



1. Présentez-vous brièvement.

Je suis Maud Bellino, apprentie en 2ème année AFP, actuellement employée dans l'entreprise "CIFIC Genève".

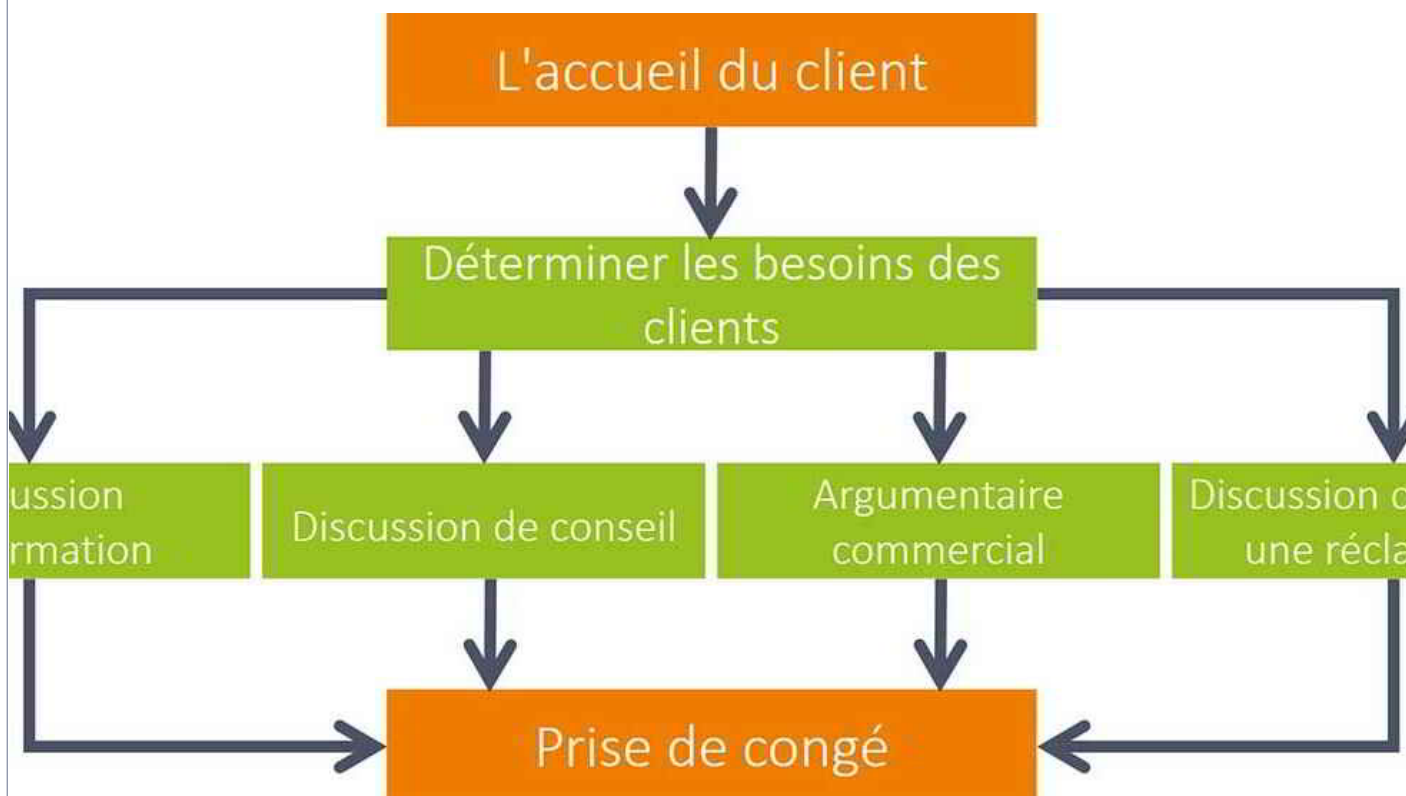
2. Présentez brièvement votre entreprise et ses activités.

Mon entreprise formatrice est la "CIFIC Genève". C'est une association professionnelle qui dispense les cours interentreprises pour les apprentis employés de commerce pour la branche "Services & Administration" et AFP.

Dans ce mandat de transfert, je vais vous parler d'une situation de contact précise vécue en entreprise.

L'énoncé du mandat de transfert se trouve dans la pièce jointe de cette première section.

[Mandat_de_transfert_2_Interagir_avec_des_groupes_d_intérêts_internes_et_externes.pdf](#)



Réflexion



- ✔ Quels sont les éléments qui ont permis à la personne en face de voir que votre communication était valorisante ?
- ✔ Quels sont les éléments qui ont permis à la personne en face de voir que votre communication était valorisante ?
- ✘ Y-a-t-il eu des moments où votre communication était moins valorisante ? Comment auriez-vous pu adopter une attitude plus valorisante ?
- ✘ Y-a-t-il eu des moments où votre communication était moins valorisante ? Comment auriez-vous pu adopter une attitude plus valorisante ?

Learnings



1. Qu'est ce que cette situation de communication vous a appris ?
2. Que feriez-vous à l'identique ?
3. Que feriez-vous différemment ?

Situation initiale

Dans ce mandat de transfert, vous devez décrire une situation de communication en détail.

La communication peut être avec un client interne ou externe et peu se dérouler par n'importe quel canal de communication.

Veillez à utiliser les techniques de communication étudiées dans les unités d'apprentissage "Bien gérer ses contacts avec les clients" et "Communiquer avec respect" afin que votre communication soit valorisante.

Afin de donner le contexte de la situation traitée, répondez aux questions suivantes :

1. Comment se présente la situation initiale ?
2. Que s'est-il passé en amont de la situation de communication ?
3. Avec qui avez-vous communiqué ?
4. S'agissait-il d'une situation de communication personnelle en face à face ?
5. Dans le cas contraire, quel média avez-vous utilisé pour communiquer ?
6. Sur quel contenu portait cette situation de communication ?
7. Quel était votre rôle dans cette situation de communication ?

Autres points pertinents selon vous.

Etapes

Décrivez étape par étape comment la situation de communication s'est déroulée.

Veillez à ce que votre démarche soit la plus structurée possible et compréhensible pour des personnes externes.

Images jointes

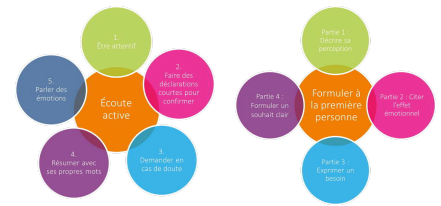


Image écoute active et message à la première personne : source Konvink

Protection des données et sources

Indiquez :

- vos propres contributions;
- les contributions des tiers.

Le document ci-joint doit être signé et joint à cette étape :

- Déclaration sur l'honneur

Documents joints

[Mandat_de_transfert_2_Déclaration_sur_l_honneur.pdf](#)

Déclaration sur l'honneur - source : CIFC Suisse

Publication intermédiaire : 6 février 2026 / Soumission pour évaluation : 5 mars 2026