



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

**Branche « Services et  
administration »**

Dès rentrée scolaire 2025

# Aperçu de la formation Employé-e de commerce AFP

## A partir du début de l'apprentissage 2025

AAO	Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne																										
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a3	CO b3	CO c3	CO e2	CO a2	CO b2	CO c2	CO d2	CO e2	CO a4	CO e3											
	CO a2	CO b2	CO c2	CO d2	CO e2	CO a4			CO e3																		
	CO a4	CO b3			CO e3																						
CI	1 et 2				3 à 5				6				7 et 8														
Entreprise	Mandats pratiques 1ère année d'apprentissage								Mandats pratiques 2ème année d'apprentissage																		
	CO a1	Participer activement aux entretiens de qualification	CO b1	Accueillir des clients et des fournisseurs	CO b3	Transmettre des informations	CO a1	Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses	CO a2	Planifier la journée de travail et les rendez-vous	CO c3	Organiser le classement	CO a3	Participer positivement aux changements	CO a2	Concevoir un équilibre travail-vie privée	CO c3	Rédiger un procès-verbal ou une note de réunion	CO b3	Mener des entretiens de conseil	CO c3	Créer des documents de soutien	CO c3	Établir un décompte	CO c3	Établir une facture	
	CO a2	Communiquer via les canaux numériques	CO c2	Recevoir des informations et les transmettre de façon orientée vers les services	CO c3	Gérer des rendez-vous	CO e2	Préparer des contenus sur des produits ou services à l'aide d'outils multimédias	CO b2	Communique via les canaux numériques	CO d1	Organiser, mettre en œuvre et assurer le suivi de réunions et d'événements	CO c3	Établir une facture	CO c1	Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	CO d2	Utiliser des applications et résoudre des problèmes techniques	CO e3	Réaliser et évaluer une analyse de données	CO c2	Recevoir des informations et les transmettre de façon orientée vers les services	CO c3	Établir un décompte	CO c3	Établir une facture	
CO c1	Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	CO d2	Utiliser des applications et résoudre des problèmes techniques	CO c3	Gérer des rendez-vous	CO e2	Préparer des contenus sur des produits ou services à l'aide d'outils multimédias	CO c1	Incarner l'esprit d'équipe	CO d2	Recevoir des informations et les transmettre de façon orientée vers les services	CO e3	Réaliser et évaluer une analyse de données	CO c1	Incarner l'esprit d'équipe	CO e1	Effectuer une recherche										
	1 <sup>er</sup> semestre				2 <sup>e</sup> semestre				3 <sup>e</sup> semestre				4 <sup>e</sup> semestre														
	 CCE 1				 CCE 2				 CCE 3				 CCE 4														

# Plan de formation AFP – dès 2025

Modèle de plan de formation Employé-e de commerce AFP à partir du début de l'apprentissage 2025

Mandat pratique	Plan	1ère année d'apprentissage		2ème année d'apprentissage		à réaliser pour le	Service/personne en charge
		Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4		
a1 Participer activement aux entretiens de qualification	1	x					
a2 Planifier la journée de travail et les rendez-vous	1	x					
a2 Concevoir un équilibre travail-vie privée	1	x					
b2 Communiquer via les canaux numériques	1	x					
c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	1	x					
c1 Incarner l'esprit d'équipe	1	x					
b1 Accueillir des clients et des fournisseurs	2		x				
b2 Réceptionner et traiter des demandes	2		x				
c2 Analyser les interfaces en entreprise	2		x				
c2 Recevoir des informations et les transmettre de façon orientée vers les services	2		x				
d2 Utiliser des applications et résoudre des problèmes techniques	2		x				
d2 Reconnaître les risques concernant la sécurité des données	2		x				
e1 Effectuer une recherche	2		x				
b3 Transmettre des informations	3			x			
c3 Organiser le classement	3			x			
c3 Rédiger un procès-verbal et des notes de réunion	3			x			
c3 Gérer des rendez-vous	3			x			
c3 Créer des documents de soutien	3			x			
d1 Organiser, mettre en œuvre et assurer le suivi de réunions et d'événements	3			x			
a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses	4				x		
a3 Participer positivement aux changements	4				x		
b3 Mener des entretiens de conseil	4				x		
c3 Établir un décompte	4				x		
c3 Établir une facture	4				x		
e2 Préparer des contenus sur des produits ou services à l'aide d'outils	4				x		
e3 Réaliser et évaluer une analyse de données	4				x		



# MANDATS PRATIQUES

**Semestre 1**



---

## a1 : Participer activement aux entretiens de qualification

---

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

Élément opérationnel « Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial »

#### Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour te préparer à ton entretien de qualification.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

---

**Tâche partielle n°2** Renseigne-toi sur la date de ton entretien de qualification et sur la manière dont tu peux t'y préparer.

---

**Tâche partielle n°3** Remplis la grille de compétences pour le semestre en cours et invite ton ou ta supérieur·e à effectuer une évaluation externe.

---

**Tâche partielle n°4** Compare ton auto-évaluation avec l'évaluation externe. Quelles sont les différences ?  
Concernant tes forces et tes faiblesses :

- Qu'est-ce qui se déroule bien et qu'est-ce qui ne se déroule pas encore assez bien ?
- Où ai-je encore besoin d'aide ?

Note tes réflexions sous forme de mots-clés dans l'œuvre.

---

**Tâche partielle n°5** Participe activement à l'entretien de qualification en

- apportant tes réflexions sur l'auto-évaluation et l'évaluation externe,
- écoutant attentivement et en prenant des notes, et
- posant des questions ciblées en cas d'incertitudes.
- discutant avec ton ou ta supérieur·e des objectifs et des mesures pour le prochain semestre ainsi que de leur mise en œuvre concrète.

Complète ton œuvre avec les objectifs et les mesures convenus.

---

**Tâche partielle n°6** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution à partir du deuxième semestre de formation

Contrôle les objectifs et les mesures qui ont été convenus lors du dernier entretien de qualification.

Note à chaque fois les nouveaux objectifs et mesures dans la même œuvre. Tu pourras ainsi voir ton évolution personnelle sur l'ensemble du déroulement de la formation.



## a2 : Planifier la journée de travail et les rendez-vous

### Compétence opérationnelle a2 : organiser ses propres tâches commerciales au quotidien

Élément opérationnel « Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien »

#### Situation initiale

Ce mandat pratique t'aide à planifier ta journée de travail et tes rendez-vous.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

**Tâche partielle n°2** Réfléchis aux rendez-vous qui t'attendent dans les mois à venir, par exemple :

- **rendez-vous scolaires** : dates d'examen et dates de remise des travaux
- **rendez-vous professionnels** : réunions régulières, entretiens de qualification, discussions sur les notes, visites et mandats des CI
- **rendez-vous privés** : vacances, concerts, activités sportives ou rendez-vous médicaux

Inscris tous tes rendez-vous et tâches dans le système de gestion des rendez-vous prévu à cet effet dans ton entreprise (p. ex. Outlook). Marque tes rendez-vous privés d'une couleur différente afin qu'ils se distinguent des autres rendez-vous.

**Tâche partielle n°3** – Au cours des deux semaines à venir, fais-toi, au début de chaque journée de travail, une vue d'ensemble des tâches à effectuer et des rendez-vous de la journée.

- Élabore une planification journalière par écrit. Utilise pour cela la méthode ALPES et l'analyse ABC que tu as apprises dans les CI.
- Discute de ta planification journalière avec ton ou ta supérieur·e.

**Tâche partielle n°4** Effectue une évaluation après les deux semaines et réfléchis à la manière dont tu as géré ta planification journalière :

- As-tu appliqué la planification journalière comme prévu ?
- La planification journalière a-t-elle souvent été modifiée ? Si oui, pourquoi ?
- Dans quelle mesure la planification journalière t'a-t-elle aidé à accomplir ton travail ?

**Tâche partielle n°5** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution

Ce thème est également traité dans les CI. Intègre tes notes des CI sur ce thème.



---

## a2 : Concevoir un équilibre travail-vie privée

---

### Compétence opérationnelle a2 : organiser ses propres tâches commerciales au quotidien

Élément opérationnel « Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien »

#### Situation initiale

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

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

---

**Tâche partielle n°2** Examine ton planning pour le mois à venir et demande-toi :

- D'après toi, le rapport entre travail et temps libre est-il équilibré ?
- As-tu suffisamment de temps libre en dehors de ta formation (entreprise, école, CI) ?
- As-tu suffisamment de temps pour te préparer à l'école et aux CI ?

Note dans ton œuvre quand et où il pourrait y avoir un manque de temps.

---

**Tâche partielle n°3** Formule des solutions réalistes pour gérer ces difficultés et discutes-en avec ton ou ta supérieur·e. Mets en œuvre tes solutions.

Vérifie régulièrement l'équilibre de ton planning et adapte tes solutions si nécessaire.

---

**Tâche partielle n°4** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution

C'est toi qui décides en quoi consiste un équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Découvre ce qui te fait du bien et ce qui te rend insatisfait·e.



## b2 : Communiquer via les canaux numériques

### Compétence opérationnelle b2 : réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs

Élément opérationnel « Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs »

#### Situation initiale

Grâce à ce mandat pratique, tu t'entraînes à communiquer via les canaux numériques.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

**Tâche partielle n°2** Crée une vue d'ensemble des canaux de communication numériques (téléphone, e-mail, chat d'équipe, chatbot, appel vidéo, etc.) via lesquels les client-e-s, les fournisseurs ou les collègues communiquent avec toi. Note les directives de l'entreprise que tu dois prendre en compte (p. ex. protection des données, signature des e-mails, etc.)

**Tâche partielle n°3** Réfléchis à ce qui caractérise une communication professionnelle via les canaux numériques. Formule des phrases de salutation que tu peux utiliser pour le premier contact numérique.

Note ces phrases dans ta vue d'ensemble.

**Tâche partielle n°4** La plupart de tes contacts se feront probablement par téléphone. Note donc en détail les particularités du contact téléphonique :

- Comment saluer tes interlocuteurs et interlocutrices au téléphone ?
- Quelles informations et données peux-tu transmettre au téléphone ?
- Comment transmets-tu l'appel à la personne souhaitée ?
- Comment mets-tu un appel en attente si tu as besoin de clarifier quelque chose ? Comment reprends-tu l'appel et comment t'adresses-tu ensuite à la personne qui appelle ?

Discute de tes notes avec ton ou ta supérieur-e et demande-lui de te faire un retour.

**Tâche partielle n°5** Dans les jours qui suivent, mets tes réflexions en pratique. Vérifie en permanence si tes notes sont utiles et si tu peux encore les compléter.

Demande des conseils supplémentaires à ton ou ta supérieur-e ou à tes collègues.

**Tâche partielle n°6** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution

Ce thème est également traité dans les CI. Intègre tes notes des CI sur ce thème.



---

## c1 : Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours

---

### Compétence opérationnelle c1 : collaborer dans différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial

Élément opérationnel « Collaborer dans différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial »

#### Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu t'exerces à bien recevoir des ordres de travail et des retours.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

---

**Tâche partielle n°2** Détermine avec ton ou ta supérieur·e comment recevoir des mandats de manière structurée. Dresse pour cela une liste des principales questions que tu dois clarifier à propos d'un mandat, par exemple :

- Quel est mon mandat ?
  - Dans quel délai dois-je exécuter le mandat ?
  - Sous quelle forme dois-je exécuter le mandat (oralement ou par écrit) ?
  - Qui sont mes interlocuteurs ou interlocutrices pour ce mandat ?
  - Quels sont les ressources ou les outils dont je dispose ?
- 

**Tâche partielle n°3** Pendant les jours de travail qui suivent, accepte consciemment les mandats. Planifie les différentes étapes et exécute-les. Utilise pour cela les notes que tu as prises dans l'œuvre.

---

**Tâche partielle n°4** Informe ton donneur ou ta donneuse d'ordre dès que tu as terminé le mandat et demande un retour :

- Comment ai-je accompli le mandat ? Le résultat correspond-il aux attentes ?
  - Comment ai-je communiqué ?
  - Comment ai-je résolu les problèmes rencontrés ?
  - Comment mon autonomie s'est-elle manifestée ?
  - Mon approche était-elle pertinente ?
- 

**Tâche partielle n°5** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution

Ce thème est également traité dans les CI. Intègre tes notes des CI sur ce thème.



Employé·e·s de commerce AFP | Mandat pratique 1ère année d'apprentissage

## c1 : Incarner l'esprit d'équipe

### Compétence opérationnelle c1 : collaborer dans différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial

Élément opérationnel « Collaborer dans différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial »

#### Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu apprends à travailler de manière engagée en équipe.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

**Tâche partielle n°2** Discute avec ton ou ta supérieur·e des règles de collaboration en équipe en vigueur dans ton entreprise. Prends des notes à ce sujet.

**Tâche partielle n°3** Crée une vue d'ensemble des règles et réfléchis à ce qui constitue pour toi une bonne collaboration d'équipe dans ton entreprise ou ton équipe.

**Tâche partielle n°4** Dans les semaines qui suivent, travaille de manière engagée dans ton équipe et contribue activement à une bonne collaboration. Durant cette période, réponds aux questions suivantes :

- Comment dois-je me comporter lorsque je travaille avec une nouvelle équipe ?
- Comment est-ce que je communique avec les membres de mon équipe ?
- Est-ce que je pose des questions aux membres de mon équipe si quelque chose n'est pas clair pour moi ?
- Comment puis-je soutenir les membres existants et/ou nouveaux de l'équipe ?
- Pourquoi le travail d'équipe fonctionne-t-il mieux avec certaines personnes qu'avec d'autres ?

**Tâche partielle n°5** Discute de ta vue d'ensemble et de tes conclusions à la tâche partielle n°4 avec ton ou ta supérieur·e et demande-lui un retour.

**Tâche partielle n°6** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution

Il y a des règles écrites et non écrites dans une équipe.

Souviens-toi de travaux en équipe effectués pendant tes loisirs ou à l'école professionnelle : Qu'est-ce qui a bien ou moins bien fonctionné et quelles en étaient les raisons ?



# MANDATS PRATIQUES

**Semestre 2**



---

## **b1 : Accueillir des clients et des fournisseurs**

---

### **Compétence opérationnelle b1 : accueillir les clients et les fournisseurs**

Compétence opérationnelle « Accueillir les clients et les fournisseurs »

#### **Situation initiale**

Grâce à ce mandat pratique, tu t'entraînes à accueillir des client·e·s et des fournisseurs de manière professionnelle.

#### **Définition de la tâche**

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

---

**Tâche partielle n°2** Note comment tu accueilles les client·e·s et les fournisseurs de manière professionnelle :

- Quels sont les mots que tu peux utiliser pour saluer aimablement ton interlocuteur ou interlocutrice ?
- Comment fais-tu pour rendre les temps d'attente agréables ?
- Comment fais-tu suivre les demandes des client·e·s ?

Demande à ton ou ta supérieur·e d'autres conseils sur la manière d'organiser l'accueil de manière professionnelle.

---

**Tâche partielle n°3** En accord avec ton ou ta supérieur·e, accueille des client·e·s et des fournisseurs. Utilise pour cela tes notes de la tâche partielle 2 et note les nouvelles connaissances acquises dans l'œuvre.

---

**Tâche partielle n°4** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### **Remarque sur la solution**

Réfléchis à la manière dont tu aimerais toi-même être accueilli·e en tant que client·e. Quand te sens-tu bien accueilli·e ?

Renseigne-toi sur les normes internes et observe comment tes collègues accueillent les client·e·s ou les fournisseurs.

Ce thème est également traité dans les CI. Intègre tes notes des CI sur ce thème.



---

## b2 : Réceptionner et traiter des demandes

---

### Compétence opérationnelle b2 : réceptionner et traiter les demandes des clients et fournisseurs

Élément opérationnel « Réceptionner et traiter les demandes des clients et fournisseurs »

#### Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu t'exerces à réceptionner et à traiter les demandes des client-e-s et des fournisseurs de manière professionnelle.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

---

**Tâche partielle n°2** Note les client-e-s ou fournisseurs externes ou internes avec lequel-le-s tu es en contact. Rassemble les cinq demandes les plus fréquentes que tu reçois.

- Ces demandes peuvent être par exemple : Reporter une date de réunion, répondre à des questions sur la livraison ou remettre un nouveau login client.
- Tu peux répondre aux demandes par téléphone, par e-mail, en ligne ou en personne.
- Formule des questions adaptées à chaque demande afin de comprendre rapidement ce que le ou la client-e ou le fournisseur souhaite.

Discute de tes conclusions avec ton ou ta supérieur-e et demande-lui de te faire un retour.

---

**Tâche partielle n°3** Au cours des semaines qui suivent, réponds aux demandes des client-e-s ou des fournisseurs en appliquant tes notes.

Transmets les demandes que tu ne peux pas traiter toi-même à la personne compétente dans ton entreprise. Informe-la des points les plus importants de la demande.

Complète l'œuvre en y ajoutant les nouvelles connaissances.

---

**Tâche partielle n°4** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution

Adapte ton choix de mots à ton interlocuteur ou interlocutrice et fais attention à ton apparence lors des contacts personnels. Porte une tenue conforme aux directives de l'entreprise. Respecte les normes internes en matière de protection des données et les règles de communication dans l'entreprise.

Ce thème est également traité dans les CI. Intègre tes notes des CI sur ce thème.



---

## c2 : Analyser les interfaces en entreprise

---

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

Élément opérationnel « Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions »

#### Situation initiale

Grâce à ce mandat pratique, tu apprends à reconnaître et à analyser une interface dans ton entreprise.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

---

**Tâche partielle n°2** Choisis avec ton ou ta supérieur·e une interface interne sur laquelle tu travailles. Crée une vue d'ensemble des questions suivantes :

- Quels sont les personnes et les services qui se rencontrent à cette interface ?
  - Quelles informations sont échangées ?
  - Quelles sont les tâches dont tu t'occupes à cette interface ?
- 

**Tâche partielle n°3** Durant la période à venir, travaille sur cette interface et note tes conclusions sur les questions suivantes :

- Quelles sont les tâches que je réussis bien ?
  - Où y a-t-il des situations difficiles ?
  - Les informations ou les mandats sont-ils compréhensibles et clairs ?
  - Quel est le retour que je reçois des personnes impliquées sur mon travail ?
- 

**Tâche partielle n°4** Discute de tes conclusions à la tâche partielle n°3 avec ton ou ta supérieur·e et demande-lui un retour.

---

**Tâche partielle n°5** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution

Ce thème est également traité dans les CI. Intègre tes notes des CI sur ce thème.



---

## c2 : Recevoir des informations et les transmettre de façon orientée vers les services

---

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

Élément opérationnel « Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions »

#### Situation initiale

Grâce à ce mandat pratique, tu t'entraînes à recevoir différentes informations et à les transmettre de façon orientée vers les services.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

---

**Tâche partielle n°2** Réfléchis avec ton ou ta supérieur·e à ce que signifie concrètement un comportement orienté vers les services et quelles sont les normes orientées vers les services qui existent dans ton entreprise.

Pour cela, utilise par exemple les questions suivantes et note tes conclusions dans une synthèse :

- Comment est-ce que je communique avec différentes personnes ?
  - Comment est-ce que je me présente face à différentes personnes ?
  - Comment est-ce que je soutiens mes collègues ?
- 

**Tâche partielle n°3** Applique systématiquement les points de ta vue d'ensemble au cours des semaines à venir et complète-les par de nouvelles connaissances.

Demande un retour à ton ou ta supérieur·e sur ton comportement.

---

**Tâche partielle n°4** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution

Ce thème est également traité dans les CI. Intègre tes notes des CI sur ce thème.



---

## d2 : Utiliser des applications et résoudre des problèmes techniques

---

### Compétence opérationnelle d2 : utiliser des applications propres au domaine commercial

Élément opérationnel « Utiliser des applications propres au domaine commercial »

#### Situation initiale

Ce mandat pratique t'aide à utiliser différentes applications et à résoudre des problèmes techniques.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

---

**Tâche partielle n°2** Crée une synthèse de toutes les applications utilisées dans ton entreprise. Pose-toi les questions suivantes :

- Pour quelles tâches puis-je utiliser chacune des applications ?
- Quelles sont les applications que j'utilise régulièrement et de manière routinière ?
- Quels sont les problèmes techniques que je rencontre et puis-je les résoudre moi-même ?
- Pour quelle application est-ce que je manque encore d'assurance et comment puis-je développer mes connaissances ?

Discute de cette synthèse avec ton ou ta supérieur·e et définissez ensemble des tâches dans lesquelles tu peux développer de manière ciblée tes connaissances des applications.

---

**Tâche partielle n°3** Au cours des trois semaines à venir, traite les tâches définies.

En cas de difficultés ou de problèmes techniques, cherche activement une solution. Pour ce faire, utilise par exemple des manuels d'utilisation ou des vidéos explicatives disponibles en ligne.

Note tes conclusions dans ta vue d'ensemble et discutes-en régulièrement avec ton ou ta supérieur·e.

---

**Tâche partielle n°4** Aide prochainement tes collègues en cas de difficultés ou de problèmes avec des applications. Utilise pour cela tes nouvelles connaissances et les solutions de ta vue d'ensemble.

---

**Tâche partielle n°5** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution

Ce thème est également traité dans les CI. Intègre tes notes des CI sur ce thème.



Employé·e·s de commerce AFP | Mandat pratique 1ère année d'apprentissage

---

## d2 : Reconnaître les risques concernant la sécurité des données

---

### Compétence opérationnelle d2 : utiliser des applications propres au domaine commercial

Élément opérationnel « Utiliser des applications propres au domaine commercial »

#### Situation initiale

Ce mandat pratique t'aide à reconnaître les risques liés à la sécurité des données.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

---

**Tâche partielle n°2** Note au moins deux situations de ton travail quotidien dans lesquelles la sécurité des données a été menacée (p. ex. e-mails de phishing, virus informatiques, demandes de données par des personnes inconnues).

Décris pourquoi la sécurité des données a été menacée et quelles données ont été touchées.

---

**Tâche partielle n°3** Définis des mesures avec ton ou ta supérieur·e pour minimiser les risques décrits.

Tiens impérativement compte des directives et prescriptions internes relatives à la sécurité des données et au traitement des données sensibles.

---

**Tâche partielle n°4** Mets consciemment en œuvre les mesures définies. Demande régulièrement un retour à ton ou ta supérieur·e.

---

**Tâche partielle n°5** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution

S'il n'y a pas eu de situation telle que décrite dans la tâche partielle 2 dans ton travail quotidien, tu peux aussi utiliser une expérience personnelle (e-mail de phishing dans la boîte de réception privée, virus sur ton propre ordinateur portable, etc.).

Ce thème est également traité dans les CI. Intègre tes notes des CI sur ce thème.



## e1 : Effectuer une recherche

---

### Compétence opérationnelle e1 : rechercher des informations selon le mandat donné

Élément opérationnel « Rechercher des informations selon le mandat donné »

#### Situation initiale

Ce mandat pratique t'aide à développer tes connaissances en matière de recherche d'informations.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

---

**Tâche partielle n°2** Détermine avec ton ou ta supérieur·e un sujet sur lequel tu pourras effectuer une recherche. Réfléchis aux personnes de l'entreprise qui pourraient être intéressées par les résultats de tes recherches.

---

**Tâche partielle n°3** Cherche différentes sources pour en savoir plus sur le sujet en question. Utilise également pour cela des supports de connaissances dans l'entreprise, des bases de données internes ou des systèmes de classement numériques.

Pour les sources externes, vérifie soigneusement si les informations sont dignes de confiance et crédibles.

---

**Tâche partielle n°4** Traite les informations issues de ta recherche sous une forme appropriée (p. ex. tableau, présentation, MindMap, etc.). Veille à ce que tes sources soient présentées de manière complète.

Présente le résultat de tes recherches à ton ou ta supérieur·e et à d'autres personnes intéressées de ton entreprise. Demande-leur un retour.

---

**Tâche partielle n°5** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution

Ce thème est également traité dans les CI. Intègre tes notes des CI sur ce thème.

# MANDATS PRATIQUES

**Semestre 3**



## b3 : Transmettre des informations

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

Élément opérationnel « Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs »

#### Situation initiale

Ce mandat pratique t'offre la possibilité de préparer et de mener un entretien d'information.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

**Tâche partielle n°2** Informe-toi sur les produits ou services de ton entreprise. Pour ce faire, utilise les sources internes telles que l'intranet, le site Internet ou des brochures.

**Tâche partielle n°3** Formule des messages courts et compréhensibles sur les produits ou les services ou crée des visualisations (p. ex. diagrammes, images) que tu pourras utiliser lors d'un entretien d'information.

**Tâche partielle n°4** Présente les résultats des tâches partielles 2 et 3 à ton ou ta supérieur·e. Demande-lui un retour.

**Tâche partielle n°5** Détermine avec ton ou ta supérieur·e les entretiens d'information que tu peux mener ou accompagner. Cela peut se faire spontanément ou après des rendez-vous convenus. Utilise pour cela les notes que tu as prises dans l'œuvre.

**Tâche partielle n°6** Évalue les entretiens et note tes appréciations :

- Les informations les plus importantes ont-elles été transmises ?
- Ton interlocuteur ou interlocutrice a-t-il ou elle compris les informations ?
- As-tu communiqué de manière professionnelle ?
- Ta préparation était-elle suffisante ?

**Tâche partielle n°7** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution

Utilise activement tes compétences en communication lors de l'entretien (techniques de questionnement, communication valorisante, écoute active, etc.)

Ce thème est également traité dans les CI. Intègre tes notes des CI sur ce thème.



## c3 : Organiser le classement

---

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

Élément opérationnel « Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial »

#### Situation initiale

Ce mandat pratique t'offre la possibilité de gérer le classement numérique ou physique.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

---

**Tâche partielle n°2** Cherche avec ton ou ta supérieur·e un classement que tu peux gérer et renseigne-toi sur la nature concrète de ton mandat.

Renseigne-toi sur les directives internes concernant la gestion du classement que tu dois respecter.

Note toutes les informations importantes concernant le mandat.

---

**Tâche partielle n°3** Fais-toi une vue d'ensemble du classement et planifie ton approche.

Complète tes notes avec le résultat de ta planification et discute-en avec ton ou ta supérieur·e.

---

**Tâche partielle n°4** Gère le classement comme prévu. Informe ton ou ta supérieur·e dès que tu as terminé le mandat. Demande-lui un retour.

---

**Tâche partielle n°5** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution

Ce thème est également traité dans les CI. Intègre tes notes des CI sur ce thème.



---

## c3 : Rédiger un procès-verbal ou une note de réunion

---

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

Élément opérationnel « Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial »

#### Situation initiale

Ce mandat pratique t'aide à rédiger des procès-verbaux et des notes de réunion de manière professionnelle.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

---

**Tâche partielle n°2** Détermine avec ton ou ta supérieur·e pour quelle réunion tu peux rédiger un procès-verbal ou une note de réunion et clarifie les points en suspens, par exemple :

- Quel type de procès-verbal ou de note dois-tu rédiger ?
  - Existe-t-il déjà des modèles internes ?
  - Quelles sont les normes de l'entreprise à respecter ?
- 

**Tâche partielle n°3** Prépare-toi à la réunir à venir en

- lisant le procès-verbal ou la note de la dernière réunion,
  - étudiant l'ordre du jour de la réunion, et en
  - préparant le modèle numérique du nouveau procès-verbal ou de la nouvelle note.
- 

**Tâche partielle n°4** Rédige le procès-verbal ou la note de réunion pendant la réunion. Pose des questions en cas d'incertitudes.

---

**Tâche partielle n°5** Retravaille le procès-verbal directement après la réunion. Il s'agit par exemple de :

- Formuler le procès-verbal ou la note.
  - Clarifier les questions en suspens.
  - Relire enfin le procès-verbal ou la note en se concentrant.
  - Corriger les fautes d'orthographe et de grammaire.
- 

**Tâche partielle n°6** Demande un retour à ton ou ta supérieur·e et adapte le compte-rendu ou la note si nécessaire.

Envoie la version finale du procès-verbal ou de la note à tou·te·s les participant·e·s.

Classe le procès-verbal ou la note à l'endroit prévu, physiquement et/ou numériquement.

---

**Tâche partielle n°7** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.



## c3 : Gérer des rendez-vous

---

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

Élément opérationnel « Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial »

#### Situation initiale

Ce mandat pratique t'aide à planifier et gérer tes rendez-vous de manière professionnelle.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

---

**Tâche partielle n°2** Définis avec ton ou ta supérieur·e trois événements (p. ex. réunions d'équipe, ateliers ou formations internes) pour lesquels tu peux planifier des rendez-vous. Clarifie tes tâches pour ces événements.

---

**Tâche partielle n°3** Familiarise-toi avec les principales fonctions du programme interne de planification des rendez-vous (p. ex. Outlook), par exemple :

- Envoyer une invitation à un rendez-vous
  - Déplacer un rendez-vous
  - Annuler un rendez-vous
  - Inviter d'autres personnes
  - Communiquer un rendez-vous
- 

**Tâche partielle n°4** Effectue les tâches comme convenu. Note au fur et à mesure les nouvelles connaissances que tu as acquises sur la manière de planifier et de gérer les rendez-vous de manière professionnelle.

Demande un retour à ton ou ta supérieur·e sur ta gestion des rendez-vous et tes connaissances.

---

**Tâche partielle n°5** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution

Lors des invitations à des rendez-vous, veille à utiliser des formulations aimables et appropriées.



---

## c3 : Créer un document de soutien

---

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

Élément opérationnel « Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial »

#### Situation initiale

À l'aide de ce mandat pratique, tu élabores un document de soutien pour ton entreprise.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

---

**Tâche partielle n°2** Détermine avec ton ou ta supérieur·e un document de soutien que tu peux élaborer. Il peut par exemple s'agir d'un modèle pour :

- des procès-verbaux/notes de réunion
  - des listes de commande de matériel
  - des listes de visiteur·se·s et de participant·e·s
  - une invitation à un événement
- 

**Tâche partielle n°3** Détermine qui va travailler avec le document et quelles données sont importantes pour ce groupe cible.

---

**Tâche partielle n°4** Élabore le document souhaité en utilisant des exemples similaires de ton entreprise ou de l'école professionnelle. Vérifie minutieusement ton document, notamment les points suivants :

- Présentation, par exemple le logo, la mise en page et la taille des caractères selon les directives internes
  - Clarté et orthographe
  - Exhaustivité
- 

**Tâche partielle n°5** Demande un retour à ton ou ta supérieur·e et adapte le document si nécessaire.

---

**Tâche partielle n°6** Classe le document à l'endroit prévu, physiquement et/ou numériquement, et informes-en le groupe cible défini.

---

**Tâche partielle n°7** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.



---

## d1 : Organiser, mettre en œuvre et assurer le suivi de réunions et d'événements

---

### Compétence opérationnelle d1 : organiser des séances et des événements

Élément opérationnel « Organiser des séances et des événements »

#### Situation initiale

Ce mandat pratique t'aide à organiser un événement dans l'entreprise et à le documenter.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

---

**Tâche partielle n°2** Détermine avec ton ou ta supérieur-e une réunion ou un événement que tu peux coorganiser. Clarifie qui sera ton interlocuteur ou interlocutrice.

Informe-toi sur les détails et clarifie la manière dont tu peux apporter ton soutien : dans la préparation, la réalisation ou le suivi de la réunion ou de l'événement.

---

**Tâche partielle n°3** Dresse une liste de choses à faire avec les tâches à accomplir et discutes-en avec la personne en charge de la réunion ou de l'événement. Si nécessaire, tu complètes la liste avec d'autres tâches.

---

**Tâche partielle n°4** Aide la personne en charge conformément à ta liste de choses à faire.

Demande-lui un retour à la fin de la réunion ou de l'événement.

---

**Tâche partielle n°5** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution

En cas d'incertitudes, demande au plus tôt de l'aide à la personne en charge.

Les réservations et les commandes doivent être effectuées suffisamment tôt.



# MANDATS PRATIQUES

**Semestre 4**



---

## a1 : Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses

---

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

Élément opérationnel « Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial »

#### Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour découvrir tes talents, tes forces et tes faiblesses personnels.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

---

**Tâche partielle n°2** Pense à tes tâches dans l'entreprise, à l'école professionnelle et dans les CI. Réponds pour cela aux questions suivantes :

- Qu'est-ce que je sais particulièrement bien faire ?
- Pour quels travaux est-ce que je reçois des retours positifs ?
- Quelles sont les tâches pour lesquelles je fais souvent des erreurs ?
- Quelles tâches et quels thèmes m'intéressent le plus ?

Prends des notes à ce sujet.

---

**Tâche partielle n°3** Discute de tes réflexions avec ton ou ta supérieur·e et recueille activement un retour :

- Quelles sont les tâches dans lesquelles je peux utiliser mes points forts ?
- Comment puis-je réduire mes erreurs ?
- Quelles sont les possibilités de développement professionnel qui s'offrent à moi ?

Complète ton œuvre en conséquence.

---

**Tâche partielle n°4** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution

Intègre dans tes réflexions les conclusions de ton dernier entretien de qualification. Ce thème est également traité dans les CI. Intègre tes notes des CI sur ce thème.

Afin de développer en permanence tes compétences personnelles, tu peux utiliser des formations continues internes, des cours spécialisés, des tutoriels ou des articles spécialisés.



---

## a3 : Participer positivement aux changements

---

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

Élément opérationnel « Gérer les changements dans l'environnement de travail commercial »

#### Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour participer activement aux changements en entreprise.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

---

**Tâche partielle n°2** Identifie les changements, petits ou grands, qui ont eu lieu pendant ta formation dans l'entreprise ou dans ton travail quotidien.

- Un petit changement peut être, par exemple, une nouvelle signature d'e-mail.
  - Les changements importants peuvent être par exemple un nouveau domaine de responsabilité ou des changements au sein de l'équipe.
- 

**Tâche partielle n°3** Réfléchis à la manière dont tu as géré ces changements :

- Comment as-tu réagi ?
  - Étais-tu ouvert·e ou plutôt fermé·e ?
- Comment as-tu participé aux changements ?

Prends des notes à ce sujet.

---

**Tâche partielle n°4** Réfléchis à la manière dont tu peux gérer les changements, par exemple en

- en parlant avec tes collègues,
- faisant des recherches sur les raisons du changement ou
- en essayant activement d'influencer positivement ton attitude.

Consigne tes réflexions par écrit.

---

**Tâche partielle n°5** Discute de tes réflexions avec ton ou ta supérieur·e et demande-lui un retour.

---

**Tâche partielle n°6** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution

Réfléchis également à la manière dont tu réagis aux changements dans ta vie privée.



---

## b3 : Mener des entretiens de conseil

---

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

Élément opérationnel « Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs »

#### Situation initiale

Ce mandat pratique t'aide à mener des entretiens de conseil de manière professionnelle.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

---

**Tâche partielle n°2** Note les situations dans lesquelles tu peux mener des entretiens de conseil avec des client·e·s internes et externes. Quels sont les besoins concrets qui pourraient être exprimés et comment y réagis-tu ?

- Quelles solutions peux-tu proposer pour répondre au besoin ?
- Quelle est l'utilité ou quel est l'avantage de la solution pour le client ?
- Quelles sont les éventuelles objections de la cliente et comment y réagis-tu ?

Discute de tes conclusions avec ton ou ta supérieur·e et demande-lui de te faire un retour.

---

**Tâche partielle n°3** Détermine avec ton ou ta supérieur·e un entretien de conseil que tu pourras accompagner. Informe-toi sur l'objet de l'entretien et prends des notes sur les points suivants pendant l'entretien :

- Salutations et phrase d'introduction de la personne qui mène l'entretien
  - Techniques de questionnement de la personne qui mène l'entretien pour recueillir les besoins
  - Solutions proposées par la personne qui mène l'entretien
  - Objections du client
  - Réaction de la personne qui mène l'entretien aux objections
- 

**Tâche partielle n°4** Détermine avec ton ou ta supérieur·e un entretien de conseil que tu pourras mener toi-même. Prépare-toi bien à l'avance et intègre tes connaissances des tâches partielles 2 et 3 dans l'entretien de conseil.

---

**Tâche partielle n°5** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution

Ce thème est également traité dans les CI. Intègre tes notes des CI sur ce thème.



---

## c3 : Établir un décompte

---

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

Élément opérationnel « Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial »

#### Situation initiale

Ce mandat pratique t'aide à établir des décomptes.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

---

**Tâche partielle n°2** Cherche avec ton ou ta supérieur·e un événement ou un projet pour lequel tu peux établir un décompte. Il peut s'agir par exemple d'un événement du personnel ou d'une réunion avec restauration pendant les pauses.

---

**Tâche partielle n°3** Établis le décompte avec toutes les recettes et dépenses pour l'événement ou le projet en question. Utilise pour cela un modèle existant de ton entreprise ou de l'école professionnelle.

Demande un retour à ton ou ta supérieur·e et adapte le décompte si nécessaire.

---

**Tâche partielle n°4** Si cela est prévu dans ton entreprise, procède à l'affectation du décompte en accord avec ton ou ta supérieur·e.

---

**Tâche partielle n°5** Classe le décompte à l'endroit prévu à cet effet, physiquement et/ou numériquement.

**Tâche partielle n°6** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution

Dans le domaine financier d'une entreprise, il est important de travailler avec précision et selon les directives. C'est pourquoi tu dois bien clarifier le mandat, préparer tous les reçus et les factures, demander des précisions en cas d'incertitudes et effectuer un contrôle final précis.



---

## c3 : Établir une facture

---

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

Élément opérationnel « Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial »

#### Situation initiale

Ce mandat pratique t'aide à établir des factures.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

---

**Tâche partielle n°2** Avec ton ou ta supérieur·e, détermine un produit ou un service fourni pour lequel tu peux établir une facture.

---

**Tâche partielle n°3** Établis la facture conformément aux directives internes. Utilise pour cela un modèle de ton entreprise ou de l'école professionnelle.

---

**Tâche partielle n°4** Dès que tu as établi ta facture et que tu l'as bien contrôlée, demande un retour à ton ou ta supérieur·e. Effectue les ajustements nécessaires.

---

**Tâche partielle n°5** Envoie la facture conformément aux directives internes (courrier ou mail) et dépose-la physiquement et/ou numériquement à l'endroit prévu à cet effet.

---

**Tâche partielle n°6** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution

Dans le domaine financier d'une entreprise, il est important de travailler avec précision et selon les directives. Clarifie donc bien le mandat, pose des questions en cas d'incertitudes et effectue un contrôle final précis.

Si le processus de facturation est automatique dans ton entreprise, présente-le sous forme de graphique afin de le comprendre étape par étape.



---

## e2 : Préparer des contenus sur des produits ou services à l'aide d'outils multimédias

---

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

Élément opérationnel « Préparer des contenus en lien avec l'entreprise »

#### Situation initiale

Ce mandat pratique t'aide à préparer des contenus sur des produits ou services à l'aide d'outils multimédias.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

---

**Tâche partielle n°2** Avec ton ou ta supérieur·e, détermine un produit ou un service de ton entreprise pour lequel tu peux préparer des contenus concrets à l'aide d'outils multimédias.

---

**Tâche partielle n°3** Clarifie bien ton mandat et répond aux questions suivantes :

- Quels contenus doivent être préparés ?
- À quoi servent ces informations et dans quel délai le mandat doit-il être exécuté ?
- Quelles sont les sources d'information ou les modèles internes que tu peux utiliser ?
- Dans quel format (texte, images, son, vidéo) les informations doivent-elles être préparées et quels outils numériques peux-tu utiliser pour cela ?
- À qui dois-tu présenter ces informations (groupe cible) ?

Dresse une liste de tous les détails du mandat. Discute de cette liste et de ton approche avec ton ou ta supérieur·e.

---

**Tâche partielle n°4** Prépare le contenu en fonction de ta liste. Veille également à une présentation attrayante et à une orthographe correcte.

Discute du résultat avec ton ou ta supérieur·e et fixe une date pour la présentation du produit final.

---

**Tâche partielle n°5** Réfléchis à la manière dont tu peux présenter le produit final. Quel est le format le plus approprié ? Utilise ton expérience des présentations précédentes ainsi que tes connaissances acquises à l'école professionnelle.

Présente ton produit final au groupe cible et demande un feedback.

---

**Tâche partielle n°6** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.



## e3 : Réaliser et évaluer une analyse de données

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

Élément opérationnel « Évaluer et préparer des données relatives en lien avec l'entreprise »

#### Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu apprends à réaliser et à évaluer une analyse de données de manière qualitative ou quantitative.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle n°1** Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

**Tâche partielle n°2** Détermine avec ton ou ta supérieur·e une statistique relative à l'entreprise ou un ensemble de données internes que tu peux analyser. L'analyse de données peut être quantitative ou qualitative.

**Tâche partielle n°3** Prépare-toi à ton mandat et clarifie les questions suivantes :

- Quand l'analyse doit-elle être prête ?
- Quelles informations dois-je filtrer ?
- Quels outils, sources et programmes internes puis-je utiliser ?
- Comment le résultat doit-il être présenté (tableau, diagramme, présentation, etc.) ?

Résume tous les détails du mandat et discutes-en avec ton ou ta supérieur·e.

**Tâche partielle n°4** Effectue l'analyse conformément au mandat et filtre les informations souhaitées. Vérifie attentivement le résultat de ton analyse et présente-le comme convenu. Présente le résultat à ton ou ta supérieur·e et demande un feedback.

**Tâche partielle n°5** Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

#### Remarque sur la solution

Lors de l'analyse, réfléchis à chaque fois aux dispositions relatives à la protection des données que tu dois respecter. Renseigne-toi également sur la manière dont tu dois indiquer les références de ton analyse.

Dans l'élément opérationnel, les analyses qualitatives sont appelées « analyses de contenu ».

Ce thème est également traité dans les CI. Intègre tes notes des CI sur ce thème.