



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



CI2 | Employé-e de commerce CFC

2 Programme des CI

		1 ^{re} année d'apprentissage			2 ^e année d'apprentissage			3 ^e année d'apprentissage		
Jours en présentiel	CI 1 (septembre)	CI 2 (octobre)	CI 4 (mai/juin)	CI 6 (octobre)	CI 7 (décembre)	CI 8 (janvier)	CI 9 (septembre-novembre)	CI 10 (janvier)		
	<ul style="list-style-type: none"> Formation/CI Organisation/Rôle Travailler avec Konvink UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise » Méthode des 6 étapes Bases du traitement des mandats Orientation vers les services 	<ul style="list-style-type: none"> Transmission d'informations Découverte de l'entreprise Introduction présentation d'œuvre Introduction CC-CI 1 Introduction phase d'apprentissage autonome encadré 	<ul style="list-style-type: none"> État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1 Concept d'information et de communication Réclamations Produits/services Réglementations dans l'entreprise Introduction CC-CI 2 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Idée Esquisse Objectif / calendrier Prochaines étapes Groupes d'apprentissage 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Objectif du projet Calendrier du projet UA (approfondissement) Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet État du projet Calendrier du projet Documentation UA (fin) Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Réflexion / finalisation Documentation UA (fin) Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Présentation Atelier compétences transversales Planification du développement professionnel Fin 		
Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 1 Préparation CI 2 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 2 Préparation CI 3 Mandat de transfert 1 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 4 Préparation CI 5 Mandat de transfert 1 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 6 Préparation CI 7 Mandat de transfert 2 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 7 Préparation CI 8 Mandat de transfert 2 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 8 Préparation CI 9 Mandat de transfert 2 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 9 Préparation CI 10 Mandat de transfert 2 			
Phase d'apprentissage autonome encadré	CI 3 (octobre-mai) <ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre du mandat de travail CI 3 UA Traiter les demandes des clients sur différents canaux Présentation d'œuvre 		CI 5 (juin-octobre) <ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre du mandat de travail CI 5 UA Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles Mon projet Idée de projet et réalisation d'une esquisse 							
	Contrôles de compétence	Test certifié	CC CI 1: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Gérer habilement les interfaces en entreprise Traiter les demandes des clients sur différents canaux 		CC CI 1: Mandat de transfert (60%) <p>Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»</p>		CC CI 2: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Utiliser des infrastructures numériques Créer des contenus numériques Garantir la gestion des données Rédiger des textes compréhensibles 			CC CI 2: Mandat de transfert (60%) <p>Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)</p>



Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2^e année



Remise jusqu'au CI 10 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3^e année



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)

Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)

Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

La structure d'une entreprise

Introduction

Version 2023

4 Thèmes du jour

1. Discuter du travail préparatoire
2. Assurer une transmission d'informations active et exhaustive
3. Découvrir les caractéristiques d'une entreprise
4. Réaliser la création d'œuvre dans le respect de la protection des données
5. Passer le contrôle des compétences CI



5 Objectifs

- Assurer une transmission d'informations active et exhaustive.
- Différencier plusieurs entreprises à l'aide de caractéristiques fondamentales.
- Effectuer une première ébauche d'une création d'œuvre au CI.
- Être capable de passer la première partie du contrôle des compétences CI.



6 Pourquoi est-ce important ?

- Au niveau des interfaces en entreprise, la transmission, le filtrage et la préparation des informations sont particulièrement importants.
- La structure d'une entreprise détermine le type de tâches que vous assumez dans votre travail quotidien. Toutefois, il n'est pas possible d'établir de lien direct entre la structure d'une entreprise et vos activités.
- Cela explique pourquoi il importe que vous vous imprégniez de la structure et de l'architecture de votre entreprise. Vous serez ainsi en mesure d'avoir une vue globale de la structure dans laquelle s'intègre votre domaine d'activité.
- Vous consignez vos conclusions dans votre présentation d'œuvre. Vous utiliserez aussi la présentation d'œuvre lors du prochain CI pour effectuer les contrôles des compétences.



7 Thèmes du CI2



Rétrospective du C11

9 Rétrospective du jour CI 1

- Vous avez vu la structure et les règles du jeu des CI.
- Vous avez géré des tâches au niveau des interfaces en entreprise.
- Vous avez utilisé la méthode IPDRCE.
- Vous avez acquis les bases de la gestion de mandats et de l'assurance qualité.
- Vous avez exercé votre sens du service.



Mandat «travail de suivi»

IPDRCE



Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Le travail préparatoire pour aujourd'hui

Directive de travail « Échange d'expériences »

Situation initiale

Pour le CI d'aujourd'hui, vous avez effectué un travail préparatoire. Il s'agit maintenant de discuter de vos conclusions par groupes de deux.

Définition de la tâche

Étape 1 À deux, cherchez un endroit dans la pièce où vous pourrez travailler au calme. Lisez les résultats de votre partenaire.

Étape 2 Commentez les résultats :

- Qu'est-ce qui était particulièrement intéressant ?
- Quels sont les points communs au niveau du contenu ? Où se situent les divergences ?

Étape 3 Donnez-vous mutuellement du feed-back :

- Votre partenaire a-t-elle ou a-t-il utilisé correctement le schéma IPDRCE ?
- Qu'est-ce qui est particulièrement bien exécuté ? Donnez au moins 3 exemples.
- Qu'est-ce qui ne l'est pas ? Donnez au moins 1 exemple.

Attentes

- Avoir une idée concrète du type de mandat décrit par son partenaire.
- Identifier le schéma IPDRCE et l'utiliser correctement.
- Se donner mutuellement du feed-back sur la mise en œuvre du schéma IPDRCE.



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)

Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)

Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Transmettre des informations de façon active et exhaustive

Assurer la gestion des interfaces

Version 2023

12 L'essentiel en bref

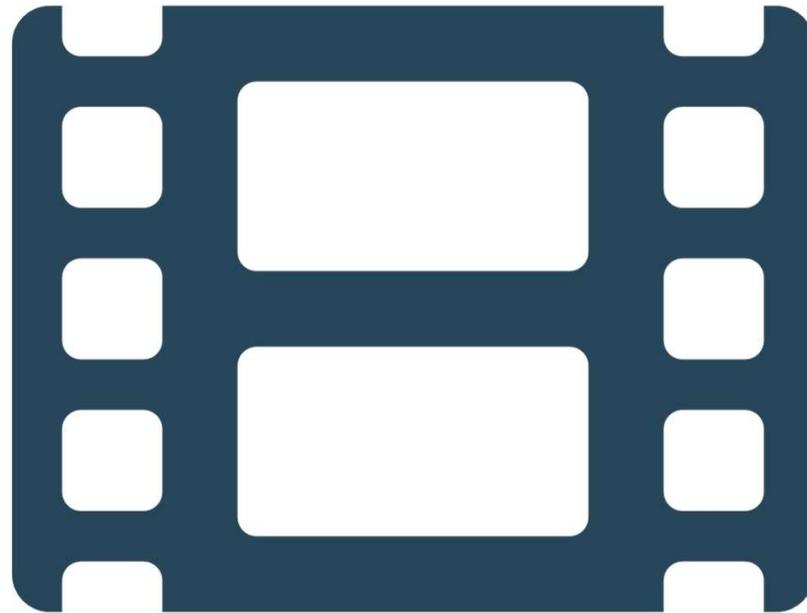
- Au premier CI, vous avez appris les bases du thème « Gérer habilement les interfaces en entreprise ».
- Aujourd'hui, nous allons découvrir une autre tâche relative au thème « Gérer habilement les interfaces en entreprise » :

La transmission active et exhaustive d'informations



Transmission d'informations active et exhaustive

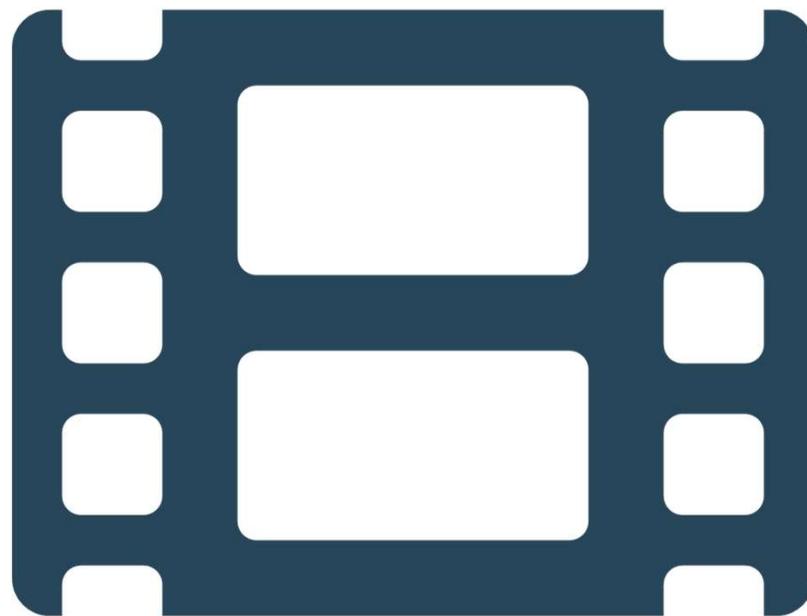
14 Une mise en œuvre incorrecte



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

© 2022 IGKG Schweiz

15 Une mise en œuvre correcte



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

© 2022 IGKG Schweiz

16 Questions à se poser pour un bon flux d'informations



Illustration : Questions à se poser pour un bon flux d'informations, référence : illustration propre.



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

© 2022 IGKG Schweiz



Transmission
d'informations
active et
exhaustive

Transmission active

- Informer activement toutes les personnes concernées.
- Prendre l'initiative de poser des questions en cas d'incertitude.

Transmission exhaustive

- Questions à se poser : Qu'est-ce que je dois transmettre ? À qui ? Quand ? Comment ?
- Informer les personnes concernées de l'état d'avancement du mandat et des changements.

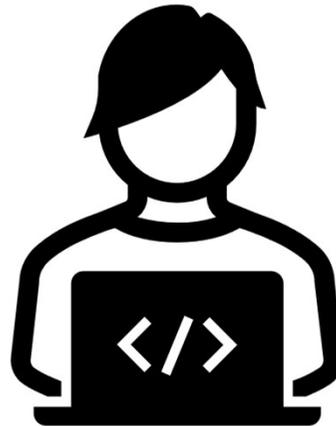
Informations

- Définir le canal de communication approprié
- Sélectionner et préparer les informations de façon ciblée



18 Exercices de connaissances de l'Unité d'Apprentissage (UA)

Gérer habilement les interfaces en entreprise



Attentes

- Faire les exercices en silence.
- Noter les questions et les points à éclaircir.

Étape 2

Effectuez les tâches des exercices de connaissances.

Pour les plus rapides : effectuez les tâches des exercices de compréhension.

Pour les ultrarapides : effectuez les tâches des exercices d'analyse.





kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)

Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)

Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

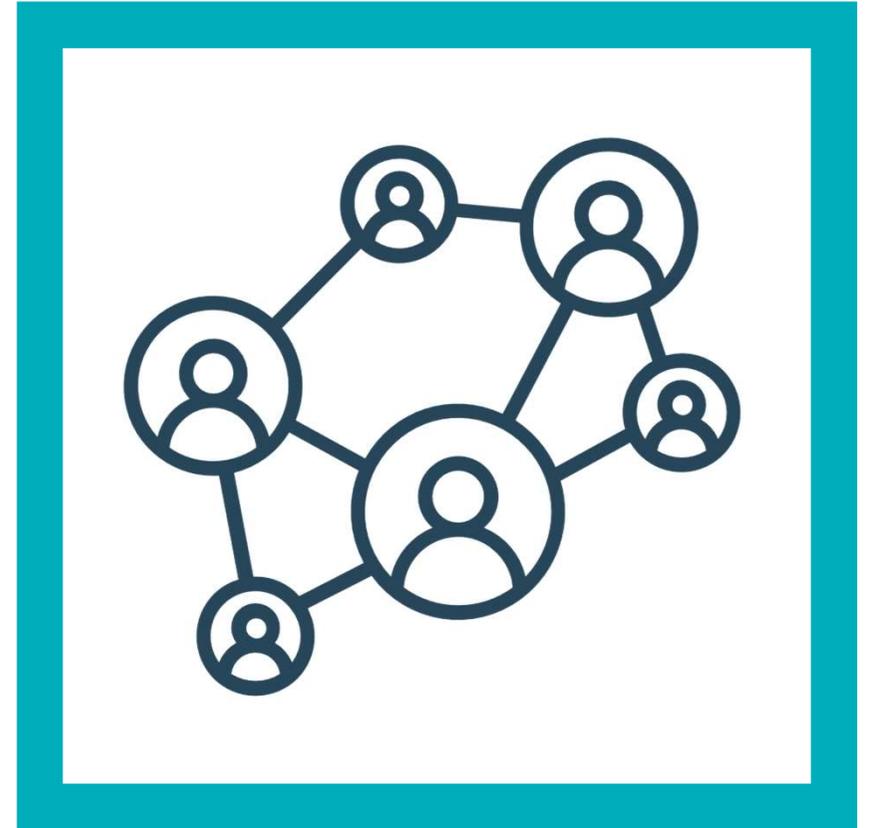
Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Les caractéristiques d'une entreprise

Des interfaces en entreprise à la structure globale

Version 2023

20 Des interfaces en entreprise à la structure globale



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

© 2022 IGKG Schweiz

21 Objectifs

- Citer quatre caractéristiques permettant de distinguer les entreprises les unes des autres.
- Formuler des exemples concrets sur la façon de mettre à profit les connaissances relatives à son entreprise dans le quotidien professionnel.
- Être en mesure d'effectuer le mandat de façon autonome au sein de son groupe de travail.



22 Les caractéristiques d'une entreprise



Source : illustration propre.



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

© 2022 IGKG Schweiz

23 Mandat « Atelier : caractéristiques d'une entreprise »

→ Voir directive de travail.

Thèmes :

- 1 : Produits et services
 - 2 : Clientèle
 - 3 : Branche économique et concurrence
 - 4 : Organisation et processus clés
- Durée : 80 minutes, puis séance plénière



Partage des œuvres «mon entreprise» en sous-groupe

30 min

 **kaufmännische grundbildung**
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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

Entreprise	Produits / Services	Clientèle	Branche économique et concurrence	Organisation et processus clés
1.				
2.				
3.				



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)

Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)

Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Protection des données en entreprise

Input

Version 2023

26 Objectifs

- Expliquer la notion de « protection des données » avec ses propres mots.
- Énumérer les règles fondamentales de la protection des données.
- Être en mesure d'évaluer quand un acte enfreint la protection des données.



27 L'essentiel en bref

- Dans l'entreprise, vous devez toujours respecter la protection des données.
- La protection des données signifie que vous ne pouvez pas enregistrer, transmettre ou effacer des données sans autorisation.
- Vous devez donc être en mesure de jauger dans quelles situations la protection des données pourrait être mise à mal.



La protection des données dans le quotidien professionnel

29 Définition de la « protection des données »

- Exemples de données sensibles :
 - données sur les noms de clientes et de clients ;
 - numéros de carte de crédit ;
 - chiffres commerciaux ;
 - photos de personnes.

- Sans autorisation, il est interdit de :
 - partager ces données ;
 - les copier ;
 - les publier ;
 - les enregistrer ;
 - les transmettre à des tiers ;
 - les diffuser sur des canaux non protégés.

En enfreignant la protection des données, on s'expose à une amende ou à une peine.



Protection des données en entreprise

Photos, vidéos et enregistrements audio d'événements de l'entreprise

Discussions lors de réunions

Informations internes

Propres outils de travail (p. ex. ordinateur portable, téléphone)

Documents publicitaires

Données de clientes et de clients (p. ex. adresse e-mail, nom, solvabilité)

Recettes/méthodes secrètes

Secrets commerciaux



31 La protection des données s'applique toujours :

Données personnelles	Graphiques, photos, enregistrements audio et vidéo	Texte	Affaires commerciales
<ul style="list-style-type: none">– Ne pas communiquer les données personnelles (p. ex. noms, numéros de téléphone) de tiers (clientèle, personnel)	<ul style="list-style-type: none">– Citer la source (p. ex. d'un site Internet)– Demander l'autorisation aux personnes qui figurent sur le support (p. ex. avant de poster sur les réseaux sociaux)– Demander l'autorisation de la personne responsable avant de publier les données	<ul style="list-style-type: none">– Citer la source (p. ex. d'un manuel ou d'un site Internet)– Ne jamais recopier entièrement des textes en se les appropriant	<ul style="list-style-type: none">– Ne pas communiquer des informations obtenues lors de réunions et de discussions à d'autres collaboratrices et collaborateurs qui ne se trouvaient pas à la réunion.– Ne divulguer les secrets commerciaux à personne au sein de l'entreprise ni en dehors



Quiz «Est-ce permis ou pas ?»

La protection des données dans le quotidien professionnel

- Photos, enregistrements audio, vidéos d'événements de l'entreprise
- Outils de travail
- Informations internes
- Discussions lors de réunions
- Dossier de candidature
- Données de la clientèle
- Secrets commerciaux
- Recettes/méthodes secrètes

Protection des données en entreprise

Principales règles

- Ne pas transmettre de données de tiers
- Ne pas poster de photos, d'enregistrements audio ni de vidéos sans autorisation
- Citer les sources
- Ne pas communiquer d'informations obtenues lors de réunions à d'autres collaboratrices et collaborateurs
- En cas d'incertitude, demander à la personne responsable

La notion de protection des données

- La protection des données porte sur des « données sensibles ».
- En enfreignant la protection des données, on s'expose à une amende ou à une peine.





kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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

Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Les contrôles des compétences CI

Un premier aperçu

Version 2023

Objectifs

- Être en mesure d'expliquer le contenu et la structure des contrôles de compétences CI.
- Être capable d'expliquer comment sa note d'expérience du CI est calculée.
- Disposer de toutes les connaissances requises pour réussir les contrôles des compétences CI.



L'essentiel en bref

Au cours de votre formation, vous passez **deux contrôles des compétences CI**.

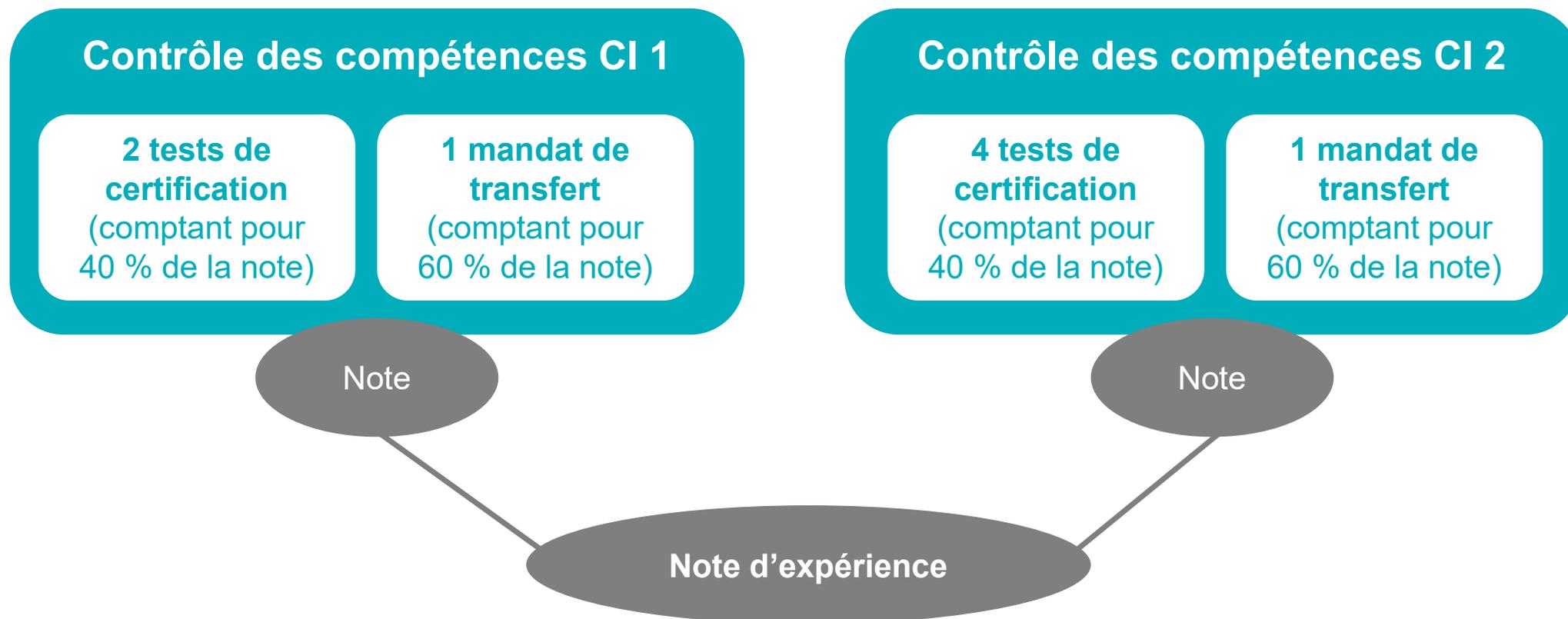
Chaque contrôle des compétences se compose :

- de **tests de certification** et
- d'un **mandat de transfert**.

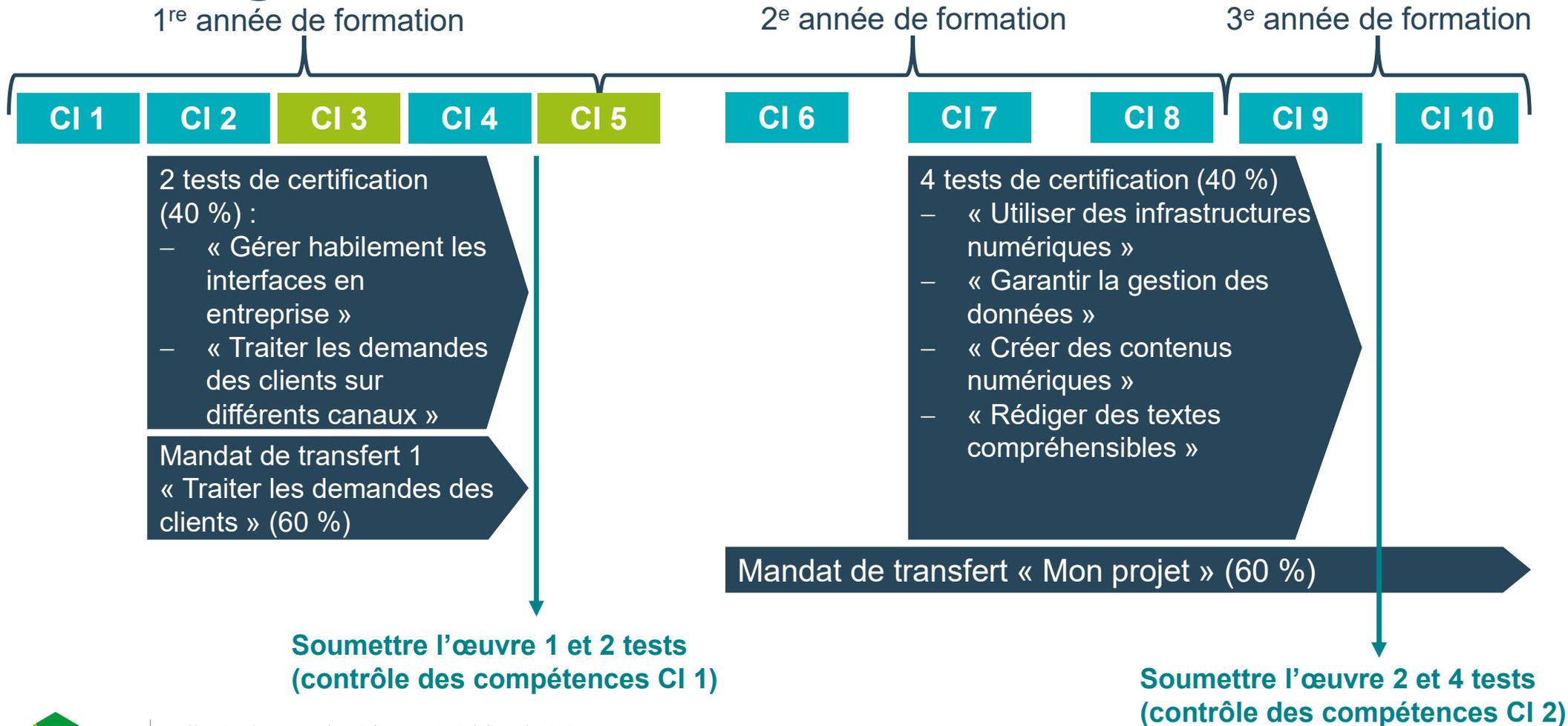


La note d'expérience au CI

Calcul de la note d'expérience au CI



Planning



Les tests de certification

41 Les tests de certification – structure

Contenu : unités d'apprentissage

Structure :

- 10 tâches
- 3, 5 ou 8 points par tâche
- 45 points pour l'ensemble du test
- 25 minutes



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

© 2022 IGKG Schweiz

Les tests de certification – mise en œuvre

- **Types de tâches** : tâches à choix unique, tâches à choix multiple, tâche de classification ou tâches de chronologie.
- **Dates de passage des tests** :
 - Au choix dans le cadre des phases d'autoapprentissage guidées
 - La date à laquelle les résultats de tous les tests doivent être rendus est imposée
- **Réussite** : à partir de 60 % des points possibles
- **Répétition** : pas possible (de bons résultats aux autres tests et pour le mandat de transfert permettent d'obtenir une bonne note au contrôle des compétences CI, même en cas d'échec à un test de certification)



Les tests de certification – conseils

- **N’attendez pas le dernier moment pour passer les tests !** (Le meilleur moment pour les passer : après avoir terminé une unité d’apprentissage et l’avoir abordée lors d’une journée en présentiel)
- Faites les **tests d’entraînement !**
- **Lisez attentivement** les tâches et les choix de réponse.
- En cas de doute, il vaut mieux deviner que de ne pas exécuter la tâche (aucun point n’est retiré en cas de mauvaise réponse).
- Cherchez un **endroit calme** pour passer le test.
(Couper le téléphone portable, placer un panneau « Ne pas déranger » sur la porte, etc.)
- **Faites le test seul-e !**
(Il ne s’agit pas d’un travail de groupe !)



44 Les tests de certification – exemple

Avantages pour l'entreprise | « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » [Certificat]

Situation initiale

Si votre entreprise propose différents canaux de communication pour les contacts avec les client·e·s, elle en retire plusieurs avantages.

Question

Quels sont les avantages pour l'entreprise à utiliser différents canaux de communication ?

Indication

Cliquez sur la ou les réponse·s correspondante·s. Une, plusieurs ou toutes les réponses peuvent être correctes.

- Les client·e·s ne peuvent pas se plaindre personnellement.
- Permet d'améliorer la confiance des client·e·s.
- Permet un traitement plus efficace des demandes des client·e·s.
- Permet d'uniformiser la communication avec les client·e·s à l'aide de réponses et d'éléments de texte standardisés.
- Permet d'attirer de nouveaux et nouvelles client·e·s.



Les mandats de transfert

46 Les mandats de transfert – structure

Chaque mandat de transfert se compose de quatre tâches partielles :

Tâche partielle 1 :
Mettre un projet en œuvre dans l'entreprise

Tâche partielle 2 :
Documenter la mise en œuvre

Tâche partielle 3 :
Analyser la mise en œuvre (identifier les points forts et les points faibles)

Tâche partielle 4 :
Déduire des learnings

Dans l'œuvre sur
KONVINK



47 Les mandats de transfert – mise en œuvre

- Vous recevez les mandats de transferts **lors des jours de CI en présentiel**
 - Mandat 1 au cours de la 1^{re} année de formation
 - Mandat 2 au cours de la 2^e année de formation
- Après avoir reçu le mandat, vous travaillez de façon **autonome à sa mise en œuvre et à sa documentation**. Votre entreprise vous laissera suffisamment de temps pour cela.
- Au CI, vous avez régulièrement l'occasion de présenter **l'état d'avancement de vos œuvres** et de **poser des questions**.
- Vous devez **soumettre** votre œuvre à une date imposée **pour qu'elle puisse être évaluée**. Jusque-là, vous pouvez adapter et améliorer votre œuvre en permanence.



48 Les mandats de transfert – conseils

- Utilisez l'œuvre d'entraînement « **Mon entreprise** » obligatoire pour vous familiariser avec les mandats de transfert et la présentation d'œuvre sur Konvink.
- Dans les œuvres, **illustrez** vos documentations au maximum (photos, extraits de textes, vidéos, etc.).
- Veillez à respecter la **protection des données** et à **indiquer** correctement **les sources**.
- Veillez toujours à **impliquer votre formatrice ou formateur** avant de poster votre œuvre en classe.



Votre 1^{er} mandat de transfert

2.1 Situation initiale

Décrivez brièvement la situation initiale concernant la demande de client-e choisie.

1. De quelle demande s'agit-il ?
2. De qui la demande émane-t-elle et sous quelle forme a-t-elle été envoyée ?
3. Quels contacts avez-vous eus avec cette cliente/ce client jusqu'ici ?
4. Quelles tâches devez-vous accomplir pour le traitement de cette demande ?

2.2 Étapes

Décrivez comment vous devez procéder concrètement pour traiter cette demande. Décrivez vos activités étape par étape. Votre documentation doit donner des éclaircissements sur les aspects suivants :

- Comment avez-vous identifié les besoins de la cliente/du client ?
- Comment avez-vous concrètement pris en compte les besoins de la cliente/du client ?
- Quels canaux de communication avez-vous utilisés (exemple) ?
- Qu'avez-vous fait ? Quand ? Comment ? Avec quels moyens ?

2.3 Réflexion

Revoyez votre réalisation et répondez aux deux questions suivantes dans le domaine « Réflexion » :

1. En quoi la procédure décrite ici est professionnelle ? Qu'est-ce que vous avez particulièrement bien exécuté dans le traitement de la demande de la cliente/du client ?
2. Rétrospectivement, quels aspects de votre procédure trouvez-vous moins bien ?

Citez deux aspects par question et justifiez clairement vos réponses.

2.4 Learnings

Expliquez les enseignements que vous avez tirés de cette mise en application en vue de la prochaine demande de client-e. Que feriez-vous de manière identique et que feriez-vous différemment ? Citez trois aspects et justifiez clairement vos réponses.

Délai de publication intermédiaire : 16 avril 2024
Délai final de «soumission pour évaluation» : 20 juin 2024



50 Votre 1^{er} mandat de transfert

Thème :

Traiter les demandes
des clients

Temps à disposition :

10 heures en entreprise

Délai de «publication intermédiaire» du mandat :
16 avril 2024

Délai final de «soumission pour évaluation» du mandat :
20 juin 2024



Critères d'évaluation de votre 1^{er} mandat de transfert

Critères d'évaluation pour le mandat de transfert 1 : Traiter les demandes des clients

Critère d'évaluation 1 : situation initiale	
Question principale : La description de la situation initiale est-elle complète, bien structurée et claire ?	
Évaluation	Points
Les quatre points mentionnés dans le mandat sont décrits. La description est clairement structurée et compréhensible.	3
La situation initiale est globalement complète, bien structurée et compréhensible. Mais il manque un des quatre aspects OU la description de certains aspects est confuse.	2
La situation initiale est partiellement complète, bien structurée et compréhensible. Mais il manque deux des quatre aspects OU la description de plusieurs aspects est confuse.	1
Il n'y a quasiment pas de description de la situation initiale (seulement un aspect) OU la description n'est pas compréhensible OU est largement inspirée d'une source existante (plagiat).	0



Critères d'évaluation de votre 1^{er} mandat de transfert

Critère d'évaluation 2 : description de la procédure

Question principale : Les différentes étapes de traitement sont-elles décrites clairement et de manière exhaustive pour les personnes extérieures ?

Évaluation	Points
Les différentes étapes de travail sont décrites de manière exhaustive et sont claires pour des personnes extérieures. La description de chaque étape de travail est bien structurée. Des médias et des visuels complémentaires sont utilisés lorsque c'est judicieux et pertinent.	3
Certaines étapes de travail ne sont pas décrites clairement OU de manière exhaustive.	2
Plusieurs étapes de travail ne sont pas décrites clairement OU de manière exhaustive.	1
La description de toutes les étapes de travail (ou presque) est confuse OU n'est globalement pas le fruit d'un travail personnel (plagiat).	0



Critères d'évaluation de votre 1^{er} mandat de transfert

Critère d'évaluation 3 : adéquation de la procédure

Question principale : La procédure décrite donne-t-elle lieu à un traitement complet, clair et logique ?

Évaluation	Points
La procédure donne lieu à un traitement complet. Les étapes de travail sont effectuées dans un ordre logique. Elles démontrent une approche professionnelle.	3
La procédure donne lieu à un traitement complet. Les étapes de travail sont effectuées en grande partie dans un ordre logique et démontrent globalement une approche professionnelle.	2
La procédure donne lieu à un traitement presque complet. L'ordre des étapes de travail n'est pas logique OU l'approche peut être peu professionnelle.	1
La procédure décrite démontre une méthode de travail non professionnelle OU n'est globalement pas le fruit d'un travail personnel (plagiat).	0



Critères d'évaluation de votre 1^{er} mandat de transfert

Critère d'évaluation 4 : réflexion

Question principale : La personne en formation donne-t-elle des explications claires quant aux points forts et aux obstacles de la procédure décrite ?

Évaluation	Points
Pour chaque question, deux aspects ont été cités et ont fait l'objet d'une explication claire. Les aspects ont un lien clair avec la procédure décrite. Il est évident que la personne en formation a réfléchi à sa démarche.	3
Pour l'une des questions, voire pour les deux, seul un aspect a été cité OU les justifications étaient en partie confuses.	2
La personne en formation n'a répondu qu'à une seule des deux questions OU n'a pas justifié clairement ses réponses.	1
La personne en formation n'a répondu à aucune question OU ses réflexions ne sont globalement pas le fruit d'un travail personnel (plagiat).	0



Critères d'évaluation de votre 1^{er} mandat de transfert

Critère d'évaluation 5 : learnings

Question principale : Des learnings appropriés sont-ils déduits ?

Évaluation	Points
Trois learnings pertinents sont mentionnés et justifiés de manière compréhensible. Un lien explicite existe entre les différents aspects et la démarche décrite et la réflexion menée.	3
Deux learnings pertinents sont mentionnés OU les justifications ou le lien avec les explications précédentes ne sont pas toujours compréhensibles.	2
Un seul learning pertinent est mentionné.	1
Aucun learning pertinent n'est mentionné OU les learnings sont largement inspirés d'une source existante (plagiat).	0



Critères d'évaluation de votre 1^{er} mandat de transfert

Critère d'évaluation 6 : caractère compréhensible

Question principale : L'œuvre de la personne en formation est-elle compréhensible et correcte d'un point de vue linguistique ?

Évaluation	Points
Les contenus de l'œuvre (documentation, réflexion et learnings) sont fluides et compréhensibles. Le texte est rédigé dans un français correct. L'œuvre ne contient pas plus de deux fautes d'orthographe ou de grammaire.	3
Les contenus de l'œuvre sont compréhensibles d'un point de vue linguistique. Le texte est globalement rédigé dans un français correct. L'œuvre contient plus de deux fautes d'orthographe ou de grammaire.	2
Les contenus de l'œuvre sont globalement compréhensibles d'un point de vue linguistique. Ils contiennent de nombreuses erreurs orthographiques/grammaticales.	1
La qualité linguistique de l'œuvre est insuffisante.	0



57 Critères d'évaluation de votre 1^{er} mandat de transfert

Critère d'évaluation 7 : protection des données

Question principale : La personne en formation respecte-t-elle scrupuleusement les dispositions en matière de protection des données (droits de la personnalité, droits d'auteur, etc.) ?

Évaluation	Points
Les dispositions en matière de protection des données sont systématiquement respectées. Les citations sont correctes, les sources correspondantes sont indiquées et le droit à l'image est respecté. On peut clairement distinguer les contributions propres des contributions de tiers.	3
Les dispositions en matière de protection des données sont globalement respectées. Certaines sources ne sont pas indiquées et/ou les règles abordées au CI ne sont pas toutes respectées, mais on peut clairement distinguer les contributions propres de ce qui a été repris.	2
Les dispositions en matière de protection des données sont partiellement respectées. On ne peut pas clairement différencier toutes les contributions propres des contributions de tiers.	1
Des infractions manifestes et graves à la protection des données sont identifiables.	0





kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)

Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)

Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Introduction à la création d'œuvre

Input

Version 2023

59 Objectifs

- Décrire le sens et le but de la création d'œuvre avec ses propres mots.
- Différencier les différents éléments de la création d'œuvre.
- Respecter les directives et les règles de publication d'une création d'œuvre (p. ex. protection des données).
- Publier une œuvre sur Konvink de façon autonome.



60 L'essentiel en bref

- Dans la création d'œuvre, vous consignez ce que vous avez appris dans votre vie professionnelle au format numérique.
- Vous élaborez toujours une création d'œuvre lorsque vous vivez une expérience Eurêka.
- Vous devez également réaliser une présentation d'œuvre pour certains contrôles des compétences, ainsi que dans le cadre du CI.



Sens et but de la création d'œuvre

62 Structure de la création d'œuvre

- **La création d'œuvre sur Konvink vous permet de montrer ce que vous maîtrisez déjà.**
- Dans la création d'œuvre vous consignez :
 - des prestations issues de votre environnement de travail,
 - des enseignements intéressants provenant des CI,
 - des informations intéressantes recueillies lors de travaux de projet ou d'un travail bénévole,
- Notamment à l'aide de :
 - résumés,
 - rapports,
 - photos,
 - graphiques.



Éléments de la création d'œuvre

64 Où puis-je trouver la création d'œuvre ?

Dashboard Mon portfolio

631 KONVINKER EN LIGNE SYSTEMSTATUS OKAY

Boussole des compétences

Aperçu du développement de compétences

Vers le contenu

Présentation d'œuvre

Mes œuvres!

Vers le contenu

Grille de compétences

Mes grilles de compétences

Vers le contenu

Illustration : « Mes œuvres ! », Source : Konvink



65 Éléments de la création d'œuvre

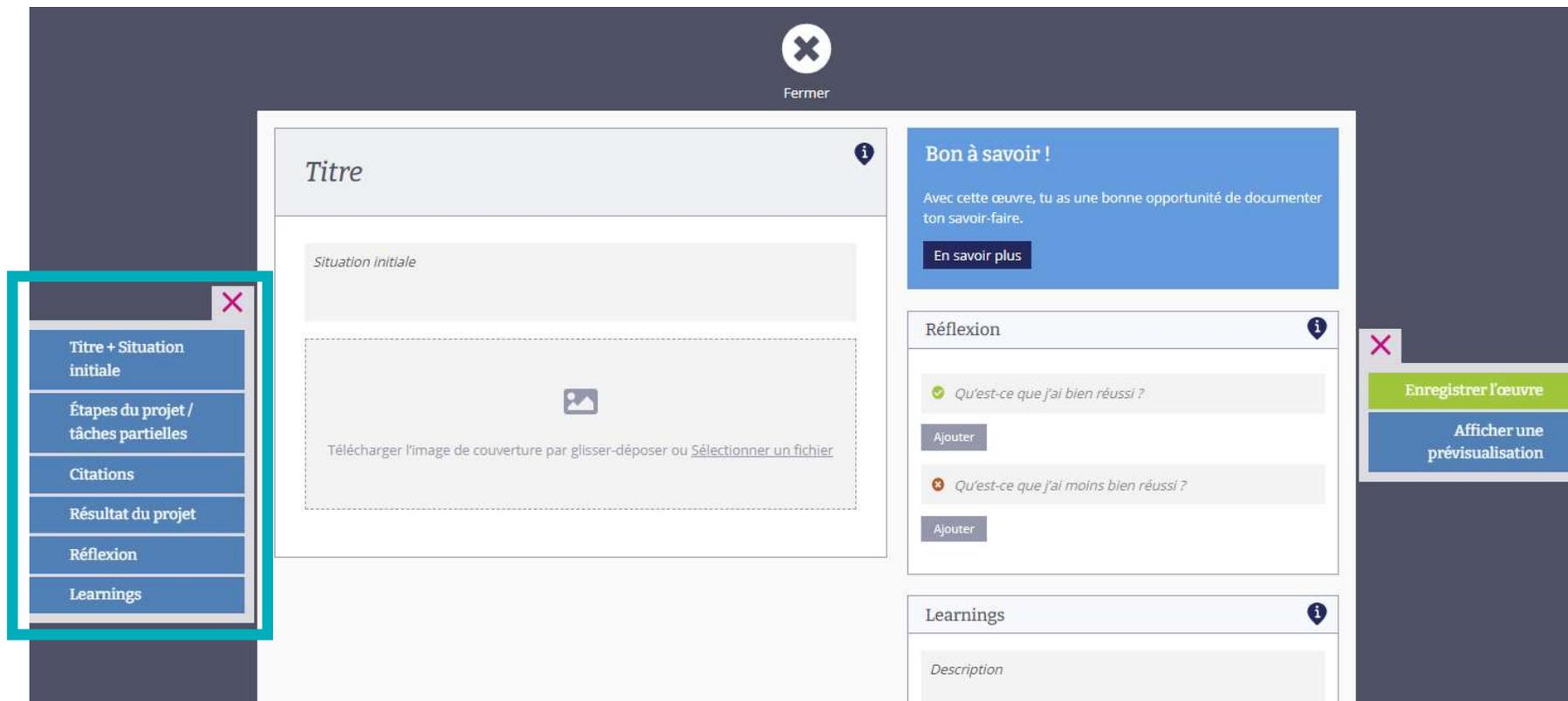


Illustration : Élaborer une présentation d'œuvre. Source : Konvink



66 Éléments de la création d'œuvre

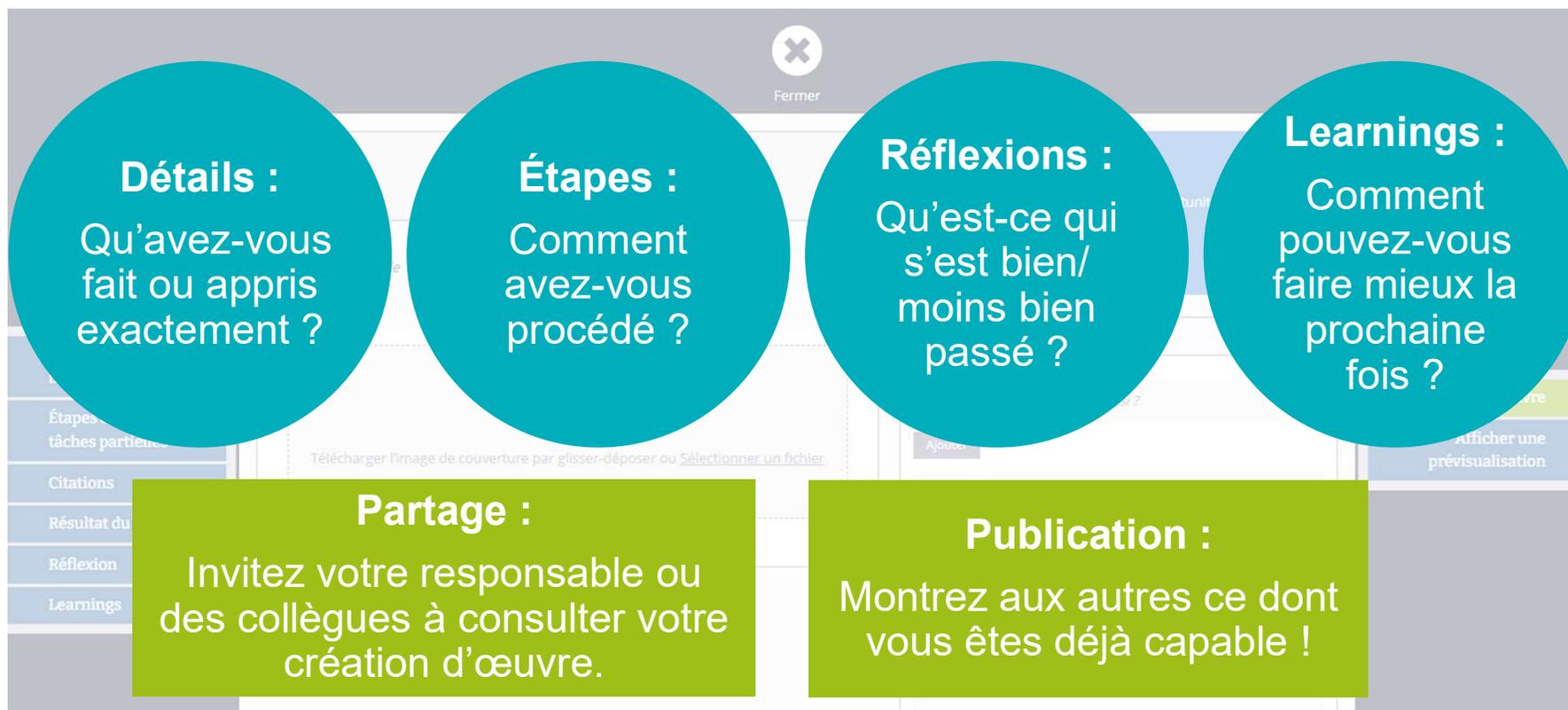


Illustration : Élaborer une présentation d'œuvre. Source : Konvink



Directives et règles

68 Veuillez tenir compte des points suivants...



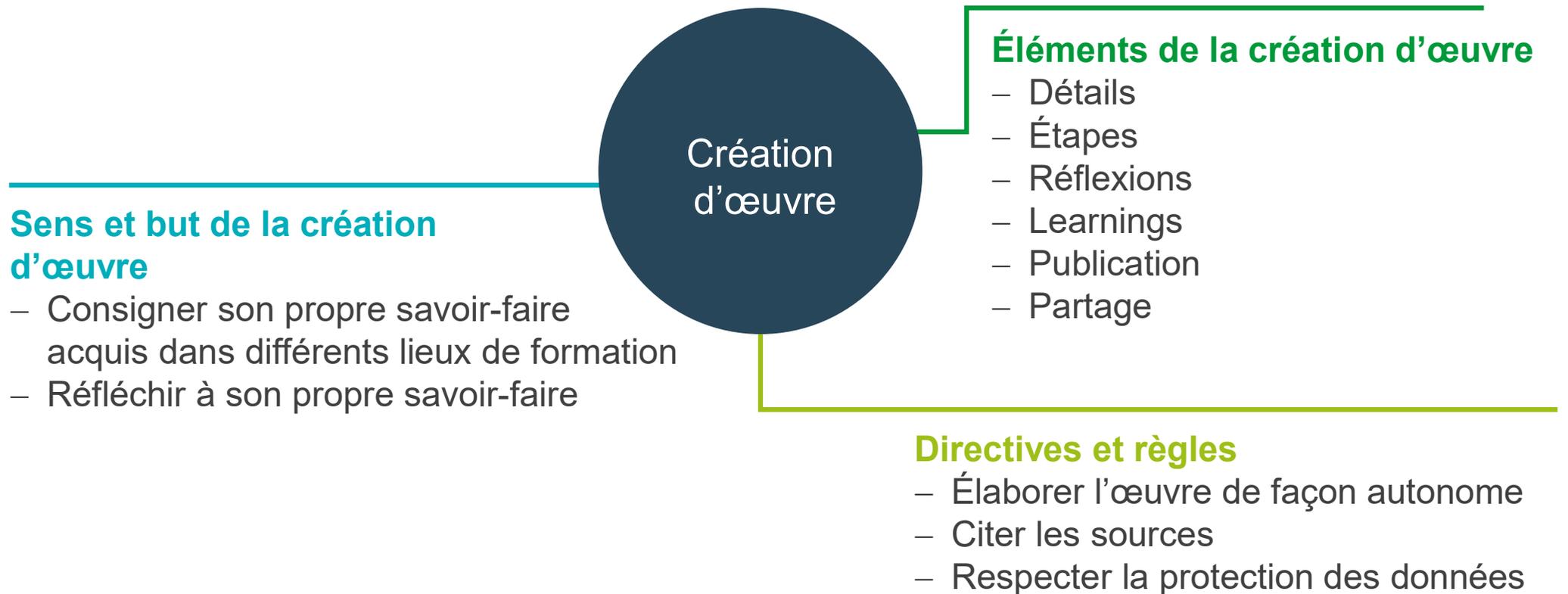
- Élaborez vos œuvres de façon autonome.
- Lorsque vous donnez des informations, indiquez toujours d'où vous les tenez (p. ex. source).
- Respectez la protection des données (anonymiser les noms, obtenir l'autorisation pour partager des photos, supprimer les informations sensibles).



- Ne copiez pas de contenus de vos condisciples ou de personnes en formation d'une autre année.
- Ne reprenez pas des textes de tiers en faisant un copier-coller.
- Ne partagez pas des informations de votre entreprise qui sont sensibles, confidentielles ou à usage interne exclusif.

Conseil supplémentaire : avant de publier une œuvre, copiez votre texte dans un programme de traitement de texte et utilisez le correcteur orthographique automatique. Ensuite, passez à la mise en page et copiez le texte dans la présentation d'œuvre paragraphe par paragraphe.





Directives pour le CI3 – Apprentissage autonome

71 Directives pour le CI3 – délai : 26 mars 2024

Étape 1 :

1. Sélectionnez sur Konvink l'unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».
2. Cliquez sur la box « Module de connaissances ».
 - Lisez les contenus de la box « Les principes de base du contact avec les client-e-s ».
 - Lisez les contenus de la box « Les facteurs de succès du contact avec les client-e-s sur différents canaux ».
3. Cliquez sur la box « Unité de transfert ».
 - Obtenez un aperçu de l'unité d'apprentissage avec les instruments de transfert « MindMap » et « aide-mémoire ».

Fixation des connaissances

- Quels canaux de communication votre entreprise utilise-t-elle pour traiter les demandes des clients ? Indiquez au moins deux canaux.
 - Pour chaque canal, notez trois facteurs garantissant le succès des contacts avec la clientèle.
-



Directives pour le CI3 – délai : 26 mars 2024

72

Étape 2 :

1. Cliquez sur la box « Séquence de démonstration ».
 - Regardez les séquences de démonstration pour chaque canal de communication. Commencez par la vidéo « Réalisation incorrecte ».
 - Puis regardez la vidéo « Réalisation correcte ».
2. Cliquez sur la box « Module de connaissances ».
 - Lisez les contenus de la box « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ». Étudiez la manière d'aborder la communication avec la clientèle sur différents canaux.
3. Cliquez sur la box « Unité de transfert ».
 - Utilisez l'instrument de transfert « outil de travail » pour bénéficier de conseils sur la formulation positive.

Fixation des connaissances

- Présentez étape par étape un cas pratique auquel vous avez été confronté-e dans votre entreprise et décrivez la manière dont vous avez géré le contact avec la clientèle. Pour ce faire, appuyez-vous sur l'illustration « Déroulement d'un contact client » dans le chapitre « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».
- Inscrivez deux exemples de formulation positive que vous pouvez utiliser dans votre quotidien professionnel.



Directives pour le CI3 – délai : 26 mars 2024

Étape 3 :

1. Cliquez sur la box « Module de connaissances ».
 - Lisez les contenus de la box « Conseils pratiques ».
2. Cliquez sur la box « Exercices ».
 - Effectuez les exercices. Ils ne sont pas notés et peuvent être effectués plusieurs fois.

Fixation des connaissances

- Décrivez deux situations issues de votre quotidien professionnel où le contact avec des client-e-s externes ou internes vous a donné du fil à retordre. Consignez ce qui vous a semblé difficile et expliquez pourquoi. Notez les solutions possibles pour la situation donnée et indiquez comment vous les géreriez de manière professionnelle à l'avenir.
 - Répondez à toutes les questions issues de l'instrument de transfert « fiche de réflexion ».
 - Décrivez au moins trois learnings que vous avez tirés sur le thème « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».
-



Directives pour le CI3 – délai : 26 mars 2024

74

Étape 4 :

Évaluez le résultat de votre test d'entraînement. Révisez tout contenu source d'incertitude dans l'unité d'apprentissage.

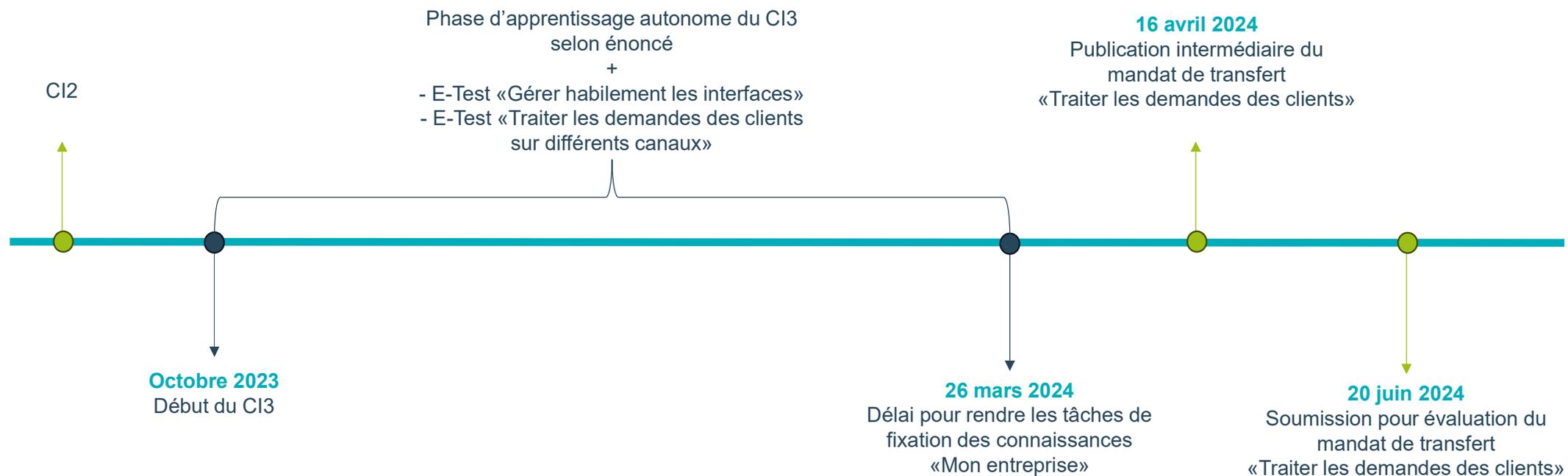
Étape 5 :

Effectuez ensuite le test de certification relatif à l'unité d'apprentissage.

Important : le test de certification fait partie du contrôle des compétences CI 1. Vous ne pouvez pas le repasser.



75 Travail à effectuer dans les prochains mois



76 Concernant les tâches de fixation des connaissances...

1. Continuez votre oeuvre dans Konvink:
«Mon entreprise»

2. Ajoutez une étape nommée
«tâche de fixation des connaissances»

3. Publiez votre oeuvre



Publier l'oeuvre

Organisation CIFIC Employés de commerce 2023

Présentation d'oeuvre Présentation d'oeuvre

Catégorie Mandat d'entraînement «Mon entreprise»

Publier

Délai de publication des tâches fixation des connaissances:
26 mars 2024





kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)

Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)

Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Cours interentreprises – Jour en présentiel 2

Fin de la journée

« Ce que j'emporte dans mes bagages »

Version 2023

78 **Au cours de cette journée en présentiel, vous...**

- avez découvert les bases de la transmission d'informations active et exhaustive ;
 - avez réfléchi à différentes caractéristiques de l'entreprise ;
 - obtenu de précieuses informations sur les contrôles des compétences CI.
- Vous avez maintenant la possibilité de passer ces contenus en revue. Déterminez quels enseignements de cette journée vous souhaitez emporter dans vos bagages.



Ce que j'ai appris : analyser les enseignements dans une perspective pratique

Définition de la tâche

Pensez à la journée d'aujourd'hui.

- **Quels enseignements allez-vous emporter dans vos bagages ?**

Discutez de votre point de vue avec la personne assise à côté de vous (5 minutes).
Ensuite, nous centraliserons vos réflexions en séance plénière (10 minutes).

Organisation

Durée : 15 minutes

Méthode de travail : à deux, puis en séance plénière



80 **Votre feed-back**



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

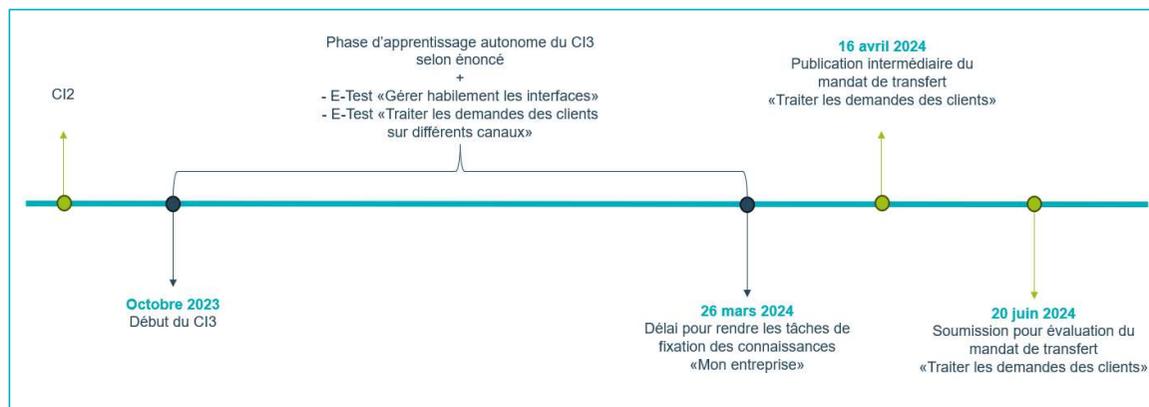
© 2022 IGKG Schweiz

81 Perspective

Au prochain CI, nous nous pencherons plus en détail sur :

- la clientèle et les fournisseurs d'une entreprise ;
- la conception de la communication avec la clientèle.

Vos tâches en attendant le prochain CI :



Remarque importante : travaillez sur l'unité d'apprentissage avant de réaliser le mandat de transfert 1.



Merci beaucoup de votre attention