

Cours interentreprises SLD 4 2024 - 2025

Procédure pour télécharger les documents de cours

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

cifc-geneve.ch/sld-matupros-ecoles-privés/sld.html

ACCUEIL NOUVELLE ORDONNANCE 2023 CFC **2** STAGIAIRES LONGUE DURÉE AFP VALIDATION DES ACQUIS CONTACTS

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

DOCUMENTS DE COURS

COURS INTERENTREPRISES

FORMATION EN ENTREPRISE

KONVINK

ÉVALUATIONS

A PROPOS
La Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale initiale (CIFC Genève) est responsable de la branche de formation et d'examen «Services et administration» du CFC d'employé/e de commerce.

EN SAVOIR PLUS

EP 2+1 - ECOLES PRIVÉES MP 3+1 - STAGE DE MATURITÉ PROFESSIONNELLE


3 **DOCUMENTS DE COURS**

[Délais importants de l'année](#)

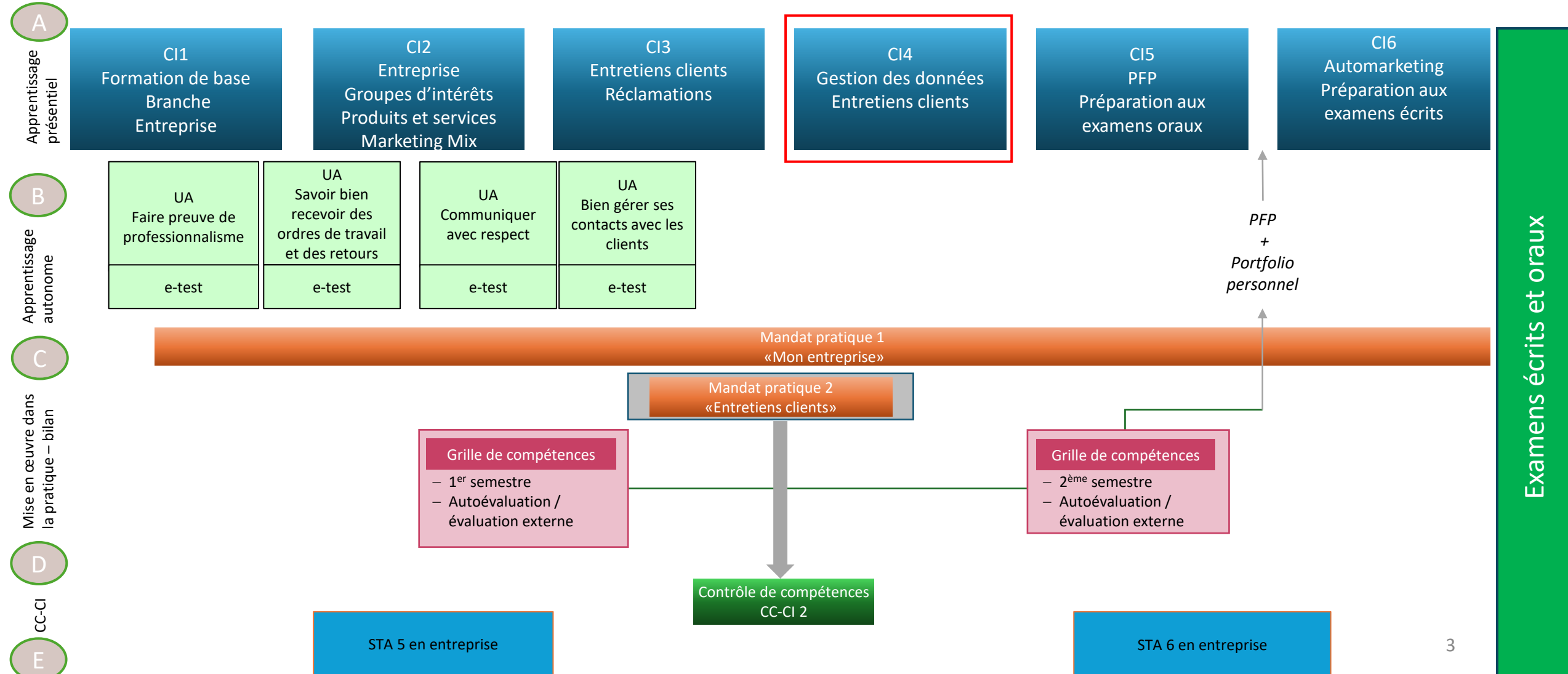
Cours interentreprises n°1
[Support de cours](#)

Cours interentreprises n°2
[Support de cours](#)
[Fiche de travail Marketing Mix](#)
[Exercice d'identification de la culture d'entreprise](#)
[Exercice d'identification des valeurs](#)

Cours interentreprises n°3
[Support de cours](#)



Votre parcours de formation SLD



Programme – SLD 4

Préparer et mener des entretiens professionnels

Gérer les informations des clients

Connaître la réglementation sur la protection des données

Administrer les données et les documents

Pratiquer la méthode des 6 étapes

Entraînement aux examens de fin d'apprentissage

L'or de votre entreprise?

- Les données de l'entreprise se volent.
- C'est le trésor de l'entreprise.
- Il faut savoir bien le cacher et le préserver en sécurité (confidentialité, secret professionnel, brevets, changements réguliers de mots de passe, ...).
- L'employé-e de commerce traite des données à longueur de journée à travers les différentes formes d'entretiens clients.



Le savoir-faire de l'employé-e de commerce

Traiter, gérer et protéger ces flux de données!

Objectif DFP

1.1.2.3 : Sont capables d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise

1.1.7.2 : Sont capables de gérer correctement les données et les documents en utilisant un système de sauvegarde et d'archivage et en respectant les dispositions légales



1.1.2.3 : Sont capables d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise

Je suis en mesure d'effectuer une gestion claire et transparente des informations et des données relatives aux clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les outils dont dispose l'entreprise. J'accomplis les travaux suivants :

- analyser les informations relatives aux clients et aux groupes de clients
- saisir, structurer, classer et mettre à jour les données relatives aux clients
- évaluer les contacts avec les clients

Je traite les données sensibles en toute confidentialité tout en respectant les dispositions légales et les directives de l'entreprise.

1.1.7.2 : Sont capables de gérer correctement les données et les documents en utilisant un système de sauvegarde et d'archivage et en respectant les dispositions légales

Je gère correctement les données et les documents. J'utilise à cet effet le système de sauvegarde, de protection et d'archivage des données de mon entreprise en respectant ses directives et les dispositions légales.

Compétences sociales et personnelles

3.2 Capacité à communiquer

Je suis capable de communiquer et de faire preuve d'un comportement adapté à la clientèle en :

- appréhendant les déclarations orales et écrites de manière différenciée et en étant ouvert aux idées et aux opinions de mes interlocuteurs ;
- m'exprimant, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à mes interlocuteurs et en faisant part de mon opinion et de mes propositions de manière claire et fondée ;
- maîtrisant les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions ;
- **restand discret** de manière à préserver les intérêts de mes interlocuteurs ainsi que de mon entreprise ou de mon organisation. = **secret professionnel !**

Camille Honnête : protection des données



Vidéo de Camille Honnête : (3 min)
=> les mêmes principes sont applicables en Suisse
<https://www.dailymotion.com/video/x2eppuf>

Lois et documents en lien avec la gestion des données => Lois suisses

Les éléments que contiennent les fichiers clients de votre entreprise sont régis

par : 235.1

Loi fédérale sur la protection des données (LPD)

du 19 juin 1992 (Etat le 1er mars 2019)

L'Assemblée fédérale de la Confédération suisse, vu les art. 95, 122 et 173, al. 2, de la Constitution^{1,2} vu le message du Conseil fédéral du 23 mars 1988³, arrête:

Section 1 But, champ d'application et définitions

Art. 1 But
La présente loi vise à protéger la personnalité et les droits fondamentaux des personnes qui font l'objet d'un traitement de données.

Art. 2 Champ d'application
¹ La présente loi régit le traitement de données concernant des personnes physiques et morales effectué par:

- a. des personnes privées;
- b. des organes fédéraux.

² Elle ne s'applique pas:

- a. aux données personnelles qu'une personne physique traite pour un usage exclusivement personnel et qu'elle ne communique pas à des tiers;
- b. aux délibérations des Chambres fédérales et des commissions parlementaires;
- c. aux procédures pendantes civiles, pénales, d'entraide judiciaire internationale ainsi que de droit public et de droit administratif, à l'exception des procédures administratives de première instance;
- d. aux registres publics relatifs aux rapports juridiques de droit privé;

RO 1993 1945
¹ RS 101
² Nouvelle teneur selon le ch. 3 de la LF du 19 mars 2010 portant mise en oeuvre de la décision-cadre 2008/977/JAI relative à la protection des données à caractère personnel traitées dans le cadre de la coopération policière et judiciaire en matière pénale, en vigueur depuis le 1^{er} déc. 2010 (RO 2010 3357 3415; FF 2009 6091).
³ FF 1988 II 421

1

Loi sur la Protection des Données (LPD)

Loi fédérale complétant le Code civil suisse (Livre cinquième: Droit des obligations) 220

du 30 mars 1911 (Etat le 1^{er} janvier 2014)

L'Assemblée fédérale de la Confédération suisse, vu les messages du Conseil fédéral des 3 mars 1905 et 1^{er} juin 1909¹, arrête:

Code des obligations
Première partie: Dispositions générales
Titre premier: De la formation des obligations
Chapitre premier: Des obligations résultant d'un contrat

Art. 1
¹ Le contrat est parfait lorsque les parties ont, réciproquement et d'une manière concordante, manifesté leur volonté.
² Cette manifestation peut être expresse ou tacite.

Art. 2
¹ Si les parties se sont mises d'accord sur tous les points essentiels, le contrat est réputé conclu, lors même que des points secondaires ont été réservés.
² A défaut d'accord sur les points secondaires, le juge les règle en tenant compte de la nature de l'affaire.
³ Sont réservées les dispositions qui régissent la forme des contrats.

Art. 3
¹ Toute personne qui propose à une autre la conclusion d'un contrat en lui fixant un délai pour accepter, est liée par son offre jusqu'à l'expiration de ce délai.
² Elle est déliée, si l'acceptation ne lui parvient pas avant l'expiration du délai.

RO 27 321; RS 2 189
¹ FF 1905 II 1, 1909 III 747, 1911 I 695

1

Code des obligations (CO)

Code pénal suisse 311.0

du 21 décembre 1937 (Etat le 1^{er} juillet 2020)

L'Assemblée fédérale de la Confédération suisse, vu l'art. 123, al. 1 et 3, de la Constitution^{1,2} vu le message du Conseil fédéral du 23 juillet 1918³, arrête:

Livre 1^e	Dispositions générales
Partie 1	Crimes et délits
Titre 1	Champ d'application

Art. 1
¹ Une peine ou une mesure ne peuvent être prononcées qu'en raison d'un acte expressément réprimé par la loi.

Art. 2
¹ Est jugé d'après le présent code quiconque commet un crime ou un délit après l'entrée en vigueur de ce code.
² Le présent code est aussi applicable aux crimes et aux délits commis avant la date de son entrée en vigueur si l'auteur n'est mis en jugement qu'après cette date et si le présent code lui est plus favorable que la loi en vigueur au moment de l'infraction.

Art. 3
¹ Le présent code est applicable à quiconque commet un crime ou un délit en Suisse.
² Si, en raison d'un tel acte, l'auteur a été condamné à l'étranger et qu'il y a subi la totalité ou une partie de la peine prononcée contre lui, le juge impute la peine subie sur la peine à prononcer.

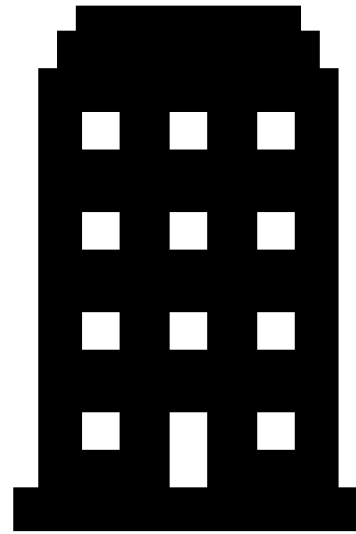
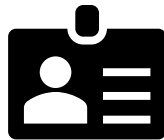
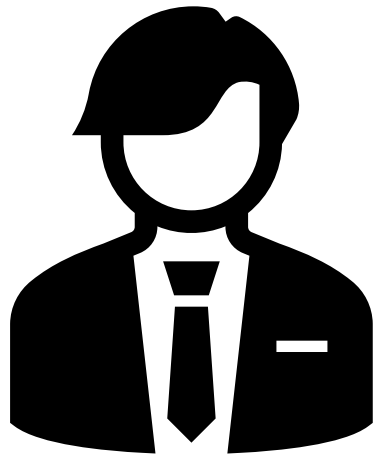
RO 54 781, 57 1364 et RS 3 193
¹ RS 101
² Nouvelle teneur selon le ch. I de la LF du 30 sept. 2011, en vigueur depuis le 1^{er} juil. 2012 (RO 2012 2575; FF 2010 5125 5151).
³ FF 1918 IV 1
⁴ Nouvelle teneur selon le ch. I de la LF du 13 déc. 2002, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2007 (RO 2006 3459; FF 1999 1787).

1

Code Pénal

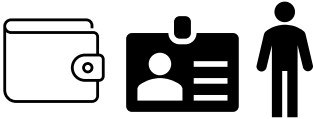
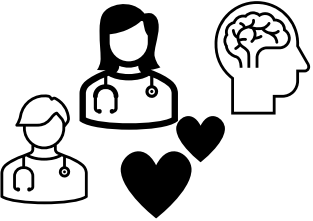
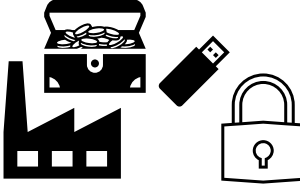
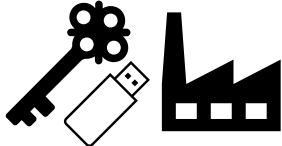
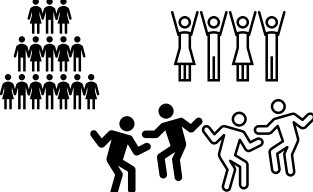
Mise en situation

Vous êtes employé-e de commerce dans l'entreprise ABC, dans le département des ressources humaines (RH), spécialisé en gestion du personnel.



Répondez aux 6 différentes missions qui vous seront confiées et consignez vos réponses sous la forme de votre choix (whiteboard, PowerPoint, ...)

Classification des données

Classification des données	Définition	Concerne l'individu ou l'entreprise?	Exemple
Données personnelles	Informations permettant d'identifier un individu directement ou en combinaison avec d'autres données.		Adresse Nom de famille Date de naissance
Données personnelles sensibles	Informations sur l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les croyances religieuses, l'engagement syndical, la santé physique ou mentale, la sexualité d'un sujet, ou encore des détails sur les infractions criminelles, les données génétiques ou biométriques		Religion Santé
Données confidentielles	Données «métier» que vous utilisez à des fins comptables ou à d'autres fins commerciales et que vous ne souhaitez pas exposer à d'autres entités. Cela peut inclure, par exemple, les écritures comptables.		Stratégie de placement de produits dans un marché Grille de recrutement d'une entreprise
Données internes	Cela comprend toute information potentiellement sensible pour l'entreprise et qui n'est pas destinée à être partagée avec le public.		Organigramme Listes de contacts Notes de service
Données non-sensibles / externes / publiques	Il s'agit de renseignements qui peuvent être divulgués à toute personne.		Valeurs de l'entreprise Site internet de l'entreprise Registre du commerce Publicité

Loi sur la protection des données (LPD)

- Art. 6 Principes

¹ Tout traitement de données personnelles doit être licite.

² Il doit être conforme aux principes de la bonne foi et de la proportionnalité.

³ Les données personnelles ne peuvent être collectées que pour des finalités déterminées et reconnaissables pour la personne concernée et doivent être traitées ultérieurement de manière compatible avec ces finalités.

⁴ Elles sont détruites ou anonymisées dès qu'elles ne sont plus nécessaires au regard des finalités du traitement.

⁵ Celui qui traite des données personnelles doit s'assurer qu'elles sont exactes. Il prend toute mesure appropriée permettant de rectifier, d'effacer ou de détruire les données inexacts ou incomplètes au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées ou traitées. Le caractère approprié de la mesure dépend notamment du type de traitement et de son étendue, ainsi que du risque que le traitement des données en question présente pour la personnalité ou les droits fondamentaux des personnes concernées.

⁶ Lorsque le consentement de la personne concernée est requis, celle-ci ne consent valablement que si elle exprime librement sa volonté concernant un ou plusieurs traitements déterminés et après avoir été dûment informée.

⁷ Le consentement doit être exprès dans les cas suivants:

- a. il s'agit d'un traitement de données sensibles;
- b. il s'agit d'un profilage à risque élevé effectué par une personne privée;
- c. il s'agit d'un profilage effectué par un organe fédéral.

Code des obligations – Art. 957a

- B. Comptabilité

- Art. 957a

¹ La comptabilité constitue la base de l'établissement des comptes. Elle enregistre les transactions et les autres faits nécessaires à la présentation du patrimoine, de la situation financière et des résultats de l'entreprise (situation économique).

² La comptabilité est tenue conformément au principe de régularité, qui comprend notamment:

1. l'enregistrement intégral, fidèle et systématique des transactions et des autres faits nécessaires au sens de l'al. 1;
2. la justification de chaque enregistrement par une pièce comptable;
3. la clarté;
4. l'adaptation à la nature et à la taille de l'entreprise;
5. la traçabilité des enregistrements comptables.

³ On entend par pièce comptable tout document écrit, établi sur support papier, sur support électronique ou sous toute forme équivalente, qui permet la vérification de la transaction ou du fait qui est l'objet de l'enregistrement.

⁴ La comptabilité est tenue dans la monnaie nationale ou dans la monnaie la plus importante au regard des activités de l'entreprise.

⁵ Elle est tenue dans l'une des langues nationales ou en anglais. Elle peut être établie sur support papier, sur support électronique ou sous toute forme équivalente.

Code des obligations – Art. 958f

- E. Tenue et conservation des livres

- Art. 958f

¹ Les livres et les pièces comptables ainsi que le rapport de gestion et le rapport de révision sont conservés pendant dix ans. Ce délai court à partir de la fin de l'exercice.

² Un exemplaire imprimé et signé du rapport de gestion et du rapport de révision sont conservés.

³ Les livres et les pièces comptables peuvent être conservés sur support papier, sur support électronique ou sous toute forme équivalente, pour autant que le lien avec les transactions et les autres faits sur lesquels ils portent soit garanti et que leur lecture reste possible en toutes circonstances.

⁴ Le Conseil fédéral édicte les dispositions relatives aux livres à tenir, aux principes régissant leur tenue et leur conservation et aux supports d'information pouvant être utilisés.

A garder 10 ans

Code pénal – Art. 320

-  **Violation du secret de fonction**

-  **Art. 320**

1. Celui qui aura révélé un secret à lui confié en sa qualité de membre d'une autorité ou de fonctionnaire, ou dont il avait eu connaissance à raison de sa charge ou de son emploi, sera puni d'une peine privative de liberté de trois ans au plus ou d'une peine pécuniaire.

La révélation demeure punissable alors même que la charge ou l'emploi a pris fin.

2. La révélation ne sera pas punissable si elle a été faite avec le consentement écrit de l'autorité supérieure.

Loi sur les droits d'auteur – Art. 68

- Art. 68⁸⁰ Omission de la source

Quiconque, intentionnellement, omet de mentionner, dans les cas où la loi le prescrit (art. 25 et 28), la source utilisée et, pour autant qu'il y soit désigné, l'auteur, est, sur plainte du lésé, puni de l'amende.

⁸⁰ Nouvelle teneur selon l'annexe ch. 1 de la LF du 22 juin 2007, en vigueur depuis le 1^{er} juil. 2008 (RO 2008 2551; FF 2006 1).

Loi sur les droits d'auteur – Art. 67

- Chapitre 2 Dispositions pénales

- Art. 67⁷⁶ Violation du droit d'auteur

¹ Sur plainte du lésé, est puni d'une peine privative de liberté d'un an au plus ou d'une peine pécuniaire quiconque, intentionnellement et sans droit:

- a. utilise une œuvre sous une désignation fausse ou différente de celle décidée par l'auteur;
- b. divulgue une œuvre;
- c. modifie une œuvre;
- d. utilise une œuvre pour créer une œuvre dérivée;
- e. confectionne des exemplaires d'une œuvre par n'importe quel procédé;
- f. propose au public, aliène ou, de quelque autre manière, met en circulation des exemplaires d'une œuvre;
- g. récite, représente ou exécute une œuvre, directement ou par n'importe quel procédé ou la fait voir ou entendre en un lieu autre que celui où elle est présentée;
- g^{bis}.⁷⁷ met une œuvre à disposition, par quelque moyen que ce soit, de manière que toute personne puisse y avoir accès d'un endroit et à un moment qu'elle peut choisir à sa convenance;
- h. diffuse une œuvre par la radio, la télévision ou des moyens analogues, soit par voie hertzienne, soit par câble ou autres conducteurs ou la retransmet par des moyens techniques dont l'exploitation ne relève pas de l'organisme diffuseur d'origine;
- i.⁷⁸ fait voir ou entendre une œuvre mise à disposition, diffusée ou retransmise;
- k. refuse de déclarer à l'autorité compétente la provenance et la quantité des objets en sa possession fabriqués ou mis en circulation illicitement et de désigner les destinataires et la quantité des objets qui ont été remis à des acheteurs commerciaux;
- l. loue un logiciel.

² Si l'auteur d'une infraction au sens de l'al. 1 agit par métier, il est poursuivi d'office. La peine est une peine privative de liberté de cinq ans au plus ou une peine pécuniaire. En cas de peine privative de liberté, une peine pécuniaire est également prononcée.⁷⁹

Les données de l'entreprise formatrice

Exemples de réponses à des questions de personnes externes à l'entreprise portant sur des thèmes sensibles (en présentiel, au téléphone, par courriel) :

- «Je n'ai aucune information à ce sujet.»
- «Je ne peux pas vous renseigner à ce sujet.»
- «Cette question dépasse mon domaine de compétence. Pour de plus amples informations, veuillez vous adresser à mon supérieur, Madame/Monsieur X.»

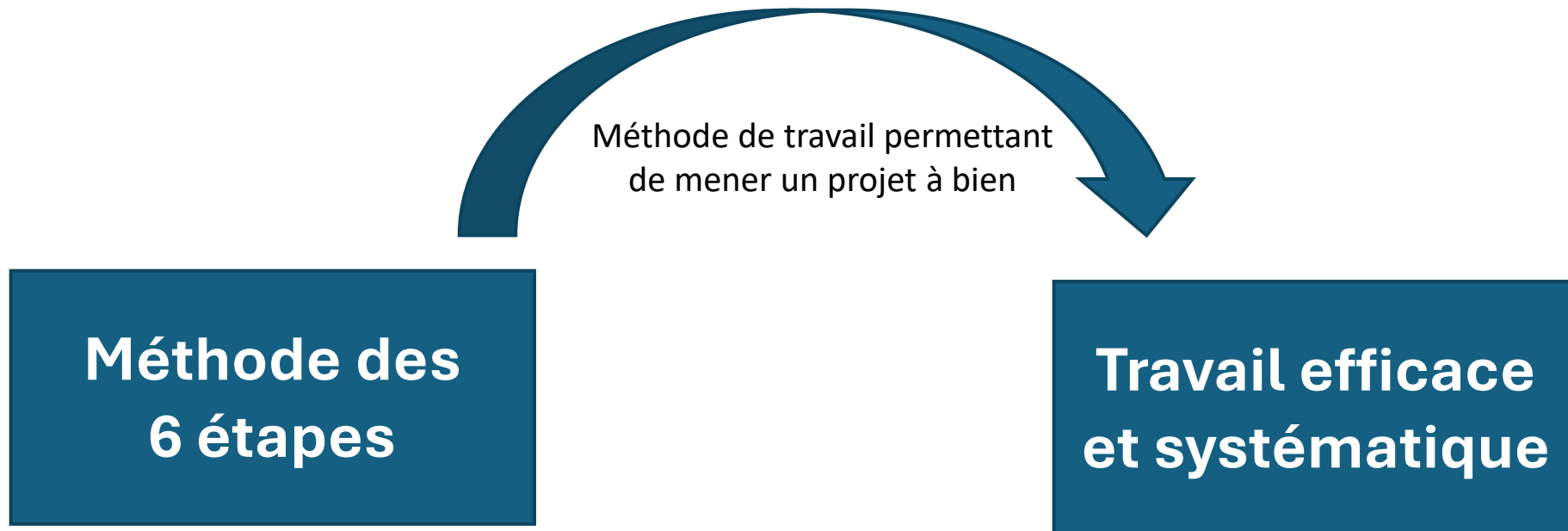
Présentation complète et détaillée sur les données

Prendre connaissance de la présentation complète et détaillée sur les données de la CIFC Suisse (vous pouvez la trouver sur notre site internet).

www.cifc-geneve.ch

Méthode des 6 étapes ou IPDRCE

1. Trouver la méthode des 6 étapes dans le DFP.
2. Identifier la compétence méthodologique qui permet d'appliquer la méthode des 6 étapes.



La méthode des six étapes



Compétences méthodologiques

2.1 Travail efficace et systématique

J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique en :

- choisissant des sources **d'information (1)** en fonction de mes tâches et en me procurant les informations dont j'ai besoin de manière ciblée ;
- **Planifiant (2)** mon travail et mes projets, en fixant des priorités et en prenant des **décisions (3)** adaptées à la situation ;
- **exécutant** (réalisant) **(4)** mon travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts ;
- **contrôlant (5)** et en documentant le travail que j'ai effectué ;
- **analysant** (évaluant) **(6)** mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement.

Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.



1

S'INFORMER

usage, objectif, temps nécessaire,
ressources, conditions-cadres, etc.

- Que dois-je faire ?
- Quel est l'objectif visé ?
- Quelle est la tâche à exécuter ?
- Quelles sont les conditions-cadre ?
- Ai-je toutes les informations nécessaires ?





3

DÉCIDER

déterminer la manière
de procéder



- Quels critères sont déterminants pour la décision?
- Qui a la compétence de décider?
- Comment justifier la décision?

Présenter les différentes options aux parties prenantes et communiquer notre recommandation.



4
RÉALISER
réaliser la tâche confiée



Accomplir la tâche en tenant compte des conditions-cadre.





5 CONTRÔLER

auto-contrôle ou
contrôle par une
tierce personne

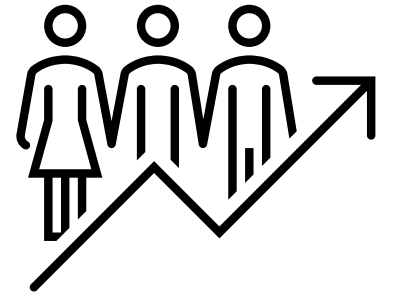
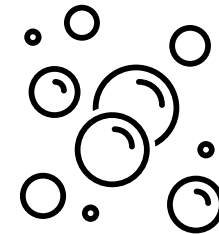
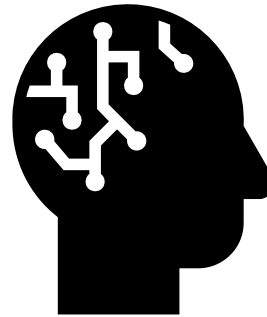


- Le but visé est-il atteint ?
- Ai-je tenu compte de toutes les conditions-cadre ?





- Qu'est-ce qui a bien marché ?
- Qu'est-ce que je pourrais améliorer une prochaine fois ?



GRACE À LA PLANIFICATION, J'AI
UNE VUE PRÉCISE SUR TOUTES
MES TÂCHES À EFFECTUER



6 LOIS POUR ORGANISER SON TEMPS



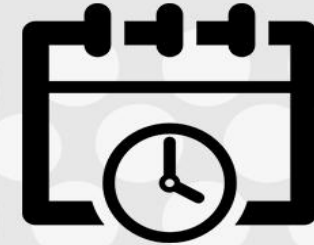
CARLSON

Limitez les interruptions



PARETO

Se concentrer sur l'essentiel



PARKINSON

Fixez-vous des deadlines



LABORIT

Faites le plus difficile en premier



ILLICH

Prenez des pauses



MURPHY

Gardez une marge pour les imprévus

Exercice atelier sur les 6 lois pour organiser son temps de travail

Par groupe de 3 apprenti-e-s, veuillez préparer la présentation des 6 lois en question à l'aide de mots-clés et/ou de dessins/schémas

Source : <https://ceclair.fr/6-lois-gestion-du-temps-de-travail>

6 lois d'organisation de son travail

Loi de Carlson Une tâche effectuée en continu demande moins de temps et d'énergie qu'une tâche réalisée en plusieurs fois

Loi de Pareto 20% de nos activités produisent 80% de nos résultats.

Loi de Parkinson Plus on a de temps pour réaliser une tâche plus elle prend du temps. A l'inverse, si on a un délai pour réaliser une tâche, la pression nous pousse à nous concentrer sur la tâche et à aller à l'essentiel.

Loi de Laborit On a tendance à procrastiner les tâches pénibles ou fastidieuses et à privilégier celles qui nous plaisent. Pourtant ces tâches doivent tout de même être faites.

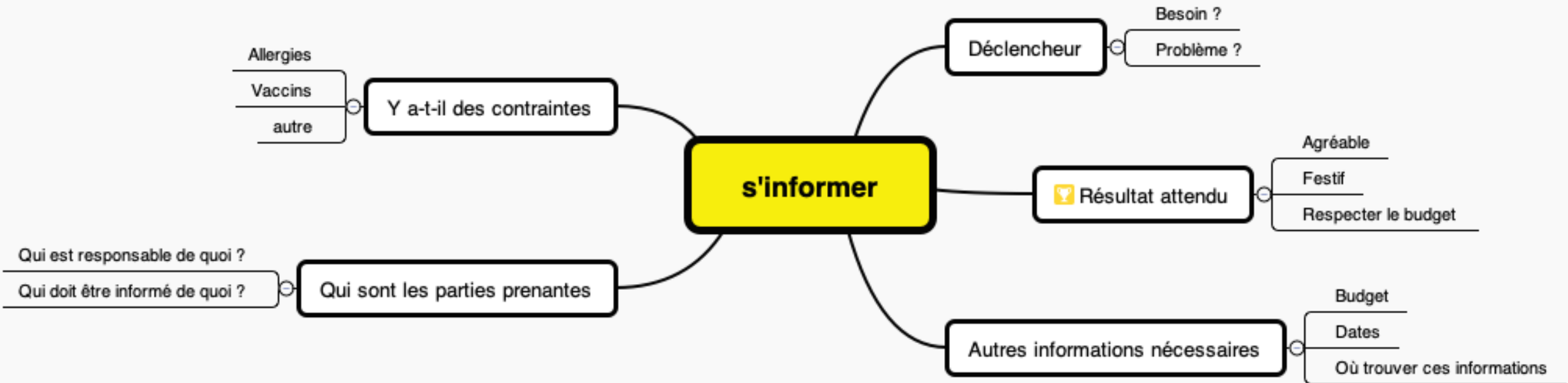
5. Loi d'Illich Le temps de concentration optimal est d'environ 45 minutes, l'efficacité diminue au bout d'un certain temps de travail. Il est important de prendre des pauses de manière régulière pour maintenir un bon niveau d'efficacité.

6. Loi de Murphy Si une chose peut mal tourner, alors elle finira infailliblement par mal tourner

Source : <https://ceclair.fr/6-lois-gestion-du-temps-de-travail>

LE MIND MAPPING

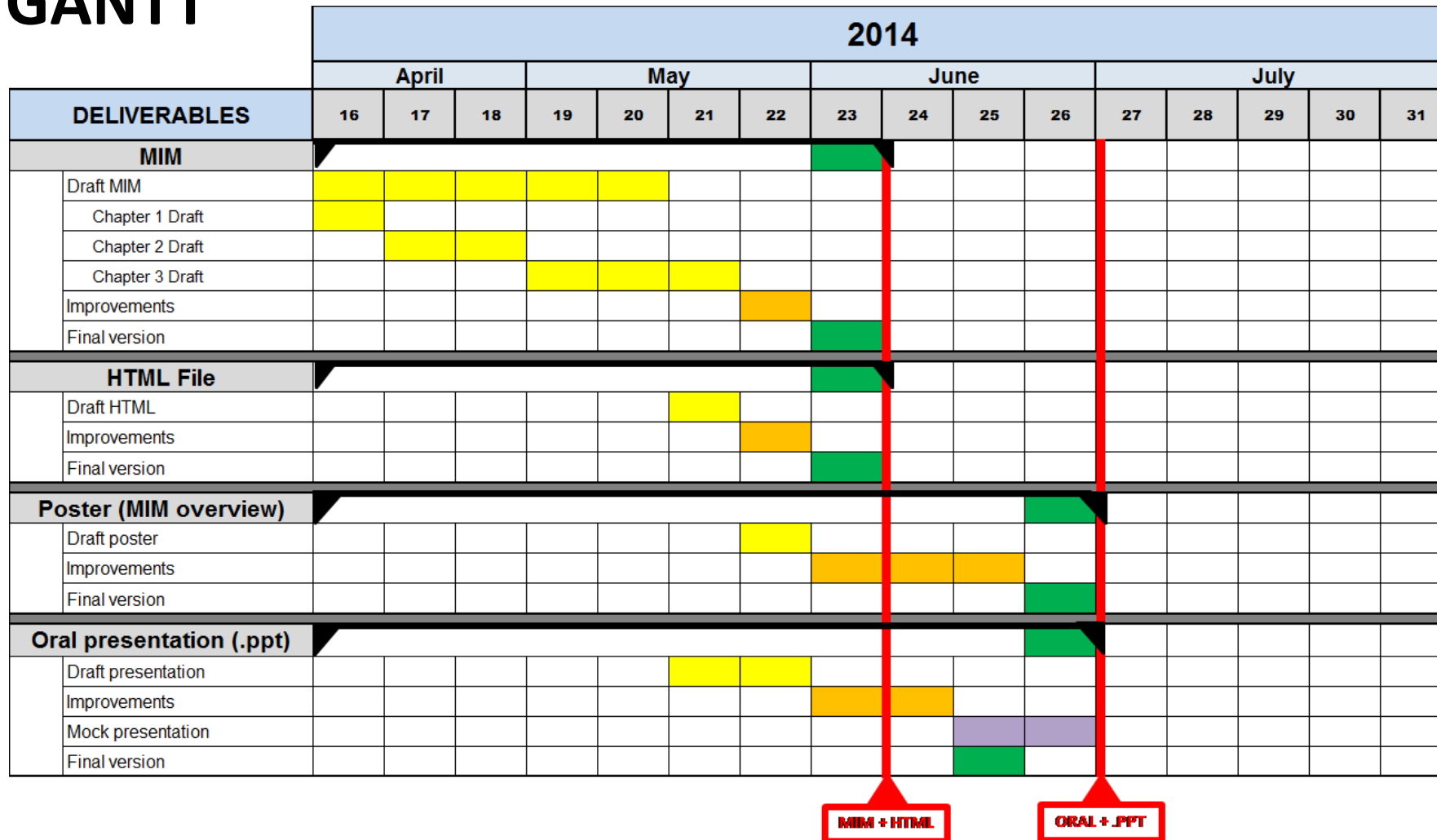
UN OUTIL IDÉAL POUR REGROUPER L'INFORMATION



Outil à disposition de l'employé-e de commerce

LE DIAGRAMME DE GANTT

UN OUTIL IDÉAL
POUR PLANIFIER



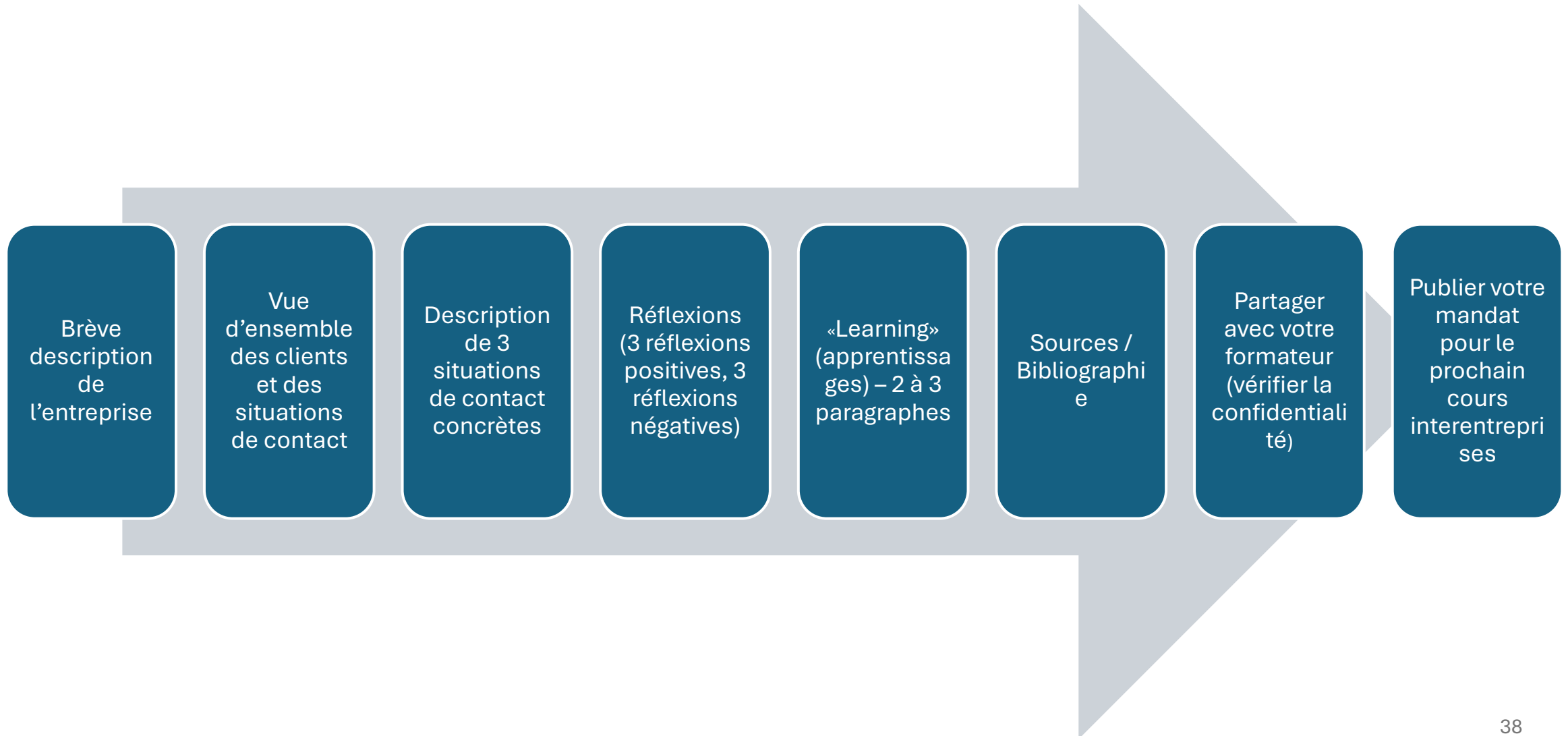
Mandat pratique



Session de questions et réponses en lien avec vos mandats pratiques.

C'est l'opportunité de poser toutes vos questions!

Vue d'ensemble du mandat pratique « entretiens clients » - partie 1



Vue d'ensemble du mandat pratique « entretiens clients » - partie 2

Participer aux échanges et discussions lors des cours interentreprises sur les réflexions et apprentissages

Effectuer la liste de contrôle à part (checklist), tâche 5

Effectuer les derniers changements suite au cours interentreprises

Repartager avec votre formateur (vérifier la confidentialité)

Soumettre votre œuvre pour évaluation

Rappels importants pour votre mandat

- Tâche 1 : en annexe un schéma récapitulatif de la vue d'ensemble des situations d'entretiens clients ?
- Tâche 2 : détaillé 3 situations de contact différentes ?
- Réflexions : écrit 3 points de réflexion positifs et 3 points négatifs ?
- Apprentissage : écrit 2 à 3 paragraphes ?
- Liste de contrôle pour vos entretiens clients exemple : une checklist ?
- Bibliographie / sources ?
- 3 supports différents et pertinents dans votre mandat ? =>dessins, schémas, photos, vidéos, documents, audio, ...?

Rappel



- Soumettre pour évaluation votre mandat pratique «entretien clients» d'ici au :

Mandat pratique à «soumettre pour évaluation»

SLD

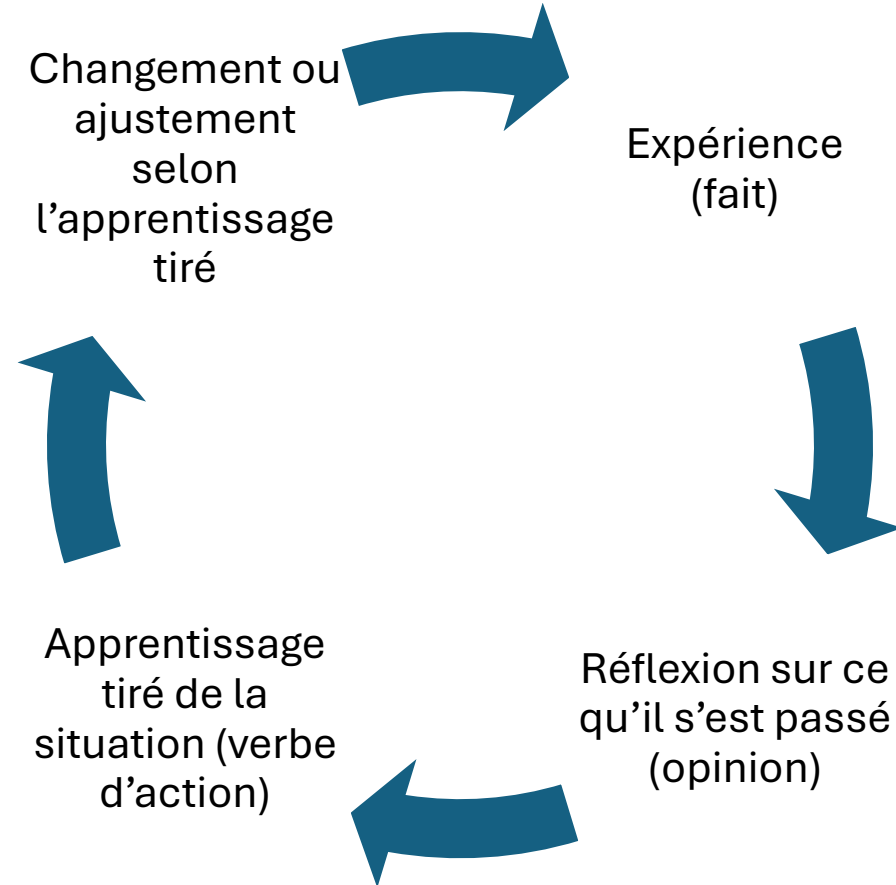
Avant le 28 février 2025 à 12h00

Etat d'esprit fixe et état d'esprit de croissance



Vidéo de 4 minutes : <https://www.youtube.com/watch?v=oUQWf6-YEkc>

Processus de croissance



Exemple concret d'une situation d'apprentissage

Situation	Réflexion	Apprentissage
<p><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></p>	<p>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.</p>	<p>Prendre des notes de manière structurée afin de facilement retrouver les points à éclaircir suite à l'entretien client.</p> <p>Fixer un délai avec le client pour faire le suivi de l'entretien client.</p>
<p><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></p>	<p>Cela requiert du temps de clôturer un entretien de manière professionnelle.</p> <p>Certains clients ont plus de questions que d'autres clients et donc le temps du rendez-vous est imprévisible.</p>	<p>Annoncer le temps dédié au rendez-vous en amont (et/ou le temps restant si je vois que la séance prend du retard)</p> <p>Prévoir 15 minutes de battement entre deux rendez-vous dans mon agenda.</p>

Mandat pratique : liste de contrôle

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

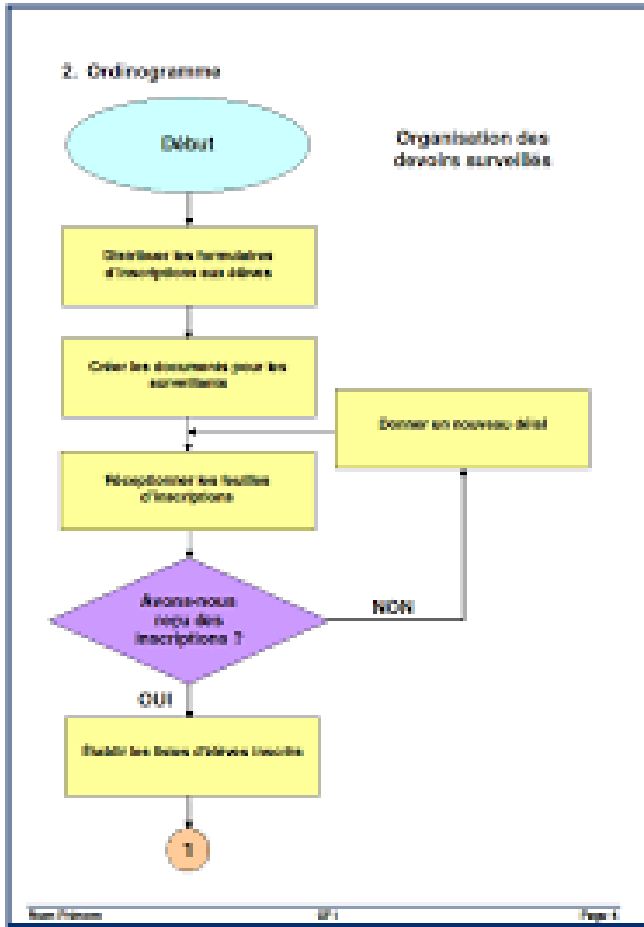
C'est un résumé de votre travail qui mentionnera les **points importants/de vigilances**, qui inclura les **principaux conseils et résolutions** pour les futurs contacts clients.

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, ...).

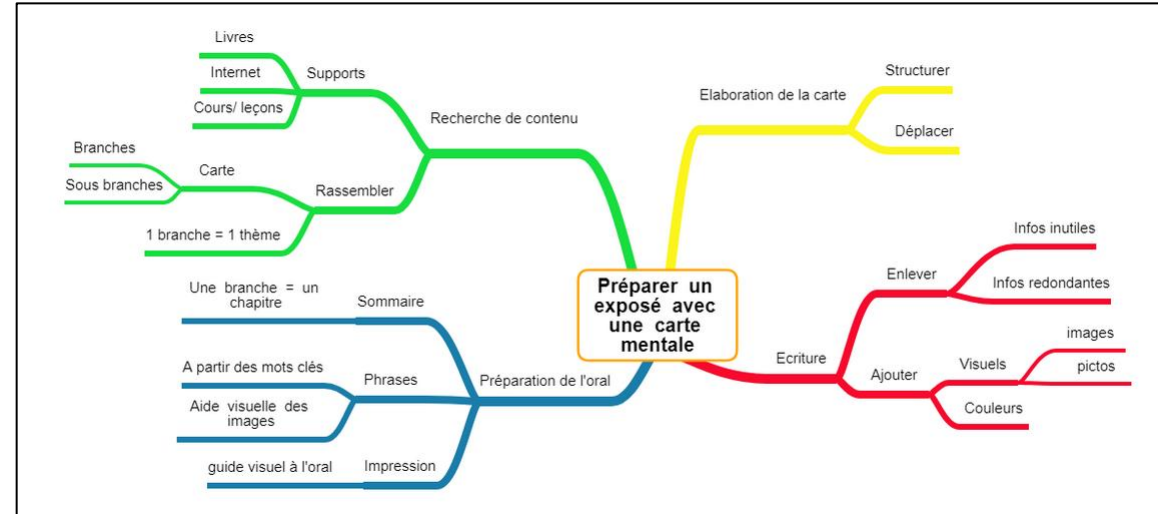


Exemples de schéma pour la liste de contrôle à part

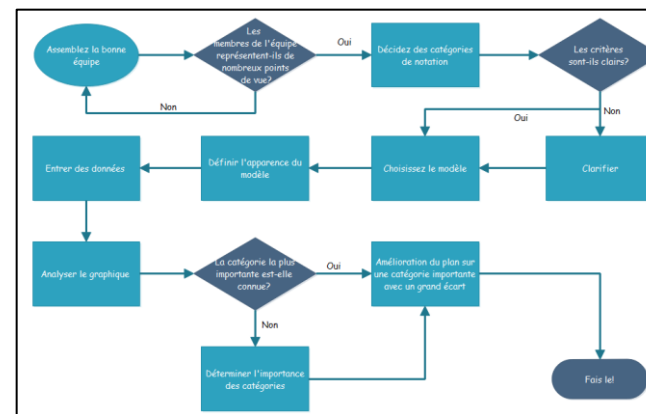


Ordinoigramme

Carte mentale



Logigramme



Checklist

DACS Checklist for Operational Audit Process



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 Ethels Lane
Lakeland, FL 33801

+1 (863) 686-3338
+1 (786) 859-3684

Texas Headquarters
792 Stroop Hill Road
Houston, TX 77044

info@coratielectronics.com
www.coratielectronics.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 3 points 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>
---	--	---

EFA : exercices écrits en lien avec les objectifs du cours



Présentation complète de votre entreprise formatrice pour le SLD 5

Mon entreprise

Son secteur économique, sa position sur le marché

Sa taille, ses chiffres clés, ses développements actuels

Sa structure

Son histoire

Sa culture

Ses valeurs

Ses démarches RSE

Parties prenantes



Mes produits et services

Produits

Services

4 P du Marketing Mix

Points forts

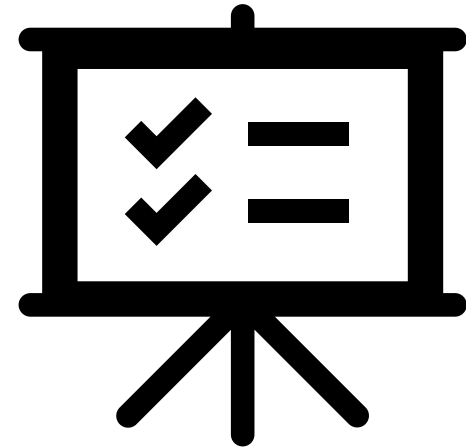
Points faibles

Concurrence

Positionnement par rapport à la concurrence

Intervention orale sur votre mandat pratique lors du prochain cours interentreprise!

Questions	Réponses
Quoi?	Une intervention orale contenant : <ul style="list-style-type: none"> • Une présentation générale de votre entreprise • Une présentation des produits et services et de sa concurrence • Une présentation des activités principales que vous avez réalisées pendant votre stage, les départements dans lesquels vous avez travaillé
Quand?	Lors du prochain CI selon votre convocation.
Combien de temps?	5 à 8 minutes
Noté?	Cette intervention orale est un exercice. Elle vise à vous préparer aux exigences des examens.
Rappel des critères principaux de votre intervention orale	<input type="checkbox"/> Synthétique <input type="checkbox"/> Professionnelle <input type="checkbox"/> Créative <input type="checkbox"/> Interactive



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 fin d'année scolaire)

Examens écrits et oraux (en fin d'année scolaire)

Point de situation : vérification d'où vous en êtes dans votre grille de compétences.

Devoirs pour le prochain cours SLD 5



+ Soumettre pour
évaluation votre mandat
pratique «entretiens
clients» d'ici au 28 février
2025

- Profil de formation et de prestation (PFP)
 - Télécharger et **remplir** le profil de formation et de prestations afin de vous inscrire à l'examen final => délai de restitution final : 15 avril 2025
 - **Pour télécharger le PFP selon la procédure indiquée sur le site www.cifc-geneve.ch**
- Grille des compétences
 - Compléter la grille en vous aidant de votre expérience en entreprise, vos STA et des mandats pratiques
- Présentation de votre mandat pratique «Mon entreprise»
 - Préparer une présentation de votre mandat pratique «mon entreprise» de 5 à 8 minutes
 - La présentation se fera depuis votre ordinateur

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 !



Sources des
images : pixabay