



CIFC Genève

Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale
CFC employé de commerce, branche de formation et d'examens « Services et administration »

Cours interentreprises 3 – Jour 1

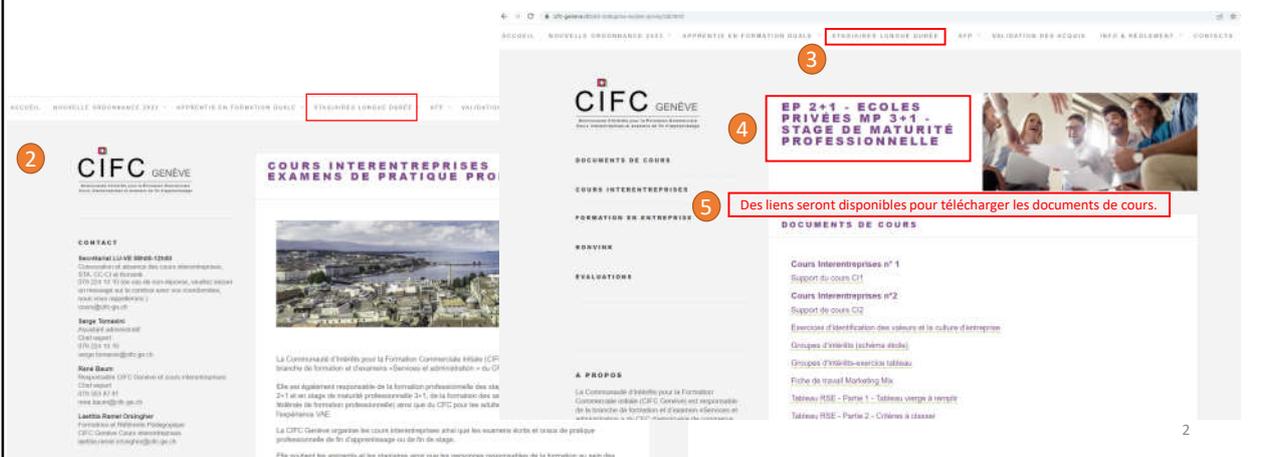
Décembre 2023

KONVINK 

1

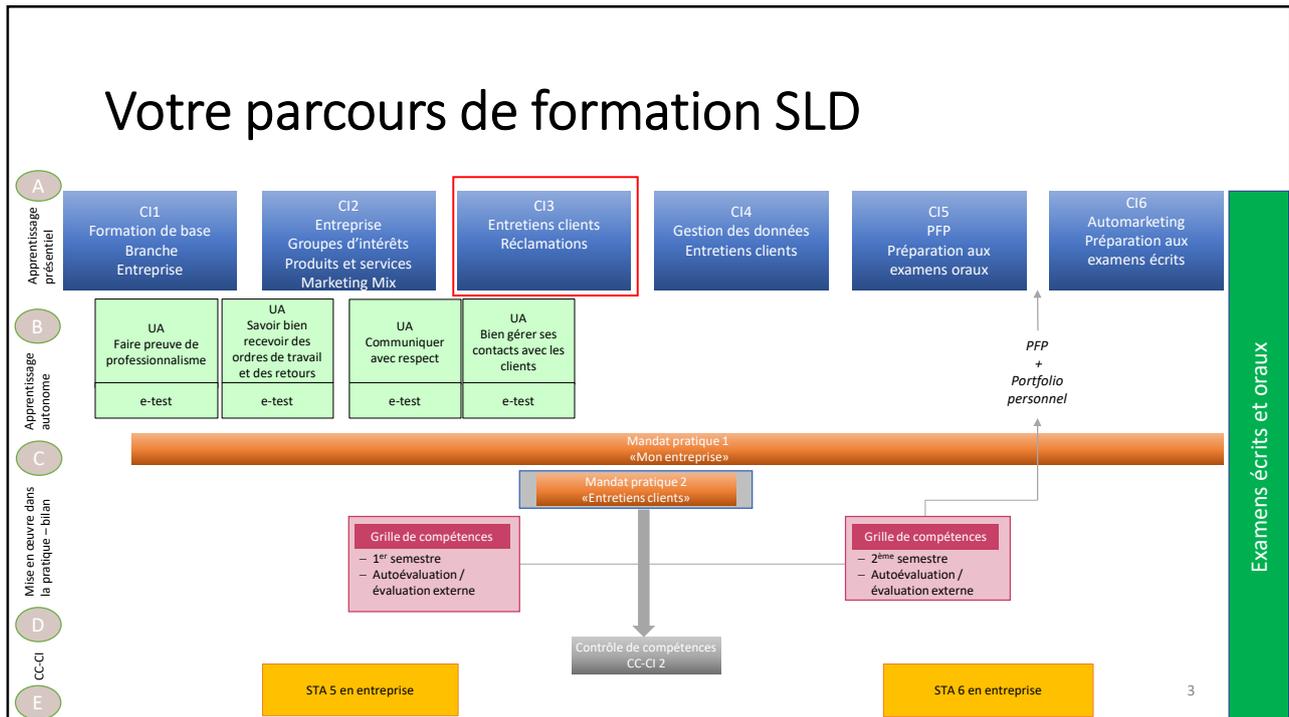
Procédure pour télécharger les documents de cours

1 <https://www.cifc-geneve.ch/>



2

2



3

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Continue
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Objectifs traités

- 1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients
- 1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients
- 1.1.3.4 Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux
- 2.4 Présentation efficace
- 3.2 Capacité à communiquer

28/11/2023

4

4

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Continue
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Travail préparatoire

5

5

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Continue
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Unité d'apprentissage «Bien gérer ses contacts avec les clients»

- Résultats des e-tests

<p>Vue d'ensemble</p> <p>Bien gérer ses contacts avec les clients</p> <p>En tant que personne en formation, et ceci peu importe la profession, vous allez être amené à traiter avec des clients. Leur satisfaction passe avant toute chose ! Dans cette unité d'apprentissage, vous apprendrez comment vous pouvez y contribuer et comment vous pouvez gérer au mieux les contacts avec les clients.</p>	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Intro</p> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Module de connaissances</p> <p>Continuer</p> 
<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Unité de formation</p> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Séquence de démonstration</p> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Unité de transfert</p> <p>Continuer</p> 

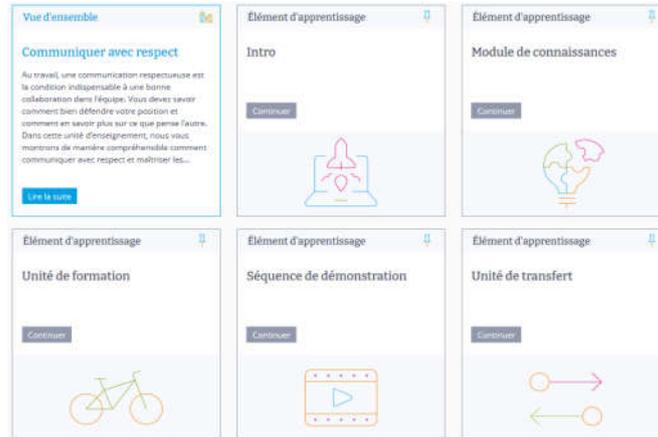
C13

6

6

Unité d'apprentissage «Communiquer avec respect»

- Résultats des e-tests



C13

7

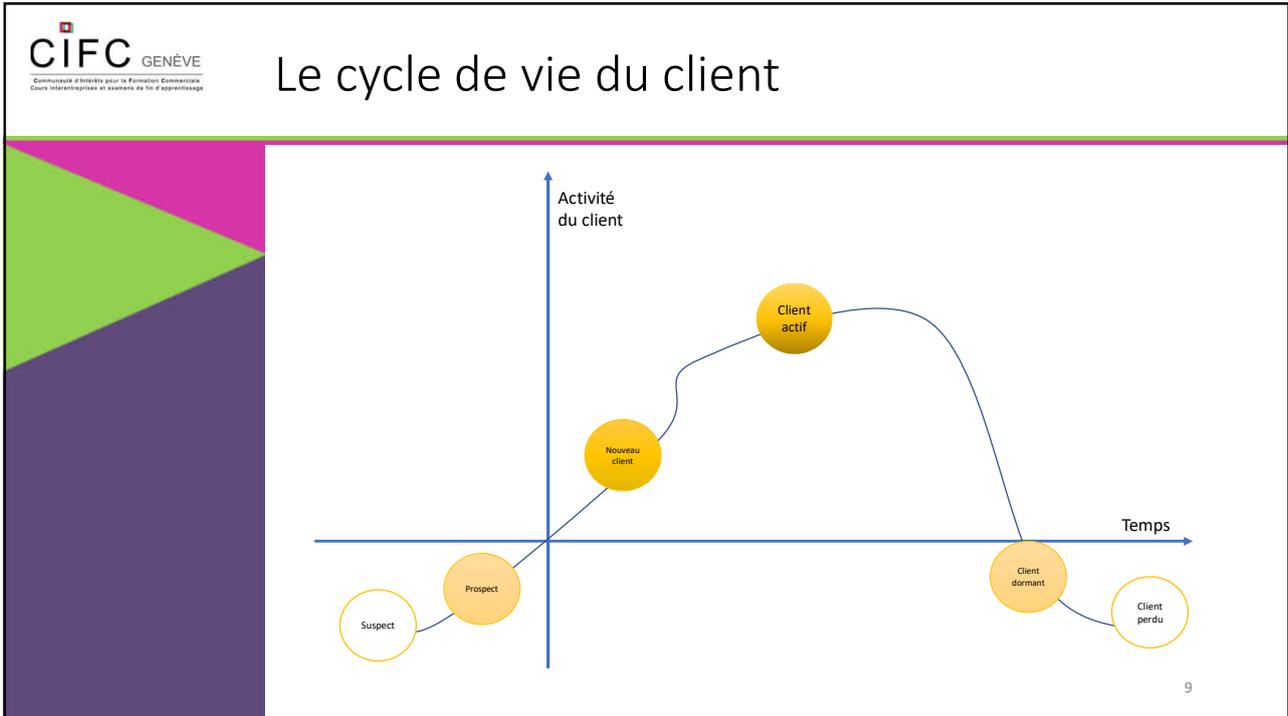
7

Qu'est-ce qu'un client
interne et un client
externe?

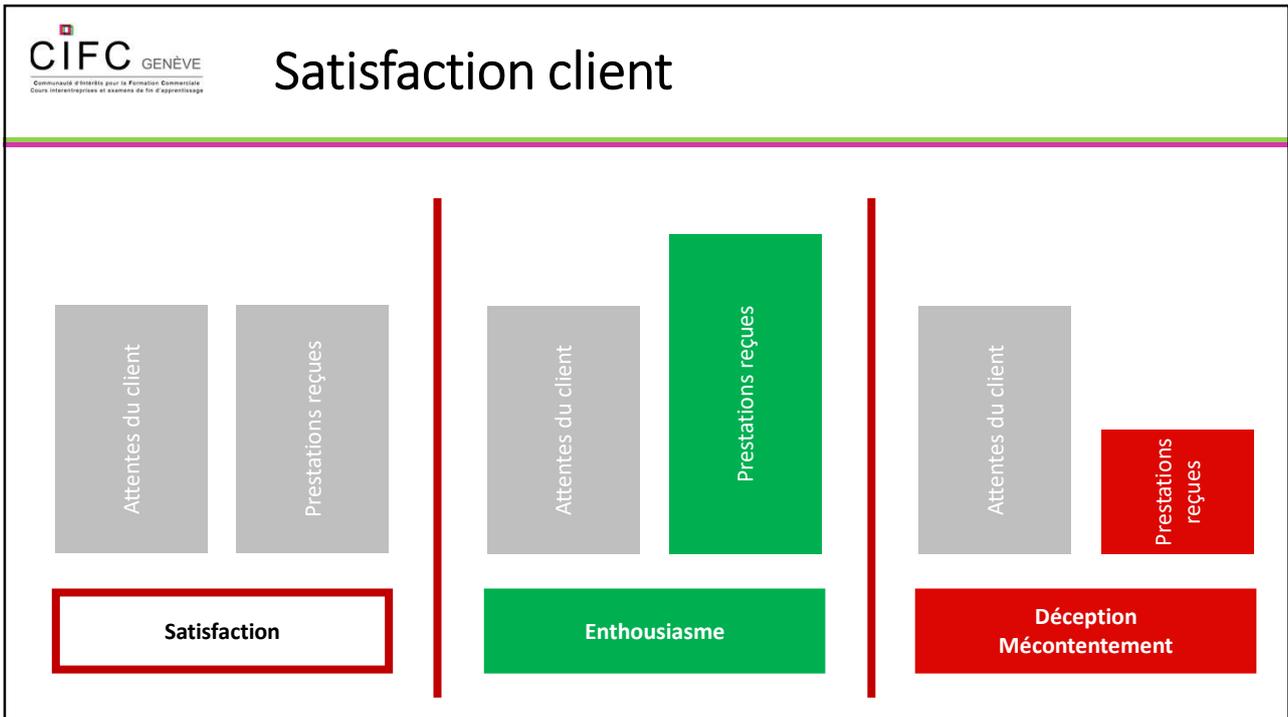


8

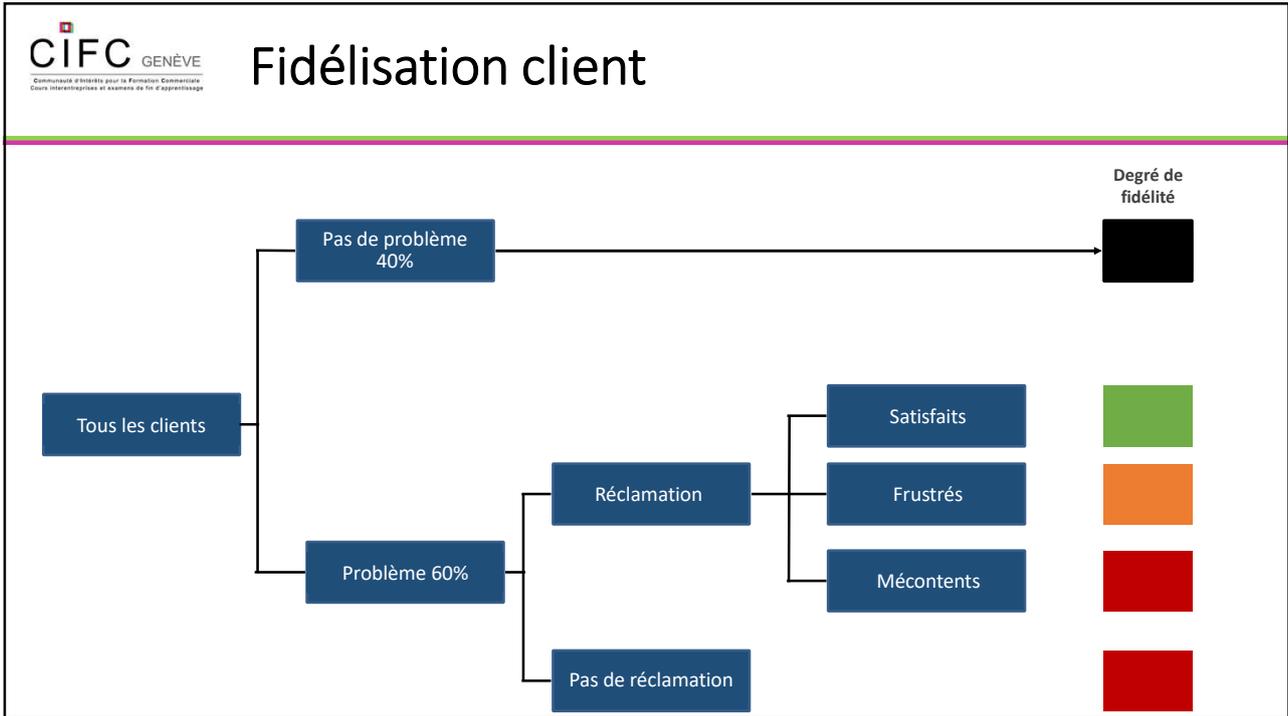
8



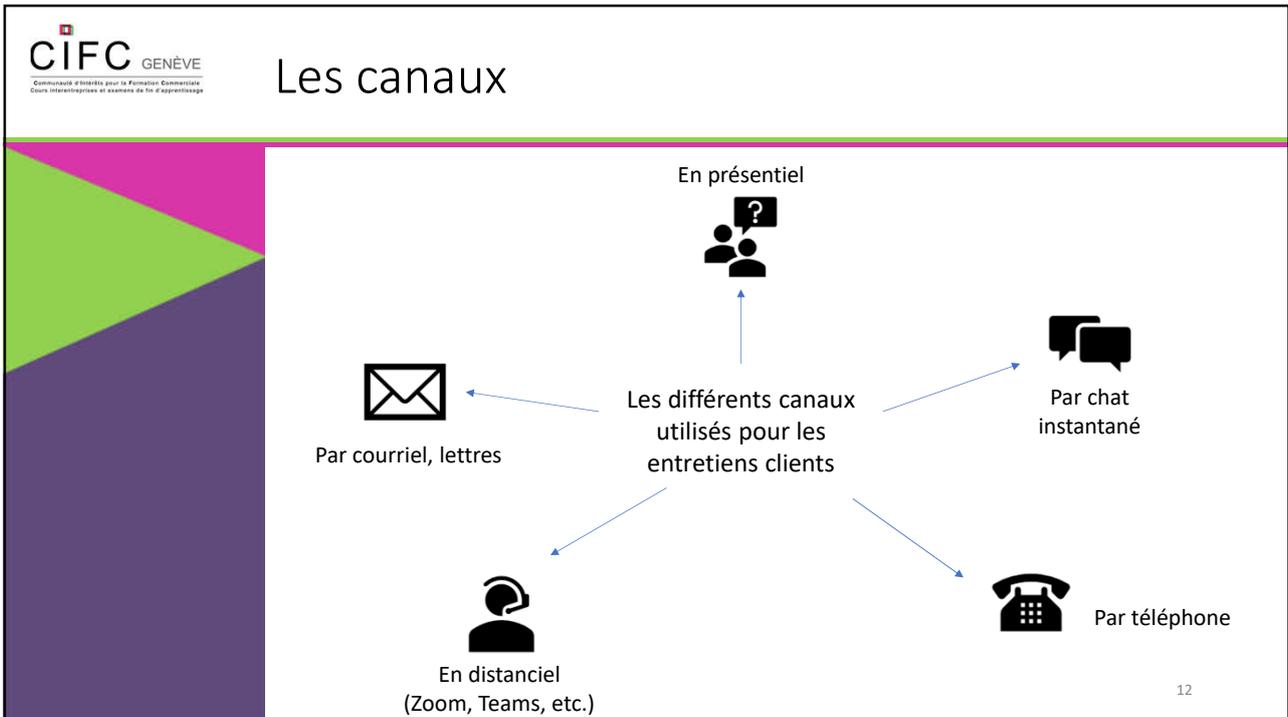
9



10



11

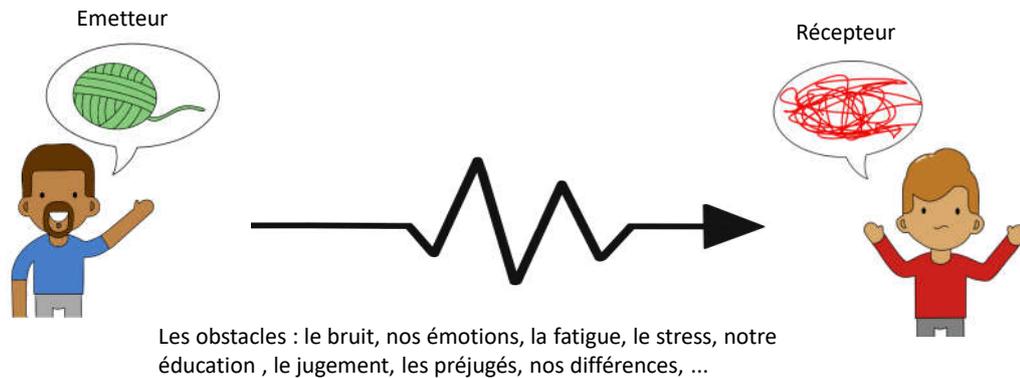


12

12

La chaîne de communication

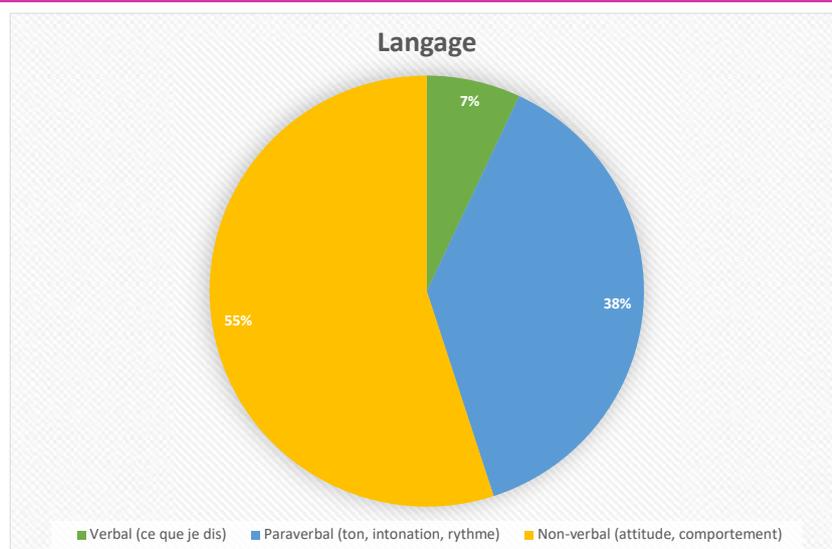
Modèle de communication selon Shannon et Weaver (scientifique et philosophe américains)



13

13

Les bases de la communication



14

14

Partie 1 – choix de la situation d'entretien

- Sélectionnez parmi votre expérience professionnelle une situation d'entretien avec un client interne ou externe que vous avez personnellement vécue
- Décrivez cette situation de manière exhaustive



Situation d'entretien n°1

Description de la situation d'entretien

Raison de la situation de contact

Canal de communication

Contenu concret de la discussion

Réactions de l'interlocuteur

Identification de ma situation d'entretien client

15

15

Partie 1 – partage en plénum

- Partage en plénum des différentes situations de contact client
- 3 min/apprenti-e



Situation d'entretien n°1

Description de la situation d'entretien

Raison de la situation de contact

Canal de communication

Contenu concret de la discussion

Réactions de l'interlocuteur

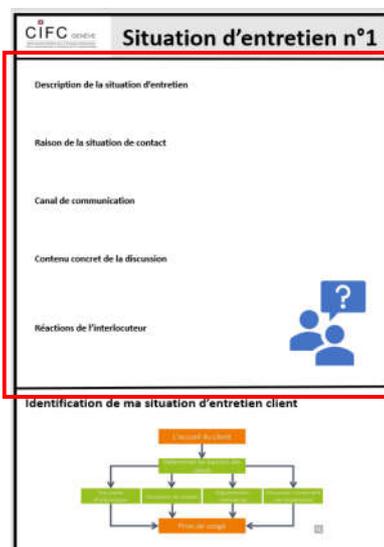
Identification de ma situation d'entretien client

16

16

Partie 1 – choix de la situation d'entretien

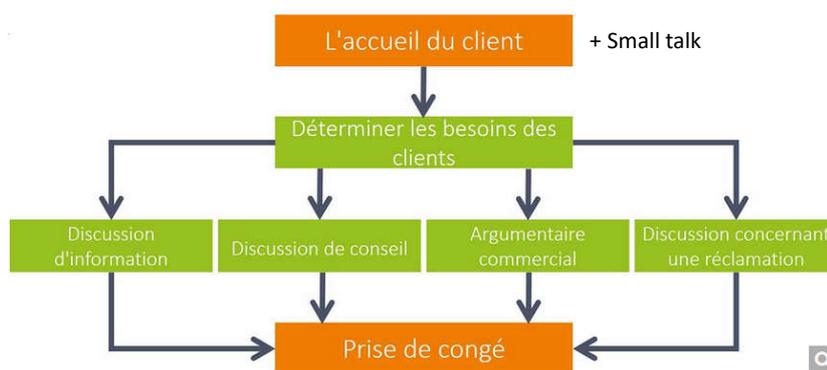
- Sélectionnez parmi votre expérience professionnelle une situation d'entretien avec un client interne ou externe que vous avez personnellement vécue



17

17

Entretiens clients



Lors d'une **discussion d'information**, vous fournissez aux clients les informations souhaitées dans un langage compréhensible.

Dans le cadre d'une **discussion de conseil**, vous donnez à vos clients des recommandations sur vos produits ou services. Vous voulez les enthousiasmer si fortement qu'ils envisagent d'acheter vos produits ou services.

Lors d'un **argumentaire de vente**, vous voulez convaincre vos clients d'acheter vos produits ou services.

Dans une **discussion portant sur une réclamation**, vous traitez ces dernières et tentez de restaurer la relation client.

18

18

Partie 2 – identification “technique” de la situation d’entretien client

- Identifiez à travers la situation que vous avez décrite quelles sont les formes d’entretien que vous menez
- Entourez les situations concernées



CIFC GENÈVE **Situation d’entretien n°1**

Description de la situation d’entretien

Raison de la situation de contact

Canal de communication

Contenu concret de la discussion

Réactions de l’interlocuteur



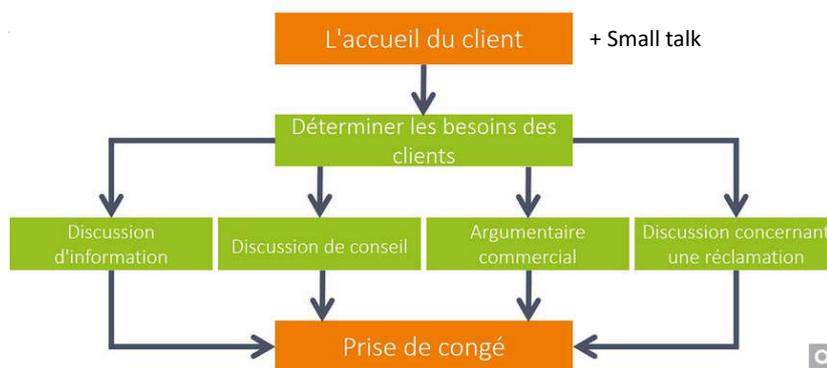
Identification de ma situation d’entretien client



19

19

Entretiens clients



Lors d'une **discussion d'information**, vous fournissez aux clients les informations souhaitées dans un langage compréhensible.

Dans le cadre d'une **discussion de conseil**, vous donnez à vos clients des recommandations sur vos produits ou services. Vous voulez les enthousiasmer si fortement qu'ils envisagent d'acheter vos produits ou services.

Lors d'un **argumentaire de vente**, vous voulez convaincre vos clients d'acheter vos produits ou services.

Dans une **discussion portant sur une réclamation**, vous traitez ces dernières et tentez de restaurer la relation client.

20

20

Partie 3 – outils et techniques de l'employé-e de commerce

- Identification des outils et techniques de l'employé-e de commerce pouvant aider lors des entretiens
 - Techniques de questionnement
 - Ecoute active
 - Reformulation
 - Techniques et organisation de la prise de note
 - Techniques de gestion du temps et priorisation
 - Astuces pour une négociation réussie

CIFC GENÈVE **Situation d'entretien n°1**

Outils et techniques de l'employé-e de commerce



Reflexions positives, constats 	Reflexions négatives 	
Apprentissages « Learning » 		
Ce que je continue de faire 	Ce que j'arrête de faire 	Ce que je commence à faire 

21

21



22

Partie 1 – travail d’approfondissement individuel d’un outil



1. **Sélectionnez un outil** que vous souhaitez approfondir en fonction de votre intérêt pour le sujet
2. Parcourez la fiche de l’outil et **effectuez des recherches** pendant 15 min.
3. **Prenez des notes sur l’outil** en question (sur votre feuille d’analyse d’entretien) qui pourra vous aider dans votre pratique professionnelle

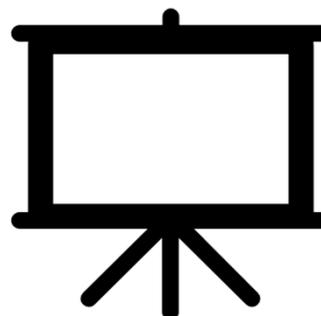


23

Partie 2 – mise en commun par groupe de l’outil (10 min.)

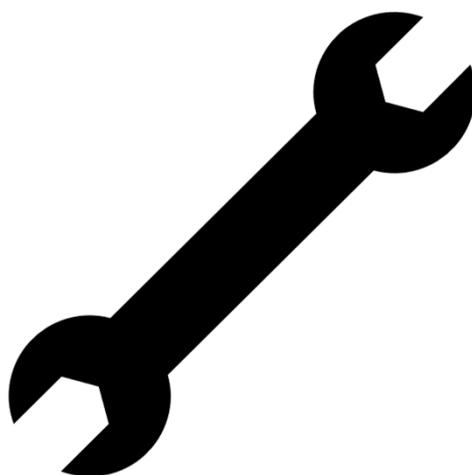


Création d’un visuel sur le tableau blanc qui résume ce que vous avez appris de l’outil.



24

Ecoute active



25

Ecoute active

Vidéo sur l'écoute active (4 min 30 sec)



SCAN ME



SCAN ME

<https://www.manager-go.com/efficacite-professionnelle/ecoute-active.htm>

KONVINK
Wissen fürs Können.



Unité d'apprentissage « Bien gérer ses contacts avec les clients » / Unité de transfert / Module de connaissance en version analogique / p. 23

26

Techniques de questionnement



27

Techniques de questionnement

Thèmes à traiter :

- Questions ouvertes
- Questions fermées
- Questions alternatives
- Contre-questions



Qu'est-ce que «l'entonnoir à question»?
En quoi cette technique peut-elle m'aider à structurer un entretien?



Technique pour formuler des questions ouvertes

Qu'est-ce que le ...

C
Q
Q
C
O
P
?



KONVINK
Wissen fürs Können.



Unité d'apprentissage «Bien gérer ses contacts avec les clients» / Unité de transfert / Module de connaissance en version analogique / p. 11

28

Techniques de prise de notes



29

Techniques de prise de notes

Qu'est-ce qu'une carte euristique ou mindmap?

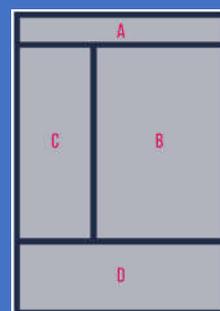


Réflexion sur votre pratique professionnelle.

- Sur quel outil prenez-vous vos notes actuellement en entreprise?
- Dans quelles situations prenez-vous des notes en entreprise?
- Comment évaluez-vous votre prise de notes en entreprise?
- Que pourriez-vous changer?



Qu'est-ce que la méthode de Cornell?



Quels sont les outils professionnels existants pour la prise de notes en entreprise?



30

Techniques de gestion du temps et priorisation



31

Techniques de gestion du temps et priorisation

Quelles sont les techniques ou principes de gestion du temps qui pourraient vous aider lors des entretiens clients?



Qu'est-ce que la matrice d'Eisenhower?
En quoi la matrice d'Eisenhower peut-elle m'aider à gérer mes priorités lors d'un entretien avec un client interne ou externe?

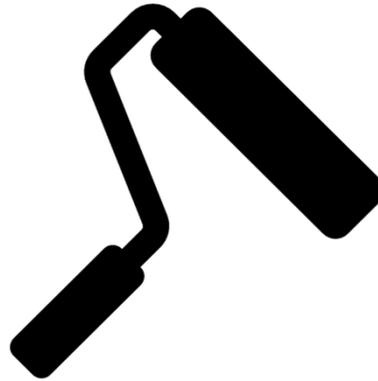


SCAN ME

<https://www.manager-go.com/efficacite-professionnelle/dossiers-methodes/matrice-eisenhower>

32

Astuces pour une négociation réussie



33

Astuces pour une négociation réussie

Quels sont les principes de «négociation raisonnée» selon Fisher & Ury?



Comment construire un argumentaire commercial?



Vidéo sur la négociation (6 min)



SCAN ME

34

Vidéo sur l'écoute active – 4 minutes



<https://www.youtube.com/watch?v=INJbP1prz0Q>

35

35

Écoute active

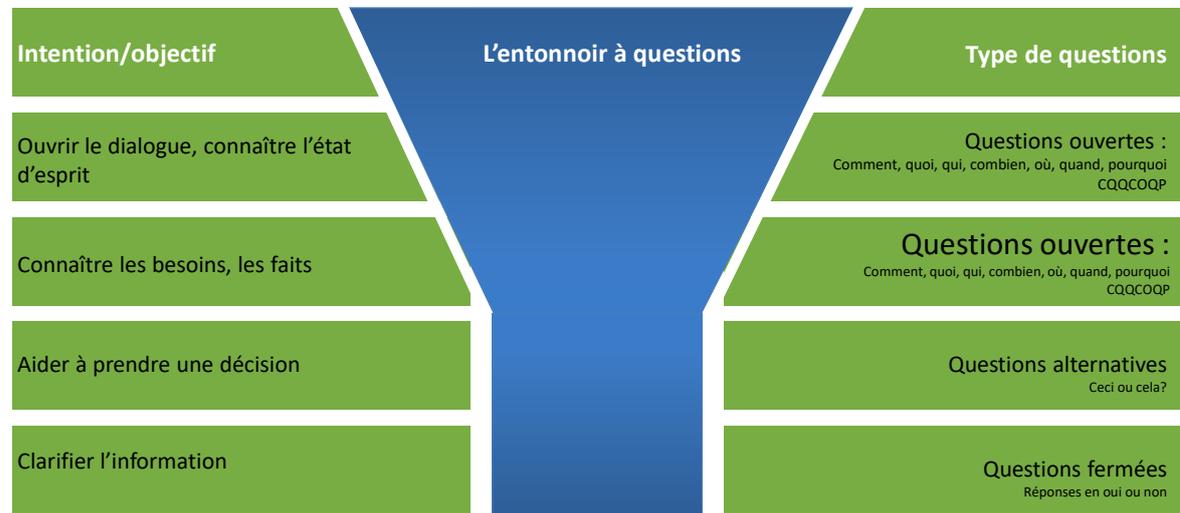
Écoute active



36

36

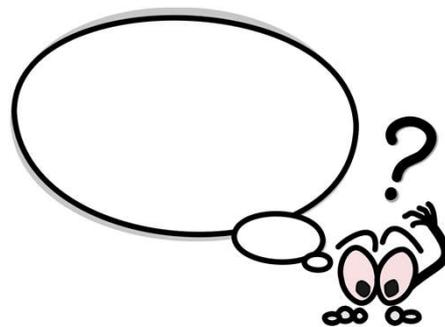
Outils pour cibler ses questions



37

Ecoute active – adopter le bon type de questions Les questions ouvertes CQQCOQP

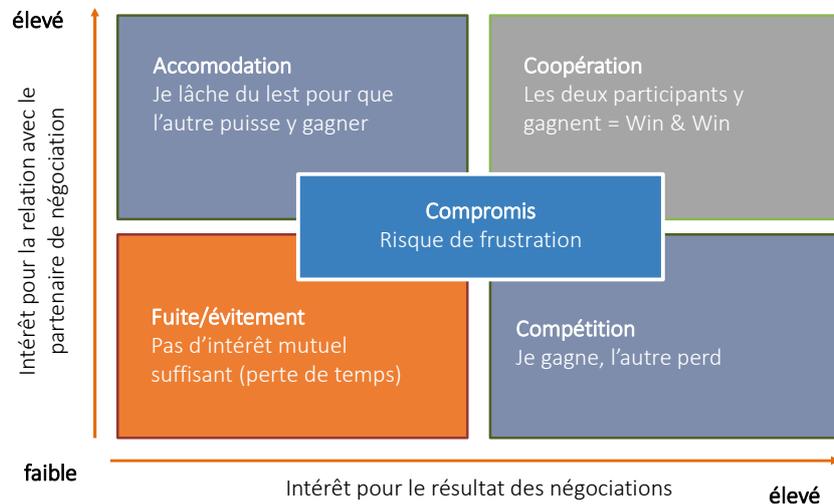
C : Comment ?
Q : Quoi ?
Q : Qui ?
C : Combien ?
O : Où ?
Q : Quand ?
P : Pourquoi ?



38

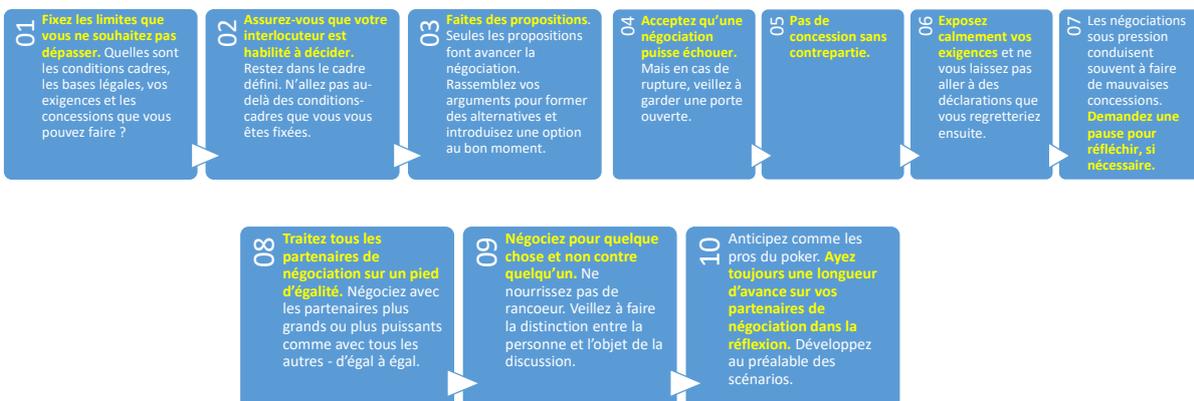
38

Stratégie de négociation



39

10 astuces pour une négociation réussie



Source : **Gestion de la petite entreprise**, édité par Postfinance en collaboration avec l'Institut Suisse pour les petites et moyennes entreprises

40

Outil : les contre-questions

Préparer des contre-questions ou répondre à l'aide de contre-questions en entretien de ventes :

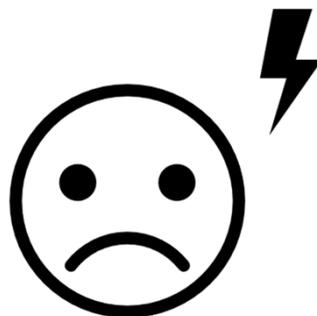


41

41

Traiter une réclamation

Traiter la réclamation et restaurer la relation client.



Réclamation	
Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)	
Le processus	Savoir-être
Outils et techniques de l'employé-e de commerce	
Les bons réflexes	Les mauvais réflexes

42

42



43



Réclamation

Comment traiter une réclamation ?

- Garder son calme
- Montrer de l'intérêt pour le problème
- Ecouter attentivement sans interrompre
- Si nécessaire poser des questions ouvertes et des questions fermées pour bien comprendre
- Montrer que l'on a compris en reformulant les propos
- Formuler des excuses (si justifiées)
- Proposer une solution
- Suivre et contrôler que la solution soit mise en oeuvre



44

44

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Commerciale
Cours Interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Présenter une réclamation à des partenaires commerciaux



15 min

45

45

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Commerciale
Cours Interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Présenter des réclamations à des partenaires commerciaux

Une réclamation doit être factuelle, précise, polie, efficace :

- Décrire la situation de manière objective et factuelle
- Décrire les conséquences négatives factuelles (!! Pas de jugement de valeur !!)
- Demander une proposition d'action de réparation
- Fixer un délai et éventuellement un geste commercial
- Demander une confirmation de réception
- Salutations polies



46

46

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Commerciale
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Formuler à la première personne

Formuler à la première personne

Partie 1 : Décrire sa perception

Partie 2 : Citer l'effet émotionnel

Partie 3 : Exprimer un besoin

Partie 4 : Formuler un souhait clair

Formuler à la première personne

47

47

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Commerciale
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Préparation de l'entretien

Préparation de l'entretien	
Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)	
Le processus	Savoir-être
Outils et techniques de l'employé-e de commerce	
Les bons réflexes	Les mauvais réflexes

48

48

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Commerciale
Cours Interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Mener l'entretien

15 min

```

graph TD
    A[L'accueil du client] --> B[Déterminer les besoins des clients]
    B --> C1[Discussion d'information]
    B --> C2[Discussion de conseil]
    B --> C3[Argumentaire commercial]
    B --> C4[Discussion concernant une réclamation]
    C1 --> D[Prise de congé]
    C2 --> D
    C3 --> D
    C4 --> D
    
```

49

49

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Commerciale
Cours Interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Suivi de l'entretien client

15 min

Suivi de l'entretien	
Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)	
Le processus	Savoir-être
Outils et techniques de l'employé-e de commerce	
Les bons réflexes	Les mauvais réflexes

50

50

Qu'est-ce qu'un CRM?

- Quel outil utilisez-vous en entreprise pour gérer votre relation à la clientèle?



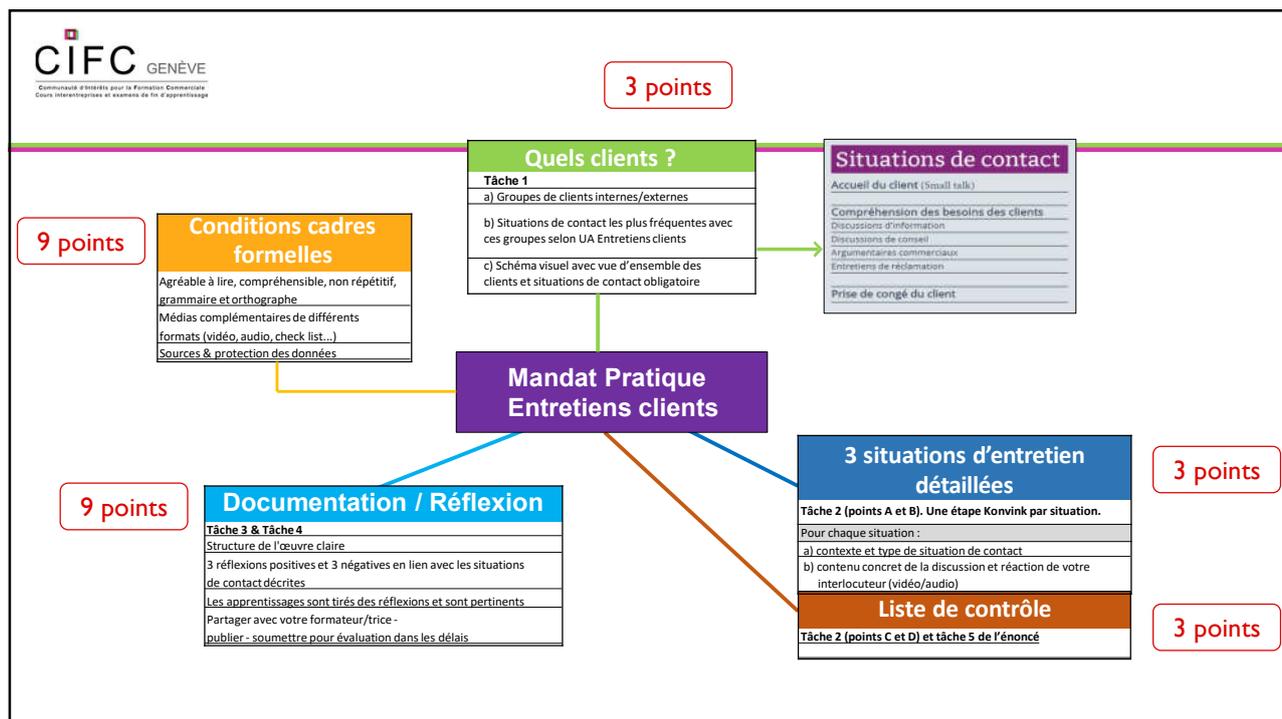
51

51



Mandat pratique — entretiens clients

52



53

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Commerciale
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Le mandat pratique est une évaluation par CRITERES.

Ainsi, le mandat est évalué critère par critère, et l'ensemble des points collectés constituera une note.

54

Mandat pratique - Entretiens clients

EXPLICATIONS



A faire	Date
Publication intermédiaire de votre travail dans Konvink	8 janvier 2024 !! Merci de modifier la date sur votre brochure sur la 1^{ère} page que vous aviez collée au SLD CI1 !!
Soumission pour évaluation de votre travail dans Konvink	27 février 2024

55

55

Critères d'évaluation MP - Entretiens clients

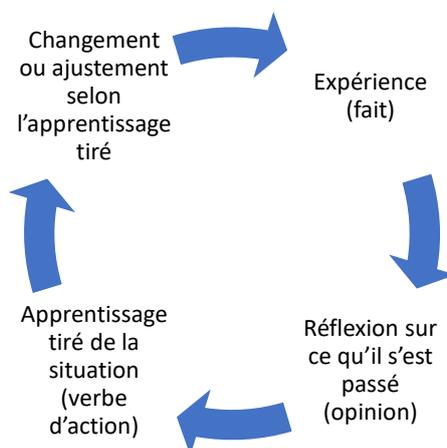
	Points maximum	Echelle de notes	
		Points	Note
Partie 1 - Contenu			
Critère 1 : Groupes de clients	3	26 - 27	6
Critère 2 : Trois situations de contact client	3	23 - 25	5.5
Critère 3 : Liste de contrôle	3	21 - 22	5
Partie 2 - Documentation/Réflexion			
Critère 4 : Structure de la documentation	3	18 - 20	4.5
Critère 5 : Qualité de la réflexion	3	15 - 17	4
Critère 6 : Adéquation des apprentissages	3	13 - 14	3.5
Partie 3 - Conditions cadres formelles			
Critère 7 : Compréhensibilité	3	10 - 12	3
Critère 8 : Présentation	3	7 - 9	2.5
Critère 9 : Protection des données	3	5 - 6	2
		2 - 4	1.5
		0 - 1	1
Nombre total de points	27		

-1 bonne si mandat non remis dans les délais impartis

56

56

Processus de croissance



57

57

Exemple concret d'une situation d'apprentissage

Situation	Réflexion	Apprentissage
<i>Je suis en entretien client et je n'ai pas l'information demandée par le client. Je lui ai dit que je te tiendrais informé suite à l'entretien. Je n'ai pas eu le temps de le recontacter et le client a fait un suivi auprès de ma formatrice.</i>	Il est important de faire correctement le suivi d'un entretien client pour garantir son entière satisfaction, et de le faire dans un délai raisonnable .	Prendre des notes de manière structurée afin de facilement retrouver les points à éclaircir suite à l'entretien client. Fixer un délai avec le client pour faire le suivi de l'entretien client.
<i>Je suis encore en entretien avec un client alors que mon prochain client m'attend à l'heure convenu. Je peine à clore l'entretien précédent et arrive en retard à mon nouveau rendez-vous.</i>	Cela requiert du temps de clôturer un entretien de manière professionnelle. Certains clients ont plus de questions que d'autres clients et donc le temps du rendez-vous est imprévisible.	Annoncer le temps dédié au rendez-vous en amont (et/ou le temps restant si je vois que la séance prend du retard) Prévoir 15 minutes de battement entre deux rendez-vous dans mon agenda.

58

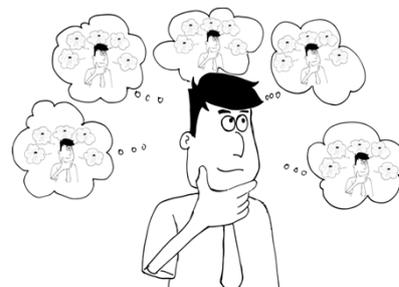
58

Mandat pratique : partie réflexion

Une réflexion est un constat basé sur des faits (analyse d'une expérience).

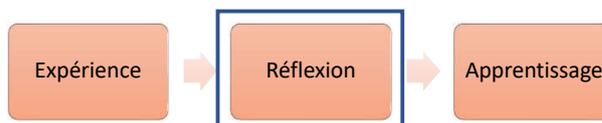
Questions possibles pour identifier les réflexions :

- *Qu'est-ce qui s'est bien passé dans ces situations? Quelle était la raison?*
- *Qu'est-ce qui a été plus difficile dans ces situations? Quelle était la raison?*
- *Quelle a été ma prise de conscience dans ces situations?*



Ressortir au minimum :

3 points positifs et 3 points négatifs



59

59

Mandat pratique : partie apprentissage

Un apprentissage se traduit par un **verbe d'action** et est la suite logique d'une expérience suivie d'une phase de réflexion. L'apprentissage permet de tirer une conclusion.

Questions possibles pour tirer un apprentissage :

- *Que vais-je mettre en place suite à la situation vécue?*
- *Qu'est-ce que je referais dans une situation similaire?*
- *Que vais-je faire différemment la prochaine fois?*
- *Quelles compétences interdisciplinaires avez-vous particulièrement appliquées?*



60

60

Mandat pratique : liste de contrôle

Sur la base de vos expériences de contacts avec les clients, établir une **liste de contrôle à part** (PDF).

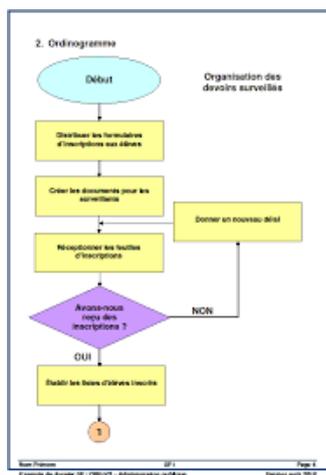
C'est un résumé de votre travail qui mentionnera les **points importants/de vigilances**, qui inclura les **principaux conseils et résolutions** pour les futurs contacts clients.

Ce document doit être intégré dans votre œuvre.

Le contenu doit être **cohérent** et la check-list doit être **facile à utiliser** et **visuelle** (ordinogramme, schéma, check-list, logigramme, ...).

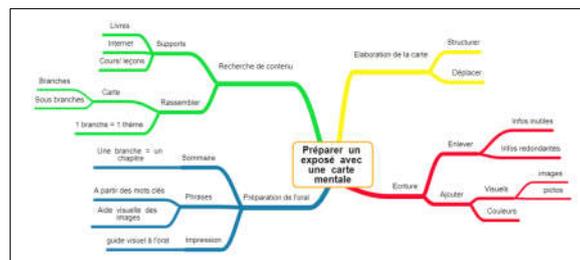


Exemples de schéma pour la liste de contrôle

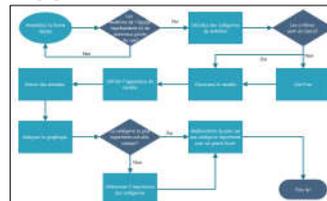


Ordinogramme

Carte mentale



Logigramme



Checklist

DACS Checklist for Operational Audit Process		CORATI
Plan	Select competent auditors	<input type="checkbox"/>
Plan	Screen auditees	<input type="checkbox"/>
Plan	Define audit plans and procedures	<input type="checkbox"/>
Plan	Define purpose and scope	<input type="checkbox"/>
Do	Reference documents	<input type="checkbox"/>
Do	Identify administrative and infrastructure support	<input type="checkbox"/>
Do	Collect information	<input type="checkbox"/>
Audit	Audit evidence	<input type="checkbox"/>
Check	Evaluate against criteria	<input type="checkbox"/>
Check	Audit findings	<input type="checkbox"/>
Check	Review findings	<input type="checkbox"/>
Act	Present report with conclusions and actionable insights	<input type="checkbox"/>
Act	Follow-up to answer questions and concerns	<input type="checkbox"/>
Act	Follow-up audit	<input type="checkbox"/>

Florida Headquarters
251 E. Hills Lane
Gainesville, FL 32602
Texas Headquarters
2925 Group Hill Road
Houston, TX 77044

+1 (803) 680-3338
+1 (281) 833-3684
info@corati.com
www.corati.com

Mandat pratique : protection des données / sources

- Réaliser à la fin de votre mandat pratique une bibliographie qui mentionnera les différentes sources utilisées.

<p>Protection des données</p> <p>3 points</p> <p>Auto-check <input type="checkbox"/></p>	<p>Appliquez les règles contenues dans la présentation « Protection des données ». Respecter les règles de confidentialité de votre entreprise.</p> <p>Bibliographie : citez vos sources, indiquez clairement lorsqu'un texte est repris (italique ou guillemets), pensez au droit à l'image, à la confidentialité des informations, aux règles de votre entreprise en matière de protection des données.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ne publiez votre mandat qu'une fois qu'il a été relu et validé par votre formateur. - Bibliographie : créez une étape supplémentaire que vous pouvez appeler « Sources » et dans laquelle vous citerez toutes les sources du mandat. <p>Si vous prenez vous-même des photos, indiquez-le.</p>
--	--	--

63

63

Unité d'apprentissage «Bien gérer ses contacts avec les clients»

- Résultats des e-tests

<p>Vue d'ensemble</p> <p>Bien gérer ses contacts avec les clients</p> <p>En tant que personne en formation, et ceci peu importe la profession, vous allez être amené à traiter avec des clients. Leur satisfaction passe avant toute chose ! Dans cette unité d'apprentissage, vous apprendrez comment vous pouvez y contribuer et comment vous pouvez gérer au mieux les contacts avec les clients.</p>	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Intro</p> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Module de connaissances</p> <p>Continuer</p> 
<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Unité de formation</p> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Séquence de démonstration</p> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Unité de transfert</p> <p>Continuer</p> 

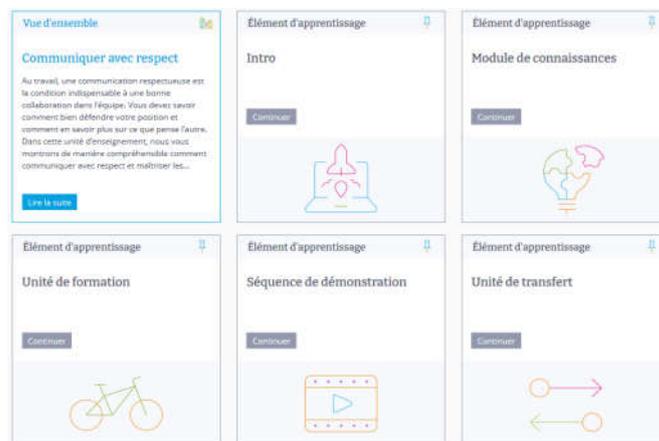
C13

64

64

Unité d'apprentissage «Communiquer avec respect»

- Résultats des e-tests



C13

65

65

IMPORTANT

Les apprentis qui n'auraient pas effectué les e-tests ou qui auraient obtenus un score de moins de 60% ont jusqu'au dimanche qui suit le cours interentreprises pour envoyer une preuve de réussite par courriel du (ou des) e-test(s) à :

- cours@cifc-ge.ch
- Avec votre formateur-trice en entreprise en copie du courriel

C13

66

66

Grille de compétences → PFP → Examens

Auto-évaluation de l'apprenti-e (tous les 6 mois)

Evaluation du formateur-trice (tous les 6 mois)

Elaboration du PFP (en 3^{ème} année)

Examens écrits et oraux (fin de 3^{ème} année)

67

67

4 grilles de compétences sur des sujets différents.

1. **S'auto-évaluer** et remplir régulièrement et de manière exhaustive. Vous devez planifier votre travail avec les grilles de compétences sur toute la durée de votre stage, dans le but d'évaluer chaque compétence au minimum une fois.
2. La grille de compétence est conçue de manière à ce que votre **formateur** puisse également vous évaluer. Nous invitons votre formateur à utiliser cet outil.
3. Les grilles de compétences vous aideront à construire votre **PFP** afin de vous présenter aux examens de fin d'apprentissage.

Comment fonctionne la grille de compétences sur Konvink?

Mesurez les compétences et faites-les évaluer par des tiers. Nous allons te montrer ici comment cela marche simplement et facilement sur Konvink. Nous te présentons les principales fonctionnalités avec le screenshot. Jette un œil.

[Vers les screenings →](#)

Statut

Évaluations externes seulement

Publié le 23.07.2019 | CIFC apprentis CFC

En cours de traitement

Objectifs évaluateurs optionnels de la branche de formation et d'examens Services et administration



Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences? Quelles sont vos forces? Où devez-vous encore faire des efforts? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.

Publié le 23.07.2019 | CIFC apprentis CFC

Non modifié

Conseiller les clients et traiter des ordres



Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences? Quelles sont vos forces? Où devez-vous encore faire des efforts? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.

Publié le 23.07.2019 | CIFC apprentis CFC

En cours de traitement

Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise



Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences? Quelles sont vos forces? Où devez-vous encore faire des efforts? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.

Publié le 23.07.2019 | CIFC apprentis CFC

En cours de traitement

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles



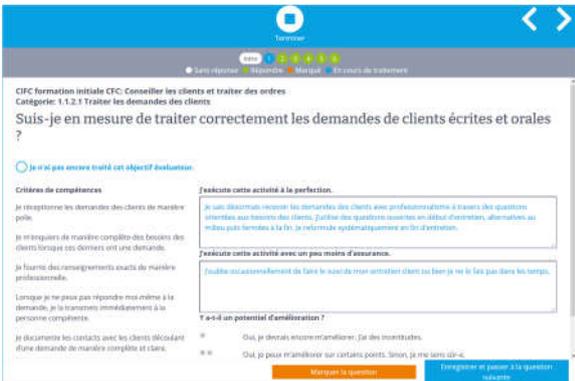
Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences? Quelles sont vos forces? Où devez-vous encore faire des efforts? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.

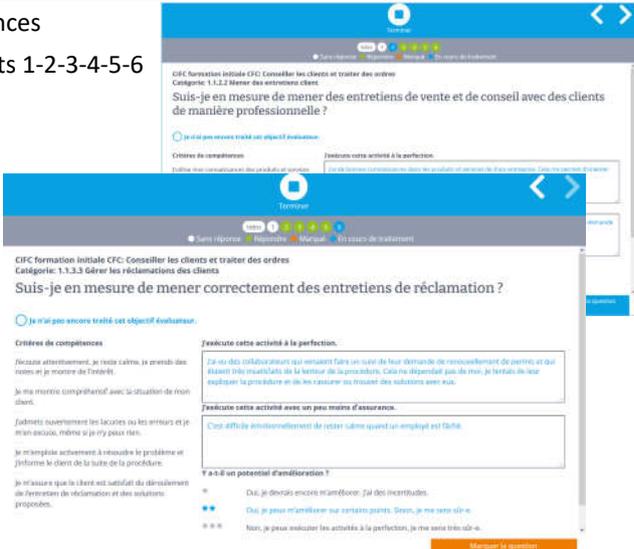
68



Konvink : Grille de compétences

- Remplir à l'aide de Konvink la grille de compétences
- Conseiller les clients et traiter des ordres – points 1-2-3-4-5-6





69



Travaux à réaliser pour le prochain cours interentreprises - CI3 J2

- Mandat pratique «Entretiens clients»**
 - Pour le prochain CI, finaliser les tâches 1 à 5
 - Délais à respecter**

	Mandat pratique à «publier»	Mandat pratique à «soumettre pour évaluation»
SLD	Avant le 8 janvier 2024 à 23h59	Avant le 27 février 2024 à 23h59

- Grille des compétences**
 - Compléter la grille en vous aidant de votre expérience en entreprise, vos STA et des mandats pratiques

70

70

Formulaire d'évaluation

Merci de remplir le formulaire d'évaluation de ce cours avec la meilleure attention et diligence possible !

Vos retours sont très importants pour la CIFC Genève!

Nous vous remercions et vous souhaitons le meilleur dans votre apprentissage !

