



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)



Bienvenue au CI 4

30 avril 2024

1

2 Programme CI 4

Heure	Thème
08h30	<ul style="list-style-type: none"> – Accueil / Objectifs / Déroulement – Rétrospective du CI3 – Présentation d'œuvre «mandat de transfert n°1» – CC-CI 1: Compilation et remise – Instructions du mandat de transfert n°2 «mon projet» – CI-CC 2: Kick-Off «mon projet» – Règles et normes de communication de l'entreprise – Identification des groupes d'intérêts – Traitement des réclamations
12h00	Pause de midi
13h00	<ul style="list-style-type: none"> – Atelier pratique sur « traiter les demandes des clients sur différents canaux » – Production de biens et de services dans l'entreprise et marché – Dispositions légales et règles de l'entreprise – Atelier sur « les règles dans la pratique » – Perspectives – Conclusion
16h30	Fin



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)

2

3 Objectifs

- Vous savez quel est votre mandat dans le cadre du CC-CI 2 et êtes en mesure d'élaborer de manière autonome une esquisse de projet lors de la phase d'apprentissage autonome guidé (CI jour 5).
- Citer les bases d'un entretien de réclamation réussi.
- Expliquer avec ses propres mots le processus de production de biens et de services au sein de son entreprise.
- Identifier les marchés pertinents de son entreprise.
- Prendre en compte les dispositions légales et les règles de l'entreprise dans son comportement professionnel.



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)

3

4 Pourquoi est-ce important ?

- Vous saurez comment fonctionne la production de biens et de services dans votre entreprise et pourrez donner des renseignements de manière compétente.
- Au niveau des interfaces, vous êtes en effet en contact avec différents groupes d'intérêts et représentez professionnellement votre entreprise.
- Cela signifie que vous devez respecter les normes de communication ainsi que les conditions-cadres légales et de l'entreprise.



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)

4

Programme des CI CFC

		1 ^{re} année d'apprentissage			2 ^e année d'apprentissage			3 ^e année d'apprentissage		
Jours en présentiel Préparation / Suivi Phase d'apprentissage autonome encadré Contrôles de compétence Test certificat Mandat de transfert (œuvre)	CI 1 (septembre) • Formation/CI • Organisation/Rôle • Travailler avec Kerwink • UA x Gérer habituellement les interfaces en entreprise • Méthode FORCE (dans 6 étapes) • Bases du traitement des mandats • Orientation vers les services	CI 2 (octobre) • Transmission d'informations • Découverte de l'entreprise • Introduction présentation d'œuvre • Introduction CC-CI 1 • Introduction phase d'apprentissage autonome encadré	CI 3 (octobre-mai) • Mise en œuvre du mandat de travail CI 3 • UA • Traiter les demandes des clients sur différents canaux • Présentation d'œuvre	CI 4 (mai/juili) • 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	CI 5 (juin-octobre) • 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 œuvre	CI 6 (octobre) • Mon projet • Ébauche • Objectif/calendrier • Prochaines étapes • Groupes d'apprentissage	CI 7 (décembre) • Mon projet • Objectif du projet • Calendrier du projet • UA (approfondissement) • Infrastructure numérique • Gestion des données • Contenus numériques • Textes compréhensibles	CI 8 (Janvier) • Mon projet • État du projet • Calendrier du projet • Documentation • UA (fin) • Infrastructure numérique • Gestion des données • Contenus numériques • Textes compréhensibles	CI 9 (septembre-novembre) • Mon projet • Réflexion / finalisation • Entreprise et envt. • Analyse PESTEL • État des lieux • Impact procédure de qual. en entreprise • Introduction présentation de projet	CI 10 (Janvier) • Mon projet • Présentation • Atelier compétences transversales • Planification du développement professionnel • Fin
	• Suivi CI 1 • Préparation CI 2	• Suivi CI 2 • Préparation CI 3 • Mandat de transfert 1		• Suivi CI 4 • Préparation CI 5 • Mandat de transfert 1	• Suivi CI 6 • Préparation CI 7 • Mandat de transfert 2	• Suivi CI 7 • Préparation CI 8 • Mandat de transfert 2	• Suivi CI 8 • Préparation CI 9 • Mandat de transfert 2		• Suivi CI 9 • Préparation CI 10 • Mandat de transfert 2	
				CC CI 1: Certificat e-test (40%) • Gérer/habituellement les interfaces en entreprise • Traiter les demandes des clients sur différents canaux					CC CI 2: Certificat e-test (40%) Certificat e-test • Utiliser des infrastructures numériques • Créer des contenus numériques	• Garantir la gestion des données • Rédiger des textes compréhensibles
				CC CI 1: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert/traiter les demandes des clients					CC CI 2: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert (Mon projet) mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation	

★ 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

5

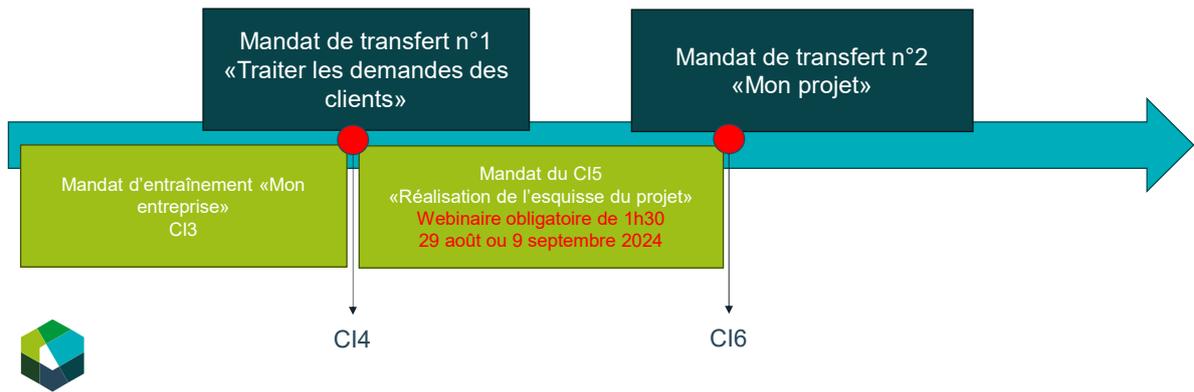
Partie 1 : suivi de votre formation

Suivi des tâches en lien avec votre apprentissage
Introduction aux nouvelles tâches

Lieu de formation : CI

6

7 **Les compétences de gestion de projet mises en application dans votre apprentissage!**



7

Rétrospective du C13

8

9 Suivi du CI3 en apprentissage autonome

Avez-vous bien effectué les tâches suivantes :

- Effectuer les e-tests certificatifs du CC-CI1 dans Konvink :
 - Gérer habilement les interfaces en entreprise
 - Traiter les demandes des clients sur différents canaux
- Publier le mandat d'entraînement "mon entreprise" dans Konvink.
- Ajouter **les tâches de fixation de connaissances du CI3 dans ce mandat d'entraînement "mon entreprise"**.
- Publier votre mandat de transfert n°1 « traiter les demandes des clients »



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)

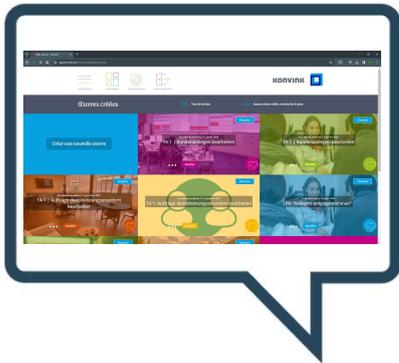
9

Présentation d'œuvre

Mandat de transfert n°1 «traiter les demandes des clients»

10

11 Feed-back sur les œuvres – feuille d’auto-check entre pairs



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)

AUTO-CHECK			
MANDAT DE TRANSFERT N°1			
Thème évalué	Critères d'évaluation	Selon vous, le critère est-il atteint ?	
		Oui	Non
1. Situation initiale	La description de la situation initiale est-elle complète, bien structurée et claire ? Les 4 points ci-dessous mentionnés dans le mandat sont-ils décrits clairement ?		
	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 votre client/ce client jusqu'à ?		
2. Description de la procédure	4. Quelles tâches devez-vous accomplir pour le traitement de cette demande ?		
	Les différentes étapes de la procédure sont-elles décrites clairement et de manière exhaustive pour les personnes extérieures ?		
	1. Comment avez-vous identifié les besoins de la clientèle/client ?		
	2. Comment avez-vous soigneusement pris en compte les besoins de la clientèle/client ?		
3. Adéquation de la procédure	3. Quels canaux de communication avez-vous utilisés (exemple) ?		
	4. Qui avez-vous fait ? Quand ? Comment ? Avec quels moyens ?		
4. Réflexion	➤ La procédure décrite donne-t-elle lieu à un traitement complet de l'activité, la procédure est-elle claire et logique ?		
	➤ La personne en formation donne-t-elle des explications claires quant aux points forts et aux obstacles de la procédure décrite ?		
	2 aspects ont-ils été cités pour chaque question et sont en lien avec la procédure décrite ?		
	1. En quoi la procédure décrite (si elle est professionnelle) ? Qu'est-ce que vous avez particulièrement bien évalué dans le traitement de la demande de la clientèle/client ?		
	2 aspects en lien avec cette question ont-ils été cités dans les réflexions ?		

11

12 Présentation d'œuvre

Définition des tâches

Étape 1: Formez des groupes de trois. Consultez l'œuvre d'une personne de votre groupe et commentez-la sur Konvink. Inscrivez un feed-back dans le champ des commentaires.

- Quels sont les points positifs ? Citez au moins deux aspects qui vous ont particulièrement plu.
- Où voyez-vous le plus de potentiel d'amélioration ? Citez au moins deux aspects qui devraient être retravaillés ou complétés selon vous.
- Les principaux points du feed-back global donné lors de la séance plénière ont-ils été pris en considération ?

Étape 2: Échangez au sein de votre groupe sur les feed-back.

- Y a-t-il un aspect du feed-back que vous ne comprenez pas ?
- À quel niveau souhaitez-vous apporter des modifications ?

Attente / objectif

- Donner à deux personnes du feed-back sur leurs œuvres.
- Prendre en considération le feed-back de ses collègues concernant la finalisation de son œuvre.

Conditions générales

Outils : ordinateur portable
 Méthode de travail : groupes de trois, travail individuel
 Durée : 20'



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)

12

CI-CC 1: Compilation et remise

13

14 Éléments CC-CI 1

Éléments	Pondération
Mandat de transfert 1 « Traiter les demandes des clients »	60 %
2 Tests de certification « Gérer habilement les interfaces en entreprise » « Traiter les demandes des clients sur différents canaux »	40 %



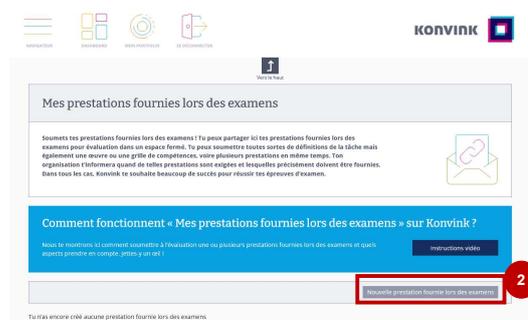
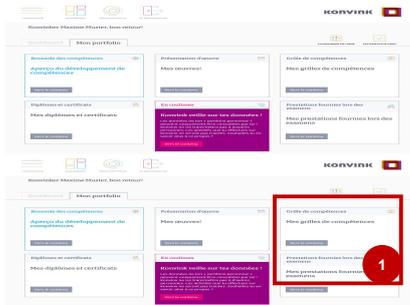
Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
 Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
 Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Délai : 20 juin 2024

14

15 Étape 1 : rassembler les prestations d'examen(1/4)

1. Ouvrez l'onglet « Mon portfolio » sur Konvink et cliquez sur la case « Mes prestations d'examen ».
2. Cliquez à l'intérieur de cette boîte sur « Nouvelle prestation d'examen ».



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)

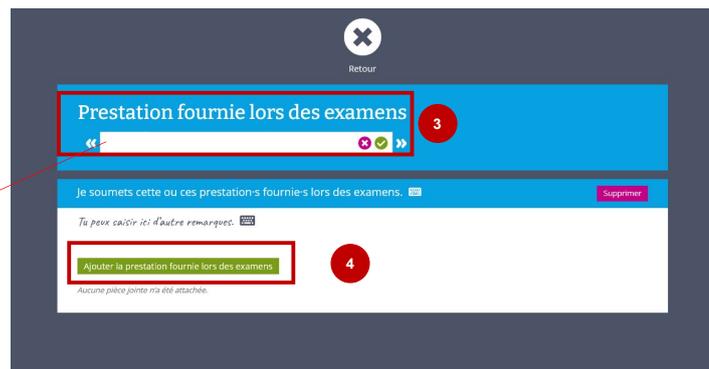
15

16 Étape 1 : rassembler les prestations d'examen (2/4)

3. Donnez un titre à la prestation d'examen (soit CC-CI 1, soit CC-CI 2) et cliquez sur la coche verte.
4. Cliquez sur « Ajouter des prestations d'examen ».

Renommer sa prestation fournie lors des examens et mettre exactement :

NOM COMPLET Prénom – CFC MT1



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)

16

17 Étape 1 : rassembler les prestations d'examen (3/4)

5. Sélectionnez l'œuvre que vous souhaitez soumettre et cliquez sur « Ajouter ».
6. Passez à l'onglet « Test de certificat » et sélectionnez le test de certificat que vous souhaitez soumettre. Cliquez ensuite sur « Ajouter ».



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)

17

18 Étape 1 : rassembler les prestations d'examen (4/4)

7. Vérifiez ensuite que les prestations d'examen à fournir sont complètes.



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)

18

19 Étape 2 : Soumettre des prestations d'examen

1. Cliquez sur « soumettre » pour la prestation d'examen correspondante.
2. Indiquez la « salle d'examen » et « identifiant ». Vous obtiendrez les informations correspondantes sur l'identifiant auprès de votre responsable CI.
3. Cliquez sur « Soumettre ». Notez que vous ne pourrez plus apporter de modifications à votre œuvre par la suite.

Identifiant
CFC_MT1_2023_2024

Date limite de dépôt :
20 juin 2024

19

CC-CI 2: Introduction à «Mon Projet»

20

21 **Éléments CC-CI 2**

Éléments	Pondération
<p>Mandat de transfert 2 « Mon Projet »</p>	60 %
<p>4 Tests de certification « Utiliser des infrastructures numériques » « Garantir la gestion des données » « Créer des contenus numériques » « Rédiger des textes compréhensibles »</p>	40 %



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)

21

22 **L'essentiel en bref**

- Vous mettez en œuvre un projet qui vous est propre dans votre entreprise et documentez sa réalisation dans une œuvre sur Konvink.
- Pour le projet, vous devez choisir le domaine spécifique « Infrastructure technologique » ou « Développement de contenu ».
- Dans la phase d'autoapprentissage guidée, vous réfléchissez au projet que vous aimeriez mettre en œuvre.
- Dans cette optique, nous clarifions aujourd'hui les principales questions concernant la mise en œuvre du projet.

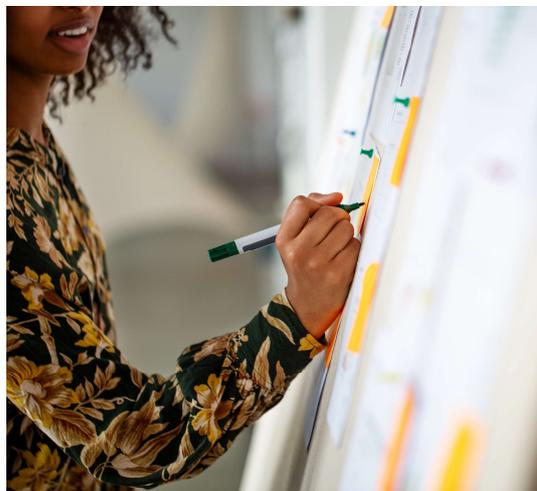


Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
 Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
 Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

22

23 Un projet...

- est **unique**. En d'autres termes, il n'y a encore jamais eu de projet sous cette forme auparavant ;
- sert un **objectif** concret ;
- possède un certain niveau de **complexité**. En d'autres termes, il comprend plusieurs étapes de travail, différentes échéances et d'autres participant-e-s ;
- dispose d'un **début et d'une fin** définis ;
- repose sur des **ressources limitées** (p. ex. temps, moyens financiers, ressources humaines, etc.) ;
- comprend des **étapes de travail successives** à planifier.

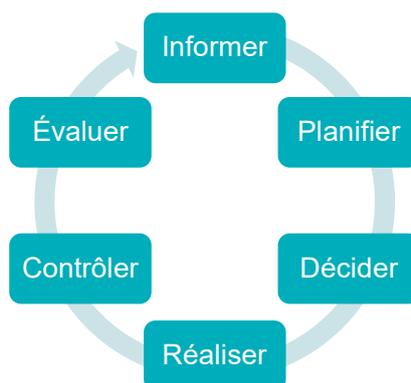


Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
 Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
 Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

23

24 Un projet se compose de plusieurs phases

1. Obtenir des informations
2. Planifier la mise en œuvre
3. Prendre des décisions
4. Mettre en œuvre le projet
5. Contrôler la mise en œuvre
6. Évaluer le projet



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)

24

25 Introduction CC-CI 2 : regarder les vidéos d'introduction aux quatre UA



- Quels points de contact ai-je eus avec le thème dans mon entreprise formatrice ?
- Quel est le thème qui me parle le plus ?
- Si tu te réveilles demain, qu'aimerais-tu changer dans le domaine où tu te trouves actuellement ?



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)

25

26 Idées de projets possibles

Infrastructure technologique	Développement de contenu
<ul style="list-style-type: none"> – Mettre en place une boutique en ligne permettant de commander des produits – Introduire un nouvel outil pour la réservation de salles en interne – Optimiser l'archivage des données sur le serveur – Mettre en place un outil pour la numérisation des factures – Introduire un nouvel outil pour les visioconférences – Mettre en place le système Customer Relationship Management (CRM) 	<ul style="list-style-type: none"> – Concevoir une brochure d'entreprise – Standardiser un modèle pour la communication interne et externe. – Optimiser la présence de l'entreprise sur les réseaux sociaux – Créer des documents de formation standardisés pour les nouvelles collaboratrices et nouveaux collaborateurs – Concevoir une vidéo pour le marketing des places d'apprentissage – Mettre en place une newsletter – Créer une vidéo promotionnelle sur YouTube – Mettre en place un podcast d'actualité pour le personnel afin de remplacer le tableau d'affichage – Développer des lignes directrices pour l'utilisation uniforme des canaux de communication dans l'entreprise – Concevoir et mettre en oeuvre une campagne marketing pour un produit défini – Mettre en place un site Internet pour l'entreprise



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)

26

27 **Critères****Complexité appropriée :**

Le projet doit s'étendre sur une certaine durée, mais être terminé à la fin de la deuxième année d'apprentissage.

Mise en application :

- Environnement de travail et domaine d'activité ?
- Ressources disponibles (temps de toutes les personnes impliquées, moyens financiers, etc.)
- Autres conditions-cadres (processus internes, consignes du service informatique, marketing, etc.) ?

Utilité pour l'entreprise :

Faites quelque chose qui profitera à votre entreprise ou à votre service !



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)

27

28 **Pertinence**

Votre projet et votre note au contrôle des compétences CI 2 dépendent de votre choix d'un thème approprié.

- Réfléchissez au projet que vous souhaitez mettre en œuvre.
- Demandez de l'aide à votre formatrice/formateur !
- Choisissez un thème de projet qui vous intéresse !



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)

28

29

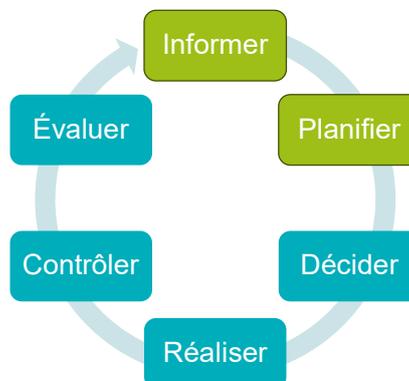
Informer et planifier

1. Informer

- Quels dispositifs existent déjà dans votre entreprise sur ce thème ?
- Quelque chose de similaire a-t-il déjà été entrepris ?
- Si oui, comment cela s'est-il déroulé, etc. ?

2. Planifier

Lancez-vous dans la planification concrète de votre projet à l'aide d'une ébauche de projet.



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)

29

30

Résumé

Caractéristiques d'un projet

- Unique
- Objectif concret
- Un certain niveau de complexité
- Début et fin définis
- Ressources limitées
- Étapes de travail successives



Votre mandat

- Dans le cadre du contrôle des compétences, vous réalisez un projet et documentez sa mise en œuvre sur Konvink.
- Vous devez choisir l'un des deux domaines spécifiques pour le thème de votre projet.

Contenu de l'ébauche du projet

- Situation initiale et objectifs
- Utilité et résultats du projet
- Objectifs
- Personnes impliquées/services
- Étapes intermédiaires
- Planning dans les grandes lignes



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)

30

Lecture de l'énoncé du CI5 en apprentissage autonome

31

32 Enoncé du CI5 en autoapprentissage guidé

Trouver date pour le CI5

...ges d'ébauche de projet à
faire lors du CI5



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)

32

33 Mandat Transfert 2: Mon Projet

Définition des tâches

Étape 1 : Lisez la directive de travail « phase d'autoapprentissage guidée Jour de CI 5 » et notez les questions ouvertes.

Étape 2 : Faites un premier brainstorming avec votre voisin(e) de table sur les idées de projets possibles.

Étape 3 : Partagez vos idées de projet en plénière.

Attente / objectif

- Vous comprenez ce que l'on attend de vous.
- Vous avez déjà commencé à réfléchir à des idées de projets possibles.

Conditions générales

Outils : Directive de travail « phase d'autoapprentissage guidée Jour de CI 5 »
 Méthode de travail : Travail individuel/de groupe
 Durée : 15'



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)

33

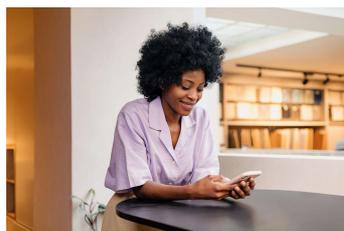
Communication avec les différents groupes d'intérêts

34

Quelles sont les normes et les règles de communication dans votre entreprise?

35

36 **Communication avec les différents groupes d'intérêts**



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)

36

37 Identifier des règles et des normes de l'entreprise

Définition de la tâche	
Étape 1 :	Formez des groupes de deux.
Étape 2 :	Analysez et discutez des règles et des normes qui s'appliquent dans votre entreprise dans les domaines suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Rédiger des e-mails - Répondre au téléphone et transférer un appel - Organiser une visioconférence - Répondre à des commentaires sur les réseaux sociaux
Étape 3 :	Notez les règles et les normes sur la matrice à quatre champs.
Attente / objectif	
- Identifier les principales règles et normes pour communiquer par e-mail, par téléphone, par visioconférence et sur les réseaux sociaux.	
Conditions générales	
Outils :	Ordinateur portable, Matrice à quatre champs
Méthode de travail :	Groupes de deux
Durée :	20'



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)

37

38 Identifier les groupes d'intérêts

Définition de la tâche	
Étape 1 :	Formez des groupes de quatre.
Étape 2 :	Placez une feuille de flipchart en travers de la table. Écrivez « groupes d'intérêts d'une entreprise » au centre de la feuille. Complétez la MindMap en ajoutant les sous-thèmes suivants : « groupes d'intérêts internes » et « groupes d'intérêts externes »
Étape 3 :	Complétez la MindMap en ajoutant des mots clés pertinents à côté de chaque sous-thème.
Étape 4 :	Réfléchissez aux attentes de chaque groupe d'intérêts vis-à-vis d'une entreprise. Réfléchissez aussi aux attentes d'une entreprise vis-à-vis d'un groupe d'intérêts. Notez chaque fois trois points sur la feuille de flipchart du groupe.
Étape 5 :	Présentez la MindMap en séance plénière.
Attente / objectif	
<ul style="list-style-type: none"> - Identifier différents groupes d'intérêts d'une entreprise. - Décrire les attentes que les groupes d'intérêts peuvent avoir vis-à-vis d'une entreprise. - Décrire les attentes qu'une entreprise peut avoir vis-à-vis de ses groupes d'intérêts . - Présenter sa MindMap en plénum de façon intelligible et l'enrichir avec les idées de ses collègues. 	
Conditions générales	
Outils :	Feuille de flipchart, crayon, ordinateur portable
Méthode de travail :	Travail de groupe
Durée :	20' préparation, max. 2' présentation



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)

38

39

Traiter des réclamations

39

40 Réclamations

- Quelle est votre expérience en matière de traitement des réclamations ?
- Comment procédez-vous vous-même lorsque vous faites une réclamation...
 - ...faire une réclamation ?
 - ...la recevoir ?



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)

40

41 Recevoir des réclamations

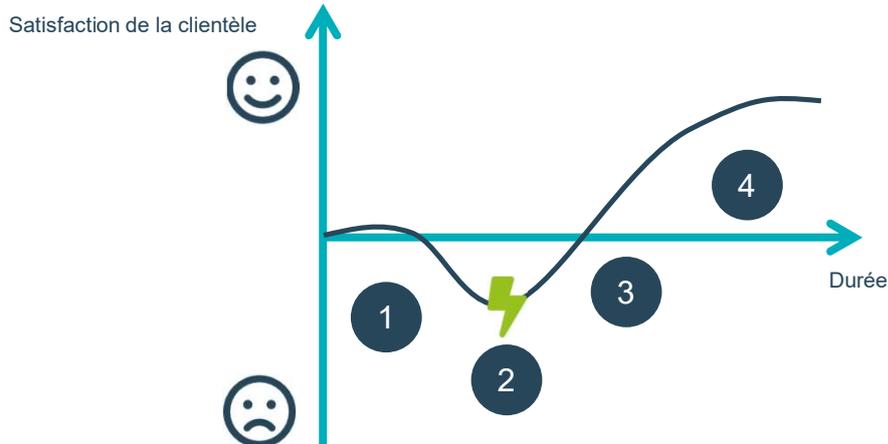
- Une réclamation se fonde très rarement sur une erreur de votre part.
- Pour vous, une réclamation est une occasion de fidéliser la cliente ou le client.
- Lorsque vous recevez une réclamation client, gardez votre calme et tenez-vous-en aux faits.
- Il existe des procédures et des facteurs de succès bien définis pour traiter des réclamations.



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)

41

42 Satisfaction de la clientèle



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)

42

43 Réclamations des clients



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)

43

44 Étapes

Engagez la conversation avec assurance et prenez votre temps.

Désamorcez la situation et identifiez précisément ce qui dérange la cliente ou le client.

Proposez des solutions appropriées.

Tenez parole !

Surprenez votre client-e.



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)

44

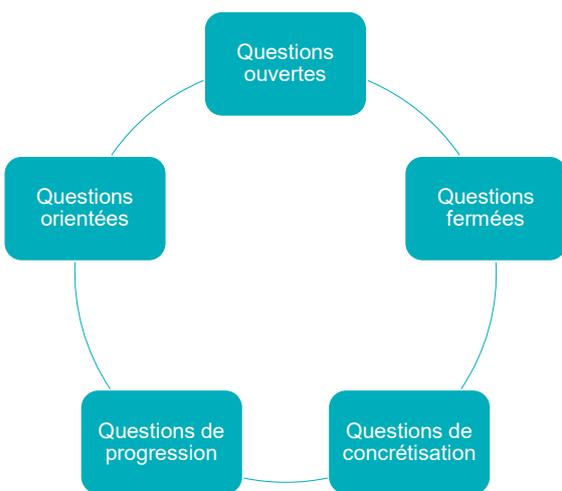
45 Facteurs de succès



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)

45

46 Techniques de questionnement



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)

46

47 **Traiter les demandes des clients sur différents canaux****Définition de la tâche**

Étape 1 : Formez des groupes de trois.

Étape 2 : Traitez les postes d'atelier suivants les uns après les autres et consignez vos solutions dans un PPTX.

Poste 1 : Traiter les demandes par e-mail

Poste 2 : Traiter les appels téléphoniques

Poste 3 : Mener des entretiens de réclamations

Poste 4 : Répondre à des commentaires sur les réseaux sociaux

Étape 3 : Soyez prêt à présenter votre solution en plénière.

Prendre les documents n° 08 dans Konvink

Attente / objectif

- Lire attentivement la définition de la tâche de chaque poste.
- Répartir le temps intelligemment entre les tâches partielles pour pouvoir travailler aux quatre postes. L'ordre n'a pas d'importance.
- Utiliser ses connaissances sur les règles et les normes de l'entreprise en matière de communication.
- Noter les questions en suspens et les poser pendant la séance plénière.

Conditions générales

Outils : Ordinateur portable, flipchart, marqueurs

Méthode de travail : Travail de groupe

Durée : 80', suivi d'une présentation de 2' max.



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)

47

48 **Et vous dans votre entreprise...**

Quelles sont les normes et les codes à respecter en matière de gestion des relations clients sur les différents canaux ?

- Dans les e-mails
- Dans les relations en face-à-face
- Dans les contacts téléphoniques
- Dans les contacts par messagerie instantanée (Teams, Skype, ...) – écrit
- Dans les contacts par messagerie instantanée (Teams, Skype, ...) - vidéo



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)

48

49 **Résumé****Les réclamations sont...**

- des chances
- souvent d'ordre émotionnel

Traiter des réclamations**Procédure :**

- Amorcer la conversation et prendre son temps
- Désamorcer la situation
- Proposer différentes solutions
- Tenir parole
- Surprendre la cliente ou le client

Facteurs de succès

- Prendre la personne en face au sérieux
- Utiliser des techniques de questionnement
- Pratiquer l'écoute active
- Éviter les accusations
- Rester calme, poli-e et aimable



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)

49

Production de biens et de services dans l'entreprise et marchés

50

51 L'essentiel en bref

- La production de biens et de services dans l'entreprise décrit le processus de transformation des inputs en produit fini ou la prestation de service.
- L'entreprise vend ses produits ou services sur des marchés.
- Le marché est le point de rencontre entre l'offre et la demande.



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)

51

52 Entreprise de production



Input

- Matériaux
- Main-d'œuvre



Transformation

- Main d'œuvre
- Outils et machines



Output

- Vente du produit



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)

52

53 **Entreprise de services**



Input

- Main d'œuvre
- Ressources
- Informations



Transformation

- Planification
- Coordination
- Organisation



Output

- Prestation de service



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)

53

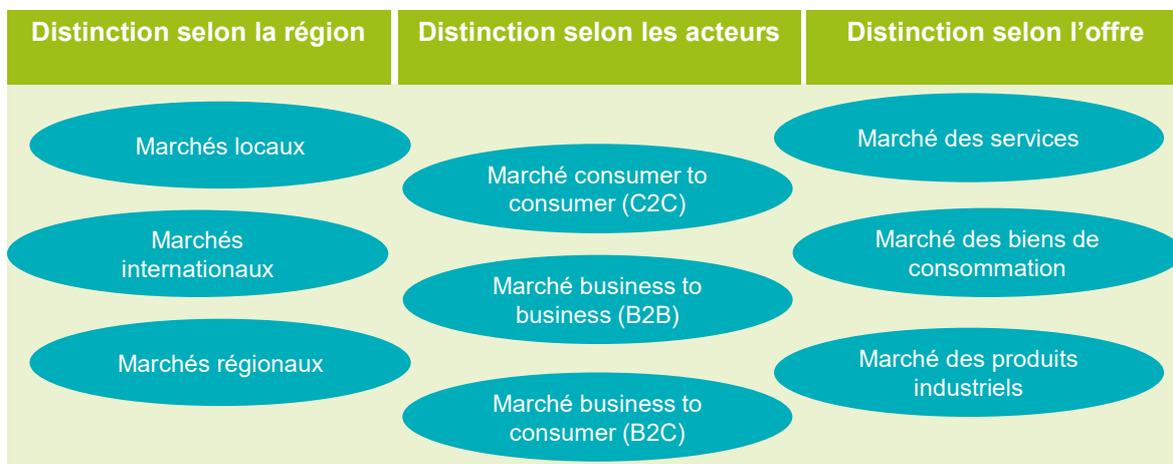
54 **Que se passe-t-il sur le marché de la vente ?**

Un marché est un lieu (physique ou virtuel) où acheteurs et vendeurs se rencontrent pour échanger des biens et des services. Les prix sont déterminés par l'offre et la demande.



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)

54

55 **Différents marchés**

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)

55

56 **Dans sa propre entreprise****Définition de la tâche**

- Étape 1 :** Commencez par un travail individuel. Préparez un schéma graphique du déroulement de la production de biens et de services dans votre entreprise (input, transformation, output) et des marchés sur lesquels les produits et services sont vendus. Vous pouvez par exemple faire un collage, préparer une diapo PowerPoint ou dessiner vos réflexions sur un flipchart.
- Étape 2 :** Après 20 minutes, installez-vous avec une autre personne du CI et présentez-vous mutuellement vos résultats.
- Étape 3 :** Téléchargez votre documentation dans votre ouvrage de formation « Mon entreprise » et consignez dans l'œuvre ce que vous devez encore apprendre dans votre entreprise sur le thème de la fourniture de prestations.

Attente / objectif

- Élaborer un schéma de la production de biens et de services de son entreprise ainsi que des marchés.
- Identifier des situations dans lesquelles les nouvelles connaissances peuvent être mises en pratique.

Conditions générales

Outils : Flipchart, marqueurs, ordinateur portable
 Méthode de travail : Travail individuel, groupe de deux
 Durée : 20' de préparation, 10' de présentation



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)

56

57 **Exemple CIFIC Genève**

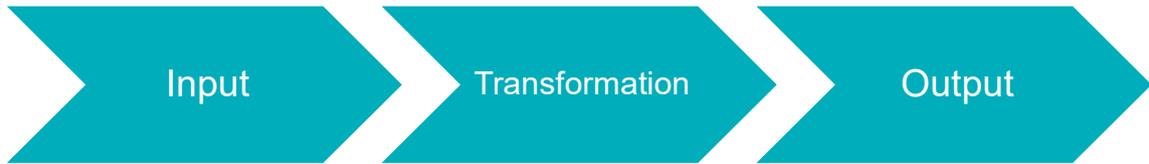


Acteur du **marché local** à Genève

Commission de cours **cantonale**

B2C : Business to consumer

De la CIFIC (business) aux apprentis (consumer)



- Objectifs pédagogiques fixés par la CIFIC Suisse
- Documents de cours élaborés par la CIFIC Suisse
- Directives

- Adaptation des documents de cours interentreprises
- Main d'œuvre «révision par la responsable pédagogique de Genève»
- Fixation des dates et des délais

- Documents de cours adaptés pour Genève
- Gestion des journées en apprentissage autonome
- Gestion des mandats de transfert
- CI aux apprentis à Genève



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)

57

58 **Résumé**



- Marché**
- Promouvoir et vendre des produits et des services
 - Décision stratégique de l'entreprise

- Production de biens et de services**
- Input : ressources et main-d'œuvre
 - Transformation : outils, machines et main-d'œuvre
 - Output : produits et services



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)

58

Dispositions légales et règles de l'entreprise

59

60 Échanges d'expériences

Définition de la tâche

Étape 1 : Pensez à votre quotidien professionnel : Quelles sont les dispositions légales ou les règles propres à l'entreprise en vigueur ? Où sont-elles consignées ?

Étape 2 : Cherchez un-e collègue avec qui échanger : Où se situent les points communs et les divergences dans vos expériences ? Dans quelle mesure ces dispositions influencent-elles votre travail ? Notez trois points essentiels de votre échange.

Attente / objectif

- Réfléchir aux dispositions légales et aux règles propres à l'entreprise qui influencent le quotidien professionnel.
- Consigner les principaux points par écrit en vue de l'échange en plénum.

Conditions générales

Outils : Ordinateur portable, matériel d'écriture et de prise de notes
 Méthode de travail : Travail individuel, groupe de deux
 Durée : 10'



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)

60

61 L'essentiel

- Vous et votre entreprise êtes tenu-e-s de vous conformer aux dispositions légales (p. ex. Code des obligations, contrat d'apprentissage, loi sur la protection des données).
- Dans votre travail, vous respectez également les règles de l'entreprise (p. ex. lignes directrices, règlement intérieur, règlement du personnel, directives en matière de responsabilité sociale des entreprises).



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)

61

62 Dispositions légales

- Droits et devoirs des travailleurs, p. ex. Code des obligations.
- Prescriptions en matière de formation, p. ex. Code des obligations
- Gestion des données, p. ex. loi sur la protection des données
- Dispositions en matière de protection de l'environnement, p. ex. loi CO2, loi relative à la protection de l'environnement



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)

62

63 Dispositions de l'entreprise

- Droits et obligations des travailleuses et des travailleurs, p. ex. règlement du personnel, règlement de remboursement des frais, accord de confidentialité, règlement relatif au temps de travail
- Sécurité au travail, p. ex. règlement d'exploitation (pour les entreprises industrielles), concept de sécurité
- Valeurs et principes de base de l'entreprise, p. ex. lignes directrices, description de la vision
- Engagement de l'entreprise, concept de responsabilité sociale des entreprises
- Image de l'entreprise, p. ex. concept d'information et de communication



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)

63

Dispositions légales

Lignes directrices de mon entreprise

Normes d'assurance qualité

Règles tacites de l'entreprise (culture)



Démarche RSE
 Développement durable

64

65 **Résumé**

**Dispositions
légalés
et règles de
l'entreprise**

Dispositions propres à l'entreprise

- Règlement du personnel
- Lignes directrices
- Concept de sécurité
- Concept de responsabilité sociale des entreprises

Bases juridiques

- Droits du travail
- Ordonnances et lois en matière de protection de l'environnement
- Protection des données



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)

Perspectives

67

Programme des CI – Employé-e-s de commerce CFC

	1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage				3 ^e année d'apprentissage	
Jours en présentiel	CI 1 (septembre) <ul style="list-style-type: none"> Formation/CI Organisation/Rôle Travailler avec Konvink UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise » Méthode des 5 étapes Basés du traitement des mandats Orientation vers les services 	CI 2 (octobre) <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 encadrée 	CI 4 (avril-juin) <ul style="list-style-type: none"> Etat des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1 Concept d'information et de communication Reclamations Prochaine services Reglementations dans l'entreprise Introduction CC-CI 2 	CI 6 (août-octobre) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet Esquisse Objectif/ calendrier Prochaines étapes Groupes d'apprentissage 	CI 7 (novembre-décembre) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet Esquisse du projet Calendrier du projet Documentation UA (Rn) Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles 	CI 8 (Janvier) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet Esquisse du projet Calendrier du projet Documentation UA (Rn) Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles 	CI 9 (septembre-novembre) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet Reflexion / finalisation Entreprise et envt. Analyse PESTEL Etat des lieux Impact procédure de qual. en entreprise Introduction présentation de projet 	CI 10 (Janvier) <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'autoapprentissage guidée		CI 3 (octobre-mars) <ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre du mandat de travail CI 3 UA Trailer les demandes des clients sur différents canaux Présentation d'œuvre 	CI 5 (juin-août) <ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre du mandat de travail CI 5 UA (Introduction) Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles Mon projet Esquisse de projet et réalisation d'une esquisse 					
Contrôles de compétence			CC CI 1: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Gérer habilement les interfaces en entreprise Trailer les demandes des clients sur différents canaux 	CC CI 2: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Utiliser des infrastructures numériques Créer des contenus numériques 			<ul style="list-style-type: none"> Garantir la gestion des données Rédiger des textes compréhensibles 	
Test certificat			CC CI 1: Mandat de transfert (60%) <ul style="list-style-type: none"> Mandat de transfert «trailer les demandes des clients» 	CC CI 2: Mandat de transfert (60%) <ul style="list-style-type: none"> Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation) 				

★ 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

67

68

Perspectives

Tâche de suivi pour le CI6 en présentiel (septembre-octobre 2024)

A faire pour le CI6 en présentiel, selon votre convocation

CI 5 (phase d'autoapprentissage guidée)

Etablir une esquisse de projet selon les directives de travail « phase d'autoapprentissage guidée Jour de CI 5 »

Contenus d'apprentissage

- Lire le sujet
- Choisir l'axe du projet
- Développer et définir l'idée du projet
- Elaborer une esquisse de projet



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)

68

69 Perspectives

CI 6

Septembre-octobre, selon votre convocation

Contenus d'apprentissage

- Présenter les esquisses de projet
- Elaborer la planification du projet
- Formuler des objectifs SMART
- Identifier et prioriser les étapes de travail
- Établir un planning

Mandat de préparation

- Déposer une ébauche de projet sur Konvink (publier votre œuvre « mon projet » - il sera possible de la modifier au fur et à mesure des CI



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)

69

70 Dates des tâches importantes à réaliser de mai à septembre 2024

Quoi	Jusqu'à quand	Auto-check
Finaliser l'œuvre pour le mandat de transfert 1 « Traiter les demandes des clients » et l'envoyer pour évaluation après validation par le formateur/la formatrice en entreprise	20 juin 2024	
Passer et soumettre les tests de certificat « Gérer habilement les interfaces d'entreprise » et « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».	20 juin 2024	
Composer et soumettre sa « prestation d'examens » dans Konvink Attention nommer sa prestation d'examens exactement comme suit « NOM(S) Prénom – MT1 »	20 juin 2024	
S'inscrire à la séance en ligne d'accompagnement au CI5 (séance obligatoire!) - Jeudi 29 août de 10h à 11h30 - Lundi 9 septembre de 14h à 15h30 Formations - CIFC Genève (cifc-geneve.ch)	29 août ou 9 septembre 2024	
CI 5 (phase d'autoapprentissage guidée): Etablir une esquisse de projet selon les directives de travail « phase d'autoapprentissage guidée Jour de CI 5 »	Entre juin et septembre 2024	
Publier votre ébauche de projet sur Konvink « mandat de transfert : mon projet »	16 septembre 2024	
Tâche de suivi « Effectuer des recherches sur les règles en vigueur dans mon entreprise »	Pour le CI6 (à partir de septembre)	



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)

70

Conclusion

71

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

- ...avez entraîné votre capacité à mener des entretiens exigeants avec les client-e-s ;
- ...avez étudié les groupes cibles de votre entreprise ;
- ...avez analysé la production de biens et de services dans votre entreprise ainsi que ses marchés ;
- ...avez découvert les dispositions légales et les règles de l'entreprise les plus importantes.



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)

72

73 **Cible****Définition de la tâche**

Étape 1 : Remémorez-vous les thématiques du jour. Indiquez sur la cible où vous vous situez en termes de connaissances et de compétences.

Étape 2 : Indiquez sur la cible où vous vous situez en termes de connaissances et de compétences.

Plus vous êtes proche du centre de la cible, plus vous maîtrisez la thématique concernée. Si vous vous en éloignez, cela signifie qu'il vous faut revoir encore cette thématique.

Attente / objectif

– Ils reflètent de manière réaliste votre niveau de connaissances.

Conditions générales

Outils : Flipchart, crayons
Méthode de travail : Travail individuel (5') / Plénière (10')
Durée : 15'



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)

73

74 **Feedback**

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)

74

Merci de votre attention!



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)