

Mandats pratiques de l'employé-e de commerce SLD

Branche « Services et administration »

**En cas de questions, vous pouvez contacter
la CIFC Genève :**

secretariat@cifc-ge.ch ou www.cifc-geneve.ch



Aperçu de la formation professionnelle Employé·e de commerce CFC SA FIEc

À partir du début de l'apprentissage 2025

AAO	Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne				
Connaissances fondamentales	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1
	CO a3	CO b3			CO e2
Stage de longue durée	Mandats pratiques				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART CO a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses CO a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services CO a3 Recevoir des retours	CO b2 Analyser les interfaces en entreprise CO b2 Recevoir, traiter et transmettre des informations CO b3 Participer aux discussions économiques	CO c3 Établir et surveiller un calendrier de projet CO c3 Documenter le processus CO c3 Optimiser le processus	CO d2 Mener des entretiens d'information et de conseil CO d2 Traiter des réclamations	CO e1 Traiter des données et garantir la sécurité des données CO e1 Gérer des applications et des problèmes techniques CO e2 Rechercher et évaluer des informations CO e3 Évaluer et préparer des données de manière qualitative CO e3 Évaluer et préparer des données de manière quantitative CO e4 Exécuter un mandat de préparation multimédia CO e4 Vérifier la qualité des contenus multimédias CO e4 Élaborer un modèle
Durée du stage de longue durée selon la variante de mise en œuvre					

Éléments obligatoires de la formation professionnelle pendant le stage de longue durée :

- 2 contrôles de compétences en entreprise (CCE)
- 2 contrôles de compétences des CI (CI-CC)
- au moins une auto-évaluation et une évaluation externe (bilan) tous les six mois
- entretien de qualification semestriel, avec rapport de formation



a1 : Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART

Compétence opérationnelle a1 : examiner et développer des compétences commerciales

Élément opérationnel « Examiner et développer des compétences commerciales »

Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour te préparer suffisamment tôt à l'entretien de qualification avec ton ou ta supérieur-e. Tu pourras ainsi y participer activement et définir avec ton ou ta supérieur-e des objectifs SMART (spécifiques, mesurables, attrayants, réalistes et temporels).

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 du prochain entretien de qualification et inscris cette date dans ton calendrier. Informe-toi ensuite sur la manière dont tu peux te préparer à l'entretien de qualification.

Tâche partielle n°3 Examine ton programme de formation en entreprise en te posant les questions suivantes :

- Quelles tâches ai-je déjà effectuées ?
- S'agit-il de tâches et de compétences opérationnelles exigées par le programme de formation en entreprise ?
- Si non, lesquelles manquent ?
- Quelles tâches supplémentaires ai-je effectuées ?

Saisis les réponses dans une synthèse claire.

Tâche partielle n°4 Remplis la grille de compétences dans ton dossier de formation pour les compétences opérationnelles correspondantes. Invite ensuite ton ou ta supérieur-e et, si nécessaire, d'autres personnes concernées à une évaluation externe.

Compare ton auto-évaluation avec les évaluations externes dans la grille de compétences :

- Y a-t-il des différences dans l'évaluation de tes points forts et de tes points faibles ?
- Qu'est-ce qui fonctionne bien et qu'est-ce qui peut encore être amélioré ?

Identifie les raisons possibles de ces écarts et réfléchis à la manière dont tu peux t'améliorer et te développer de manière ciblée. Note tes réflexions dans une synthèse.



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

- apportant ta synthèse de la tâche partielle n°4,
 - écoutant activement,
 - prenant des notes directement dans la synthèse de la tâche partielle n° 4 et
 - posant des questions ciblées en cas d'incertitudes.
-

Tâche partielle n°6 Définis avec ton ou ta supérieur·e tes prochains objectifs et les mesures appropriées. Complète ta synthèse de la tâche partielle n°4 avec ces objectifs et ces mesures. Veille à ce que les objectifs SMART soient formulés.

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

Questions utiles à partir du 2ème semestre :

Souviens-toi de ton dernier entretien de qualification avec ton ou ta supérieur·e. Quels domaines d'activité avez-vous identifiés à l'époque, dans lesquels tu étais bon·ne et dans lesquels tu pouvais t'améliorer ?

La mise en œuvre de tes objectifs et des mesures discutées peut nécessiter une planification ciblée et des activités supplémentaires. Inscris ces activités dans ta liste des choses à faire. Tu t'assureras ainsi que tu atteindras tes objectifs d'ici le prochain entretien de qualification et que tu pourras prouver tes progrès.



a1 : Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses

Compétence opérationnelle a1: examiner et développer des compétences commerciales

Élément opérationnel « Examiner et développer des compétences commerciales »

Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour découvrir, analyser et développer de manière ciblée 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 Réfléchis à tes activités dans l'entreprise, à l'école professionnelle et dans les CI. Réponds pour cela aux questions suivantes :

- Qu'est-ce que je maîtrise particulièrement bien ?
- Dans quelles situations est-ce que je reçois régulièrement des retours positifs ?
- Quelles tâches me plaisent le plus ?
- Quels sont les thèmes que je souhaite approfondir ?
- Pour quelles tâches est-ce que je rencontre toujours les mêmes problèmes ?

Rédige un résumé clair de tes réponses.

Tâche partielle n°3 Réfléchis à des situations de travail concrètes dans lesquelles tu peux effectuer davantage de tâches qui te plaisent particulièrement. Complète ta synthèse avec ces informations.

Tâche partielle n°4 Réfléchis aux mesures à prendre pour les tâches que tu ne réussis pas encore très bien afin d'obtenir des améliorations et complète ta synthèse.

Tâche partielle n°5 Cherche des moyens de te perfectionner dans les tâches des tâches partielles n°3 et 4. Il pourrait s'agir par exemple de :

- Échanger avec des spécialistes
- Regarder des tutoriels
- Lire des articles spécialisés
- Participer à des formations continues internes ou à des cours externes

Complète ta synthèse avec ces possibilités de perfectionnement.

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 ta grille de compétences ou sur Internet, tu trouveras d'autres questions de réflexion pertinentes pour la tâche partielle n°2.

Pense également à ta vie privée pour découvrir des idées de formation professionnelle.



a3 : Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services

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

Élément opérationnel « Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial »

Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour clarifier les mandats et les traiter de manière 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 | Établis des instructions étape par étape sur la manière d'accepter des mandats de manière structurée, afin de bien les comprendre et de pouvoir les traiter. |
| Tâche partielle n°3 | Au cours des semaines à venir, accepte au moins trois mandats de ton ou ta supérieur-e ou d'autres personnes dans l'entreprise. Pour cela, utilise si possible tes instructions de la tâche partielle n°2. |
| Tâche partielle n°4 | Planifie pour chaque mandat quand et comment tu vas le mettre en œuvre. Fixe des objectifs SMART et des délais pour la réalisation de chaque mandat. |
| Tâche partielle n°5 | Détermine, avec ton ou ta supérieur-e, comment tu peux exécuter les mandats de manière orientée vers les services et ce à quoi tu fais attention. |
| Tâche partielle n°6 | Organise les ressources et les outils nécessaires à la réalisation de tes mandats. Mets en œuvre tes mandats. |
| 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

Prends contact suffisamment tôt avec ton interlocuteur ou interlocutrice si tu as des difficultés pour la mise en œuvre. Décompose les mandats plus importants en tâches partielles plus petites et fixe un délai concret pour l'exécution de chaque tâche partielle.

Assure-toi que les mandats n'entrent pas en conflit avec d'autres tâches.

Communication ouverte, fiabilité, serviabilité et confiance, par exemple, font partie d'un esprit de service. Tiens compte des directives internes de ton entreprise.

Ce thème est également traité dans les CI. Lors du traitement, veille à intégrer les notes que tu as prises sur ce thème pendant les CI.



a3 : Recevoir des retours

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

Élément opérationnel « Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial »

Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour recevoir des retours et en déduire des mesures pour améliorer ton travail.

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 Pendant la semaine à venir, trouve deux mandats pour lesquels tu aimerais avoir un retour détaillé.

Tâche partielle n°3 Note au préalable ce pour quoi tu souhaites avoir un retour, par exemple :

- Approche
- Flux d'informations
- Gestion des problèmes
- Autonomie
- Résultat
- Esprit de service

Conviens d'un rendez-vous avec ton donneur ou ta donneuse d'ordre pour l'entretien. Informe-le ou la que tu aimerais avoir un retour approfondi sur le mandat.

Tâche partielle n°4 Reçois le retour et prends des notes.

Tâche partielle n°5 Dédus à partir des retours au moins deux mesures d'amélioration de ton travail.

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

Demande de manière proactive si quelque chose n'est pas clair dans le retour ou si tu ne comprends pas l'argument.

Un retour comporte des aspects à la fois positifs et négatifs. Assure-toi de prendre en compte ces deux aspects.



b2 : Recevoir, traiter et transmettre des informations

Compétence opérationnelle b2 : coordonner les interfaces dans les processus en entreprise

Élément opérationnel « Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise »

Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour recevoir différentes informations, les traiter et les transmettre correctement aux services concernés ou aux interfaces de l'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 Informe-toi sur les principales directives de l'entreprise concernant les thèmes suivants :

- règles de communication orale et écrite
- directives actuelles en matière de protection des données
- autres directives, comme les directives en matière de conformité, les directives de sécurité au travail, le règlement intérieur ou les directives de durabilité.

Clarifie les questions en suspens et les incertitudes avec ton ou ta supérieur·e. Rédige ensuite une notice avec les directives centrales pour la transmission des informations.

Tâche partielle n°3 Définis avec ton ou ta supérieur·e un mandat pour lequel tu dois traiter et transmettre des informations. Le mandat doit comporter plusieurs étapes de travail et tu dois être en contact avec différentes interfaces lors de son exécution. Voici quelques exemples de mandats possibles :

- établir une confirmation de commande
- demander des devis et les comparer
- coordonner des délais de livraison et des commandes
- traiter la facturation



Tâche partielle n°4 Réfléchis et note les informations dont tu as besoin pour mettre en œuvre le mandat choisi et où tu les trouves. Crée ensuite une synthèse dans laquelle tu résumes toutes les informations importantes de manière structurée. Les questions suivantes t'y aideront :

- Quelles sont les informations pertinentes ? Où puis-je les trouver ?
- Sous quelle forme ai-je besoin de ces informations ?
- À qui dois-je transmettre les informations ? Quelles interfaces sont concernées par l'information ?
- Quels canaux de communication sont utilisés ?
- Où les informations sont-elles classées ?
- L'assurance qualité fait-elle partie du processus (p. ex. le principe du double contrôle) ?

Tâche partielle n°5 Traite le mandat à l'aide des informations de la tâche partielle n°4. Utilise pour cela la notice sur les directives de l'entreprise de la tâche partielle n°2.

Discute du mandat traité et de la synthèse de tes résultats avec ton ou ta supérieur.e.

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

Selon l'entreprise, il existe des directives sur le canal de communication qui doit être utilisé et à quel moment (appel téléphonique, e-mail, message via Microsoft Teams, chat, etc.).



b2 : Analyser les interfaces en entreprise

Compétence opérationnelle b2 : coordonner les interfaces dans les processus en entreprise

Élément opérationnel « Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise »

Situation initiale

Informations, supports ou tâches sont échangés aux interfaces afin que les processus de l'entreprise fonctionnent. Utilise ce mandat pratique pour analyser plus précisément la collaboration et la communication entre les différents services, équipes ou personnes de 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 dans ton entreprise à laquelle tu participes activement et que tu devras analyser au cours des trois semaines à venir.

Tâche partielle n°3 Crée une vue d'ensemble, par exemple sous la forme d'une MindMap, qui représente toutes les personnes concernées qui collaborent à cette interface. Il peut s'agir de personnes, mais aussi d'équipes, de services ou de groupes d'intérêts.

Tâche partielle n°4 Au cours des semaines qui viennent, traite consciemment différents mandats à cette interface. Prends en compte la collaboration entre les différentes parties prenantes. Analyse l'interface en répondant aux questions suivantes :

- Qu'est-ce qui fonctionne bien et pourquoi ?
- Des erreurs ou des situations difficiles se produisent-elles ? Si oui, où et pourquoi ?
- Y a-t-il des malentendus ? Si oui, quelles pourraient en être les causes ?
- Quel est le retour que je reçois des parties prenantes sur mon travail à l'interface ?

Note des suggestions d'amélioration afin d'optimiser la collaboration et les processus à l'interface. Discute de tes constats avec 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

Les entreprises établissent des documentations de processus qui montrent les déroulements entre les interfaces.

Ce thème est également traité dans les CI. Lors du traitement, veille à intégrer les notes que tu as prises sur ce thème pendant les CI.



b3 : Participer aux discussions économiques

Compétence opérationnelle b3 : participer aux discussions économiques

Élément opérationnel « Participer aux discussions économiques »

Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour identifier les développements économiques pour toi et ton entreprise et pour participer à une discussion économique.

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 Fais-toi un aperçu de l'actualité mondiale. Note les thèmes qui sont actuellement pertinents pour ton entreprise et ta branche. Il peut s'agir par exemple de technologies innovantes, du climat, de la politique, des prix des matières premières ou de l'histoire et des développements culturels. Cherche d'autres informations sur ces thèmes. Note tes découvertes dans une synthèse.

Tâche partielle n°3 Évalue maintenant l'impact des thèmes que tu as recherchés sur ton entreprise. Les questions suivantes t'aideront à le faire :

- Quel est l'impact de la situation économique actuelle sur mon entreprise ?
- Quel est l'impact des événements mondiaux ou nationaux sur les produits et/ou les services de mon entreprise ?
- Quel est l'impact des sujets politiques actuels, des élections, des scrutins ou d'autres développements sur mon entreprise ?

Complète tes réponses dans ta synthèse.

Tâche partielle n°4 Fixe un rendez-vous avec ton ou ta supérieur·e ou un·e collègue. Définis au préalable un thème sur lequel tu souhaites échanger avec la personne. Prépare-toi à l'entretien par écrit.

Tâche partielle n°5 Mène une discussion professionnelle en exposant tes points de vue, en répondant aux arguments de ton interlocuteur ou interlocutrice et en donnant des réponses objectives et fondées. Au cours de la discussion, prends des notes ou bien résume ensuite la discussion pour toi en quelques mots. Note ce que tu as bien réussi et les domaines dans lesquels tu souhaiterais t'améliorer dans la conduite de la discussion.

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

Différents fournisseurs de médias couvrent différemment le même sujet. Fais donc des recherches auprès de différents médias afin d'obtenir une image aussi complète que possible.



c3 : Documenter des processus

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

Élément opérationnel « Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise »

Situation initiale

Plus tu documenteras les processus de ton entreprise de manière précise, mieux tu pourras comprendre les procédures et, si nécessaire, en déduire des mesures d'amélioration pour l'avenir. Dans ce mandat pratique, tu t'exerces à documenter un processus de manière complète.

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 processus auxquels tu es confronté-e quotidiennement et choisis celui que tu souhaites documenter.

Réalise une esquisse sommaire pour documenter le processus. Présente ta proposition à ton ou ta supérieur-e et adapte-la si nécessaire.

Tâche partielle n°3 Rassemble les informations dont tu as besoin pour documenter le processus, par exemple :

- des instructions existantes
- les retours de collègues
- tes propres observations et ton expérience si tu as déjà mis en œuvre le processus

Tâche partielle n°4 Établis une documentation à la fois graphique et descriptive des processus. Pour cela, utilise des outils d'entreprise appropriés, en accord avec ton ou ta supérieur-e.

Vérifie ta documentation. Assure-toi que toutes les étapes importantes sont enregistrées.

Présente la documentation à ton ou ta supérieur-e et adapte-la si nécessaire. Classe-la dans un endroit approprié.

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

Veille à ce que la description de ton processus soit compréhensible et présente un déroulement par étapes. Représente par exemple le processus à l'aide d'un ordiogramme.

En outre, mentionne dans ta documentation les outils utiles à l'exécution du processus.



c3 : Établir et surveiller un calendrier de projet

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

Élément opérationnel « Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise »

Situation initiale

Ce mandat pratique t'aide à établir et à surveiller un calendrier pour un projet.

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 un projet pour lequel tu dois établir un calendrier. Élabore une ébauche pour la structure d'un calendrier et discutes-en avec ton ou ta supérieur-e. Rassemble toutes les informations, dates et données nécessaires dont tu as besoin pour le calendrier du projet.

Tâche partielle n°3 Établis le calendrier pour le projet. Veille entre autres à

- inscrire toutes les tâches,
- noter les étapes importantes,
- tenir compte des échéances définies et à
- noter correctement les délais.

Tâche partielle n°4 Discute du calendrier avec ton ou ta supérieur-e et mets en œuvre les suggestions d'amélioration. Partage ensuite le calendrier avec les personnes impliquées dans le projet.

Tâche partielle n°5 Contrôle pendant le projet si les différents groupes de tâches sont réalisés conformément au calendrier. Discute des retards dans les délais directement avec ton ou ta supérieur-e et définissez ensemble la marche à suivre. Inscris les modifications dans ton calendrier.

Tâche partielle n°6 Une fois le projet terminé, évalue le calendrier. Les questions suivantes t'aideront :

- Le calendrier était-il réaliste ?
- Où était-il nécessaire de procéder à des ajustements ultérieurs ?
- La forme de présentation du calendrier a-t-elle fait ses preuves ?

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

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

Pour le planning, échange avec des collègues expérimenté·e·s.

N'oublie pas de tenir compte des vacances et autres absences lors de la planification.

Prévois également des plages de réserve au cas où les délais ne pourraient pas être respectés.

Intègre toujours une perspective à court terme et à long terme lorsque tu surveilles le calendrier.

Les entreprises utilisent des modèles ou des logiciels pour établir des calendriers. Renseigne-toi à ce sujet dans ton entreprise.



c3 : Optimiser le processus

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

Élément opérationnel « Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise »

Situation initiale

Dans ton travail quotidien, il arrive souvent que des processus doivent être adaptés et optimisés. Dans ce mandat pratique, tu peux t'exercer à optimiser un processus.

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 processus que tu souhaites optimiser dans ton travail quotidien.

Pour cela, demande les informations nécessaires ou les documentations de processus déjà existantes.

Tâche partielle n°3 Réfléchis à la manière dont le processus peut être optimisé. Demande-toi à ce sujet :

- Quelles tâches pourraient être effectuées plus facilement ou plus efficacement ?
- Dans quel processus de travail se produisent souvent des erreurs ou des défauts de qualité ?
- Où perd-on inutilement du temps ?
- Où y a-t-il des malentendus ?

Dresse une liste de mesures d'optimisation appropriées.

Tâche partielle n°4 Définis ce que tu veux atteindre avec les différentes mesures d'optimisation, par exemple :

- Réduction des coûts
- Prévention des erreurs
- Gain de temps
- Utilisation des technologies actuelles

Complète tes réflexions dans la liste de la tâche partielle n°3.

Tâche partielle n°5 Élabore au moins une mesure d'optimisation en détail. Établis à cet effet une documentation graphique et descriptive du processus. Note par écrit pourquoi l'optimisation est judicieuse et quel est l'objectif de ton optimisation.

Tâche partielle n°6 Discute de la proposition d'optimisation avec ton ou ta supérieur-e et évaluez ensemble sa faisabilité.



Tâche partielle n°7 Une fois qu'il a été approuvé, mets activement en œuvre le processus optimisé dans ton entreprise. Adapte la documentation obsolète du processus conformément à ton optimisation. Vérifie au cours des quatre semaines qui suivent si le processus fonctionne mieux. Discute de tes conclusions avec ton ou ta supérieur·e et propose des mesures d'amélioration si nécessaire.

Tâche partielle n°8 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

Veille à ce que la description de ton processus soit structurée de façon compréhensible et présente un déroulement par étapes. Représente par exemple le processus à l'aide d'un ordigramme.

Dans la tâche partielle n°3, tu peux également demander un retour aux personnes qui sont impliquées dans le processus.



d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil

Compétence opérationnelle d2 : 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

Avec ce mandat pratique, tu t'exerces à préparer et à mener des entretiens d'information et de conseil. Tu apprends également à présenter des solutions efficaces et à démontrer les avantages pour les client-e-s. Une partie de ce mandat pratique consiste en outre à gérer habilement les objections.

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 et services de ton entreprise (p. ex. intranet, site Web, brochures, etc.) et prends des notes à ce sujet. |
| Tâche partielle n°3 | Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur-e pour savoir quels sont les besoins typiques des client-e-s internes ou externes et crée une synthèse. Formule ensuite des questions appropriées afin de déterminer ces besoins chez les client-e-s. |
| Tâche partielle n°4 | Réfléchis bien, <ul style="list-style-type: none">– quelles solutions tu peux proposer pour répondre aux besoins correspondants,– quels sont les avantages pour les client-e-s de chaque solution,– quels sont les avantages qui en découlent pour les client-e-s et– comment tu peux justifier les éventuels inconvénients. Complète la synthèse de la tâche partielle n°3 avec tes réponses. |
| Tâche partielle n°5 | Réfléchis aux éventuelles objections des client-e-s et à la manière dont tu peux les réfuter. Note-les également dans ta synthèse. |
| Tâche partielle n°6 | Discute de tes résultats des tâches partielles 4 et 5 avec ton ou ta supérieur-e et complète tes notes. |
| Tâche partielle n°7 | Définis avec ton ou ta supérieur-e au moins deux entretiens d'information et/ou de conseil avec des client-e-s internes ou externes que tu dois mener. Pour cela, utilise de manière ciblée les notes de ta synthèse. |
| Tâche partielle n°8 | 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. Lors du traitement, veille à intégrer les notes que tu as prises sur ce thème pendant les CI.



d2 : Traiter des réclamations

Compétence opérationnelle d2 : 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

Avec ce mandat pratique, tu t'exerces à gérer les réclamations de manière orientée vers les solutions.

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 réclamations que tu as reçues jusqu'à présent :

- Quel était le sujet de la réclamation ?
- Comment ton interlocuteur ou interlocutrice a-t-il ou elle réagi ?
- Comment as-tu réagi ?
- Comment la réclamation a-t-elle été traitée ? Quelle a été la solution ?

Note tes réponses sous forme de mots-clés.

Tâche partielle n°3 Dresse une liste des réclamations possibles et des approches pour y répondre de manière professionnelle. Fais la distinction entre les réclamations que tu peux traiter toi-même et celles que tu dois transférer. Justifie tes décisions.

Tâche partielle n°4 Discute de tes résultats à la tâche partielle n°3 avec ton ou ta supérieur·e. Demande-lui de te donner d'autres conseils pour gérer les réclamations de manière professionnelle. Complète ensuite tes notes de la tâche partielle n°3.

Tâche partielle n°5 Utilise de manière ciblée les approches et les conseils que tu as élaborés lors des prochaines réclamations. Évalue tes entretiens directement après :

- Comment ai-je réagi à la réclamation ?
- Quelle solution ai-je proposée ?
- À quel point ton interlocuteur ou interlocutrice était-il ou elle satisfait·e à la fin de l'entretien ?

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. Lors du traitement, veille à intégrer les notes que tu as prises sur ce thème pendant les CI.



e1 : Gérer des applications et des problèmes techniques

Compétence opérationnelle e1: utiliser des applications propres au domaine commercial

Élément opérationnel « Utiliser des applications propres au domaine commercial »

Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu t'exerces à utiliser des applications de manière sûre et à gérer des problèmes techniques 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 Dresse une liste avec les applications que tu utilises dans ton entreprise. Écris également pour quelles tâches tu utilises chacune des applications. Parle avec ton ou ta supérieur·e pour t'assurer de ne rien oublier.

Réfléchis ensuite pour quelles applications tu as encore des difficultés. Note également avec quelles applications tu es confiant·e au point de pouvoir aider les autres.

Tâche partielle n°3 Définis avec ton ou ta supérieur·e trois cas d'application qui te permettent de t'exercer à avoir encore plus d'assurance avec les applications. Documente tes conclusions des cas d'application dans une synthèse.

Tâche partielle n°4 Dresse une liste avec les problèmes techniques que tu as déjà rencontrés dans ton environnement de travail ou auprès d'autres utilisateurs et utilisatrices. Voici quelques exemples de problèmes techniques :

- Problèmes de mises à jour
- Problèmes d'autorisation avec les applications, p. ex. une employée n'arrive pas à se connecter au programme d'e-mail
- Problèmes utilisateurs pour les applications, p. ex. un employé a des difficultés à partager son écran dans l'outil de vidéoconférence
- Problèmes sur les terminaux (p. ex. imprimante, scanner, rétroprojecteur)

Les applications sont par exemple Outlook, Word, Excel, PowerPoint, SharePoint, les bases de données, les solutions cloud ou les outils de vidéoconférence de ton entreprise.

Tâche partielle n°5 Choisis cinq problèmes de ta liste et dresse pour chacun une liste de contrôle. La liste de contrôle comprend des mesures pour résoudre le problème (p. ex. fixer un rendez-vous avec le support, mettre à disposition des tutoriels, vérifier un raccordement électrique, examiner des messages d'avertissement). Note également qui dans l'entreprise peut t'aider en cas d'importants problèmes techniques.

Tâche partielle n°6 Discute des listes de contrôle avec ton ou ta supérieur·e.



Tâche partielle n°7 Résous un problème technique dans l'entreprise pour lequel tu as dressé une liste de contrôle et applique pour cela cette liste de contrôle.

Tâche partielle n°8 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

Les entreprises élaborent des instructions et des tutoriels pour les problèmes techniques survenant fréquemment.



e1 : Traiter des données et garantir la sécurité des données

Compétence opérationnelle e1 : utiliser des applications propres au domaine commercial

Élément opérationnel « Utiliser des applications propres au domaine commercial »

Situation initiale

Ce mandat pratique te permet d'apprendre à connaître les applications logicielles de ton entreprise, de te familiariser avec les bases de données et d'identifier les risques et d'en déduire des mesures.

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 tous les programmes que tu utilises dans ton entreprise (p. ex. MS Office, SAP, CRM, CMS, bases de données). Note pour chaque application l'utilisation prévue, les avantages et les inconvénients ainsi que les interfaces avec d'autres programmes logiciels.

Tâche partielle n°3 Complète la synthèse avec le thème « Sécurité des données dans mon entreprise » et réponds aux questions principales suivantes :

- Quelles sont les dispositions relatives à la sécurité des données dont tu dois tenir compte de manière générale dans ton entreprise et lesquelles plus particulièrement pour l'utilisation des applications ?
- Comment peux-tu contribuer à la sécurité des données dans l'entreprise ?
- Comment procèdes-tu lorsque la sécurité des données est menacée ?

Tâche partielle n°4 Dans les semaines qui suivent, travaille consciemment avec les données qui sont enregistrées dans un logiciel de ton entreprise. Tu peux par exemple

- Saisir des données,
- Modifier des données,
- Préparer des données,
- Nettoyer ou supprimer des données et
- Archiver des données.



Tâche partielle n°5 Visualise au moins une situation délicate en termes de sécurité des données que tu as vécues dans ton quotidien professionnel et décris la situation :

- Que s'est-il passé ?
- Comment as-tu résolu la situation ?
- Quelles ont été les conséquences sur ton entreprise et les autres services concernés ?
- Pourquoi la situation s'est-elle produite ?

Note tes réponses par écrit.

Tâche partielle n°6 Décris pour chaque situation de la tâche partielle n°5 au moins deux mesures concrètes qui réduisent le risque de situations similaires à l'avenir. Complète ta synthèse de la tâche partielle n°3 en conséquence.

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

Typiquement les entreprises enregistrent leurs données dans des bases de données.



e2 : Rechercher et évaluer des informations

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

Élément opérationnel « Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique »

Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu t'exerces à rechercher des informations, à les documenter et à les préparer de façon adaptée au groupe cible.

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 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

Lors de la présentation des résultats de la recherche, tiens toujours compte du groupe cible pour lequel tu prépares les résultats et à ce qui est important pour ce groupe cible.



e3 : Évaluer et préparer des données de manière qualitative

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

Élément opérationnel « Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise »

Situation initiale

Lorsque tu dois analyser et évaluer des informations non numériques telles que des avis ou des observations, on parle d'une évaluation qualitative. Avec ce mandat pratique, tu apprends à recevoir correctement un mandat d'analyse, à évaluer des données de manière qualitative et à interpréter des résultats d'évaluation.

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 un mandat d'analyse que tu dois mettre en œuvre de manière qualitative.

Discute des données et des informations dont tu as besoin et avec quel programme du peux mettre en œuvre correctement le mandat d'analyse. Prends des notes à ce sujet.

Tâche partielle n°3 Procure-toi à présent les données dont tu as besoin pour ton analyse qualitative. Prépare les données de sorte à pouvoir les analyser ensuite.

Tâche partielle n°4 Effectue l'analyse qualitative conformément à la clarification de ton mandat de la tâche partielle n°2. Vérifie ensuite tes résultats :

- Tes résultats sont-ils clairs et plausibles ?
- La manière dont tu as obtenu ces résultats est-elle compréhensible pour les autres ?

Tâche partielle n°5 Prépare les résultats sous forme d'un graphique (p. ex. diagramme en barres, tableau, diagramme circulaire) et interprète-les :

- Quels corrélations, modèles ou tendances ressortent dans l'analyse et quelles en sont les raisons ?
- Y a-t-il des facteurs externes qui ne sont pas pris en compte dans l'analyse et qui influencent le résultat ?

Note tes résultats par écrit.

Tâche partielle n°6 Présente tes résultats à ton ou ta supérieur-e et explique-lui ton interprétation.

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

Pour les analyses qualitatives, tu examines par exemple des commentaires sur les réseaux sociaux, des fichiers texte, des photos ainsi que des audios et des vidéos.

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



e3 : Évaluer et préparer des données de manière quantitative

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

Élément opérationnel « Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise »

Situation initiale

Dans le domaine commercial, l'analyse des chiffres de vente est une évaluation quantitative typique. Tu évalues ici des chiffres et des données mesurables. Avec ce mandat pratique, tu apprends à recevoir correctement un mandat d'analyse, à évaluer des données de manière qualitative et à interpréter des résultats d'évaluation.

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 à ce pour quoi tu peux effectuer une analyse quantitative dans l'entreprise ou dans ton service. Note ce que tu veux trouver concrètement. Discute du résultat avec ton ou ta supérieur-e et définissez ensemble avec quel programme tu peux effectuer et préparer l'analyse quantitative. |
| Tâche partielle n°3 | Procure-toi toutes les données dont tu as besoin pour ton mandat d'analyse et familiarise-toi avec le programme d'analyse. |
| Tâche partielle n°4 | Effectue l'analyse quantitative. Calcule ensuite les indicateurs, les valeurs et les séries de données demandés conformément à ce mandat et vérifie ton résultat : <ul style="list-style-type: none">– Tes résultats sont-ils plausibles ?– La formule de calcul est-elle correcte ?– La manière dont tu as obtenu le résultat est-il compréhensible pour les autres ? |
| Tâche partielle n°5 | Prépare les résultats sous forme d'un graphique (p. ex. diagramme en barres, tableau, diagramme circulaire) et interprète-les : <ul style="list-style-type: none">– Qu'indiquent les contenus des données ?– Quels corrélations, modèles ou tendances, les données indiquent-elles et quelles en sont les raisons ?– Y a-t-il des facteurs externes qui ne sont pas pris en compte dans l'analyse et qui influencent le résultat ? Note tes résultats par écrit. |
| Tâche partielle n°6 | Présente tes résultats à ton ou ta supérieur-e et explique-lui ton interprétation. |
| 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

Les outils d'IA comme ChatGPT t'aident à formuler des questions d'analyse quantitatives.

Les entreprises établissent des analyses quantitatives à intervalles réguliers. Intègre les résultats d'analyses précédentes dans ton évaluation.



e4 : Élaborer un modèle

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

Élément opérationnel « Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias »

Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu apprends à créer des modèles de documents et de médias.

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 aux jours ou semaines de travail passés et réfléchis aux situations dans lesquelles un modèle aurait été utile, par exemple pour des présentations, des messages sur l'intranet ou Internet, des modèles de lettres en série, des offres, des libellés ou des badges. Discute avec ton ou ta supérieur-e d'un modèle que tu considères comme utile et que tu souhaites mettre en œuvre. |
| Tâche partielle n°3 | Crée le modèle selon les normes de l'entreprise et teste-le ensuite. Le modèle remplit-il son objectif comme tu l'avais imaginé ? |
| Tâche partielle n°4 | Montre le modèle à d'autres personnes de ton entreprise. Explique comment il fonctionne et à quoi il sert. Demande aux personnes de tester le modèle et recueille des feedbacks. Mets en œuvre les améliorations proposées. |
| Tâche partielle n°5 | Fais vérifier et valider le modèle par ton ou ta supérieur-e. Enregistre-le ensuite à l'endroit prévu à cet effet. Informe les utilisateur-ric-e-s potentiel-le-s que le modèle est maintenant disponible et peut être utilisé. |
| 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

Assure-toi que ton modèle peut être utilisé dans différents cas (p. ex. un modèle de courrier client peut être utilisé pour différents destinataires).

Parfois, ton travail consiste à adapter des modèles existants, par exemple en modifiant le design ou en changeant le format.



e4 : Exécuter un mandat de préparation multimédia

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

Élément opérationnel « Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias »

Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu apprends à préparer de manière professionnelle des contenus multimédias tels que des images, des animations, des vidéos, des audios ou des textes.

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 du contenu que tu peux préparer à l'aide d'outils multimédias dans ton entreprise et du canal sur lequel tu souhaites l'utiliser. Clarifie les objectifs et les détails de cette tâche et concerte-toi avec ton ou ta supérieur·e. |
| Tâche partielle n°3 | Organise toutes les informations nécessaires telles que la date de publication, le calendrier et les interlocuteurs et interlocutrices ainsi que les documents nécessaires tels que les modèles, les directives de l'identité visuelle/la charte graphique ou les normes de communication de ton entreprise afin de mettre en œuvre la mission. |
| Tâche partielle n°4 | Prépare le contenu à l'aide d'outils multimédia conformément aux directives du canal de communication choisi. Pour finir, vérifie si ton résultat répond à toutes les exigences. |
| Tâche partielle n°5 | Présente ton contenu multimédias à ton ou ta supérieur·e. Adapte-le si nécessaire et publie-le ensuite comme convenu. |
| 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

Selon le canal de communication que tu utilises, une approche différente est nécessaire pour préparer le contenu avec des outils multimédias. Respecte les approches décrites dans l'élément opérationnel.

Clarifie avec ton ou ta supérieur·e si tu dois également discuter de ton idée avec un·e collègue du service de communication.



e4 : Vérifier la qualité des contenus multimédias

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

Élément opérationnel « Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias »

Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu apprends à vérifier et à modifier la qualité des contenus multimédias tels que les vidéos, les photos ou les textes 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 contenu multimédia de ton entreprise ou ton service dont tu peux vérifier la qualité.

Tâche partielle n°3 Définis des critères adaptés pour le contrôle qualité. Voici quelques critères possibles :

- Mise en œuvre de l'identité visuelle
- Prise en compte des modèles de l'entreprise
- Qualité des contenus de la contribution
- Respect de la protection des données
- Insertion des références des sources

Consigne tous les critères dans une liste.

Tâche partielle n°4 Vérifie la contribution à l'aide de ta liste de critères et note les erreurs, les anomalies et les défauts.

Tâche partielle n°5 Réfléchis à des mesures d'amélioration concrètes et discutes-en avec ton ou ta supérieur-e. Au besoin, informe les postes responsables.

Tâche partielle n°6 Améliore le contenu à l'aide des critères définis et vérifie ensuite ton résultat retravaillé. Les critères du contrôle qualité sont-ils tous remplis ? Transmets ensuite ton résultat à ton ou ta supérieur-e.

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

Peut-être y a-t-il déjà dans ton entreprise des listes de contrôle sur le contrôle qualité.