il importe d'utiliser et d'entretenir les contacts. En effet, il est souvent utile d'échanger avec des collègues de travail sur des sujets, des actualités et des questions.

Selon la personne, les contacts peuvent varier, entre le contact téléphonique et le like sur un profil de réseau social, tout est possible ou presque. Il s'agit bien entendu de bien doser l'intervention et de tenir compte de la situation.

Dans ce mandat pratique, tu effectueras la première démarche pour entretenir ton réseau professionnel.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1 :** Fais le point sur ta formation jusqu'ici : quelles rencontres professionnelles as-tu faites jusqu'ici et ces personnes t'étaient-elles sympathiques ?

Il peut s'agir d'une personne d'une autre équipe, d'un autre département ou encore de l'école professionnelle ou du CI.

Cherche au moins une personne avec laquelle tu souhaiterais entrer plus étroitement en contact.

---

**Tâche partielle 2 :** Cherche des sujets permettant d'entrer en contact avec la personne de la tâche partielle 1, par exemple :

- Demander des nouvelles
- Demander de l'aide
- Obtenir des informations spécialisées
- Obtenir des informations sur la formation continue
- Discuter de projets professionnels

Formule une entrée en matière pour prendre contact avec la personne. Réfléchis au préalable à la façon d'introduire ton sujet.

---

**Tâche partielle 3 :** Parle avec la personne ou écris-lui. Introduis ton sujet.

---



---

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

---

### **Remarques sur la solution**

L'élément opérationnel « Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial » te fournira d'autres sources d'inspiration pour utiliser et entretenir des contacts.

### **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.



3<sup>e</sup> année de formation

---

## Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial**

#### Situation initiale

En tant que futur-e professionnel-le, tu as un profil professionnel sur les réseaux sociaux. Tu dois régulièrement actualiser ce profil. Ainsi, tes contacts voient que tu es active/actif et sont informés de ton niveau de formation actuel, de tes expériences et de tes intérêts.

Dans ce mandat pratique, tu vas actualiser ton profil sur les réseaux sociaux.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1 :** Sur les réseaux sociaux, consulte les profils de tes condisciples de l'école professionnelle et des CI, de personnes de ton entreprise, mais aussi de collaboratrices et collaborateurs d'autres entreprises.

Parcours leurs profils et regarde les publications qu'elles ou ils postent.

**Tâche partielle 2 :** Compare les posts et les profils avec ton propre profil professionnel sur les réseaux sociaux. Réfléchis à la manière d'améliorer ta présence sur les réseaux sociaux.

**Tâche partielle 3 :** Actualise ton profil sur les réseaux sociaux en tenant compte des nouvelles informations que tu as recueillies.

**Tâche partielle 4 :** Cherche une publication en rapport avec ton travail ou ta branche et que tu trouves intéressante. Réagis à cette publication par exemple en la commentant, en la partageant ou en la likant.

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

---

#### Remarques sur la solution

Ton profil sur les réseaux sociaux doit être professionnel, authentique et intelligible pour les personnes de ton environnement professionnel. Respecte les éventuelles directives de ton entreprise formatrice.

Pour ton profil professionnel, choisis des contenus pertinents et compréhensibles pour ton milieu professionnel.



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

Tu découvriras dans l'élément opérationnel « Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial » comment te positionner de manière professionnelle sur les réseaux sociaux.

### **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.



3<sup>e</sup> année de formation

---

## Recevoir des retours

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial**

#### Situation initiale

Tu as terminé le mandat, archivé les résultats et informé la personne responsable. Tu peux enfin te détendre. Mais pas de précipitation ! En effet, demander un feed-back fait aussi partie de l'exécution complète d'un mandat. Un retour t'offre une chance d'apprendre. Prends le prochain mandat pratique et demande un feed-back ciblé.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1 :** Au cours de la semaine prochaine, cherche deux mandats pour lesquels tu souhaites un feed-back détaillé.

---

**Tâche partielle 2 :** Note au préalable les éléments sur lesquels tu souhaites obtenir du feed-back, par exemple :

- démarche ;
- flux d'informations ;
- gestion des problèmes ;
- autonomie ;
- résultat.

Fixe un rendez-vous avec la personne qui t'a confié le mandat.

---

**Tâche partielle 3 :** Écoute le feed-back. Prends des notes.

---

**Tâche partielle 4 :** Appuie-toi sur le feed-back obtenu pour déduire au moins deux mesures d'amélioration de ton travail.

---

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

---



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

### **Remarques sur la solution**

Tu découvriras dans l'élément opérationnel « Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial » comment accueillir un retour de manière respectueuse.

### **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.



3<sup>e</sup> année de formation

---

## Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle b3 : Participer aux discussions économiques

##### Situation initiale

L'actualité mondiale exerce une influence sur chacun de nous. Pour que tu puisses participer à différentes conversations dans ton quotidien professionnel, il est utile de te tenir au courant de l'actualité. Utilise ce mandat pratique pour comprendre ce que des développements économiques, politiques, écologiques ou sociaux signifient pour toi et pour ton entreprise.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1 :** Jette un œil sur l'actualité. Utilise par exemple les réseaux sociaux, les journaux et la radio et passe en revue les rubriques économie, politique, écologie et société. Fais-toi une idée globale de ce qui fait l'actualité mondiale en ce moment. Note les principaux sujets qui, selon toi, influencent ton quotidien.

---

**Tâche partielle 2 :** Identifie les sujets qui influencent ton travail, c'est-à-dire ton entreprise ou ta branche. Effectue une recherche plus approfondie sur ces sujets. Cela implique de t'informer sur le contexte y afférent. Consigne les résultats de ta recherche sous forme d'aperçu.

---

**Tâche partielle 3 :** Essaie maintenant d'évaluer l'influence des sujets que tu as étudiés sur ton entreprise, ta branche ou ton quotidien. Pose-toi trois à cinq questions, comme :

- Quelles sont les répercussions de la situation économique actuelle sur mon entreprise ?
- Quelle influence les événements mondiaux ont-ils sur les produits ou services de mon entreprise ?
- Comment la numérisation modifie-t-elle les produits ou services de mon entreprise ?
- Quelle est l'influence de l'actualité politique, des élections et des votations sur mon entreprise ?

---

**Tâche partielle 4 :** Demande à tes ami-e-s, à ta famille ou à des membres de ton équipe quelle est leur opinion et découvre pourquoi elles/ils la défendent.

---



---

Liste les différentes positions par rapport au sujet et les principaux arguments sous forme d'aperçu. Réfléchis à la position qui se rapproche le plus de la tienne et pourquoi.

---

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

---

### **Remarques sur la solution**

Pour la tâche partielle 2, veille à vérifier la qualité de tes sources et note la provenance des arguments. Tu en apprendras davantage à ce sujet dans l'élément opérationnel « Participer aux discussions économiques ».

Pour la tâche partielle 4, tiens également compte des questions éthiques et morales. Essaie d'évaluer les conséquences pour différentes personnes impliquées, par exemple différents groupes de personnes, ou pour l'environnement.

Ne te contente pas de reprendre à ton compte l'opinion d'autres personnes, simplement parce qu'elles sont plus âgées ou qu'elles occupent un poste plus élevé. Fais confiance à ton instinct lorsque tu te forges une opinion.

### **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 6**





3<sup>e</sup> année de formation

---

## Participer aux discussions spécialisées

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle b3 : Participer aux discussions économiques

##### Situation initiale

En tant que professionnel-le, tu dois être en mesure de mener des discussions spécialisées. Cela signifie que tu es capable d'échanger sur des sujets qui influencent ton travail (p. ex. la situation économique mondiale, les changements sociétaux, les tendances dans la branche). Pour une discussion spécialisée productive, il faut des arguments de poids, une bonne dose de confiance en soi et une intervention convaincante. L'objectif ne consiste toutefois pas à convaincre la personne en face de ton opinion, mais aussi à découvrir d'autres points de vue. Ainsi, chaque discussion spécialisée est pour toi une occasion d'apprendre. Utilise ce mandat pratique pour participer avec succès à une discussion spécialisée et gérer d'autres opinions.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1 :** Cherche une situation dans laquelle tu peux mener une discussion spécialisée de manière ciblée. Fixe par exemple un rendez-vous avec ta formatrice/ton formateur ou un-e collègue de travail. Définis au préalable un sujet sur lequel tu effectues des recherches et sur lequel tu aimerais échanger avec cette personne.

**Tâche partielle 2 :** Au cours de la discussion, expose ton point de vue de manière convaincante en avançant des arguments solides. Écoute attentivement la personne en face et reste factuel-le. Pose des questions si tu n'as pas compris quelque chose ou si un argument n'est pas clair pour toi.

**Tâche partielle 3 :** Effectue un suivi de la discussion. Si de nouveaux sujets doivent être explorés ou s'il y a des points à éclaircir, effectue des recherches complémentaires. Réfléchis aux arguments et aux propos de la personne avec laquelle tu as discuté.

Réfléchis aussi à ta propre attitude pendant la discussion et pose-toi les questions suivantes :

- As-tu pu suivre le contenu de la discussion ?
- Tes arguments étaient-ils imparables ?
- Ton attitude vis-à-vis de la personne en face était-elle correcte ?

Tu peux aussi demander un feed-back aux personnes qui ont participé à la discussion par rapport à ton argumentation, à ton intervention et à ton aptitude à la

---



---

discussion. Si nécessaire, déduis-en des mesures d'amélioration pour les prochaines discussions spécialisées.

---

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

---

### **Remarques sur la solution**

Tu découvriras dans l'élément opérationnel « Participer aux discussions économiques » comment tu peux intervenir et argumenter de façon convaincante dans des discussions spécialisées.

### **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.



3<sup>e</sup> année de formation

---

## Créer des contenus de communication et mener à bien des mesures de communication

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication

##### Situation initiale

Les flyers, les publications sur les réseaux sociaux, les newsletters, les journaux ou les e-mails donnent des informations à la clientèle sur les services, les produits ou les nouveautés d'une entreprise.

Pour être efficaces, les contenus de communication doivent toutefois être rédigés de façon pertinente et percutante.

Ce mandat pratique te donne la possibilité de mettre en pratique tes connaissances en matière de création de contenus de communication et de mise en œuvre de mesures de communication.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Cherche un produit, un service ou une actualité de l'entreprise que tu peux promouvoir. Crée pour cela un contenu de communication. Recueille toutes les informations pertinentes dont tu as besoin pour créer le contenu de communication auprès de la personne ou du service compétent (p. ex. département marketing, responsable du projet, gestion des événements).

---

**Tâche partielle 2** Planifie ta démarche par étapes.  
Rédige une première ébauche du contenu de communication.

---

**Tâche partielle 3** Discute de ton ébauche avec la personne responsable. Interroge-la sur des mesures d'amélioration. Prends des notes pendant l'entretien.

---

**Tâche partielle 4** Finalise l'ébauche du contenu de communication. Remets le produit fini à la personne compétente. Conviens avec elle d'un rendez-vous pour discuter du résultat.

---

**Tâche partielle 5** Mène à bien la mesure de communication.

---

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

---



### **Remarques sur la solution**

Crée des contenus de communication en respectant les directives de l'entreprise et les prescriptions légales.

Réfléchis au groupe cible que les contenus de communication doivent toucher et utilise des formats et un langage percutants.

Dans l'élément opérationnel « Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication », tu découvriras comment créer des contenus de communication pour différents canaux de manière professionnelle et comment mener à bien correctement des mesures de communication.

### **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.



3<sup>e</sup> année de formation

---

## Tenir compte de l'évolution multimédia dans les mesures de communication

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication

##### Situation initiale

Une entreprise doit régulièrement réfléchir aux évolutions multimédias à prendre en considération pour pouvoir rivaliser avec la concurrence. Exemples d'évolutions multimédias : les entreprises proposent désormais le support clientèle via une fonction de chat ou organisent de plus en plus des réunions virtuelles.

Ce mandat pratique te donne l'occasion d'échanger avec des spécialistes internes et/ou externes sur les évolutions multimédias et de faire valoir tes connaissances dans la discussion.

##### Définition de la tâche

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>Tâche partielle 1</b> | Effectue des recherches sur les évolutions multimédias dans ta branche.<br><br>Fais-toi une idée générale des évolutions multimédias adoptées par la concurrence. Crée un tableau récapitulatif dans lequel tu compares deux à trois entreprises avec ta propre entreprise. |
| <b>Tâche partielle 2</b> | Sur la base de tes recherches, formule deux à trois propositions concrètes sur les évolutions multimédias que ton entreprise devrait mettre en œuvre (p. ex. présence sur les réseaux sociaux, publicité à la radio, fonctions de chat) et justifie-les.                    |
| <b>Tâche partielle 3</b> | Renseigne-toi pour savoir qui est responsable du marketing et de la communication dans l'entreprise. Fixe un rendez-vous avec cette ou ce spécialiste pour échanger.  |
| <b>Tâche partielle 4</b> | Présente tes idées à la/au spécialiste. Discutez ensemble de tes idées et renseigne-toi éventuellement auprès de cette personne sur les nouveautés prévues dans l'entreprise.   |
| <b>Tâche partielle 5</b> | Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.   |
-



### **Remarques sur la solution**

Échange avec tes condisciples de l'école professionnelle ou du CI pour savoir quelles évolutions multimédias s'inscrivent dans la tendance.

Tu découvriras dans le guide pratique « Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication » ce que tu peux faire pour ne manquer aucune évolution multimédia.

### **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.