



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

1

2 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.



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 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**.



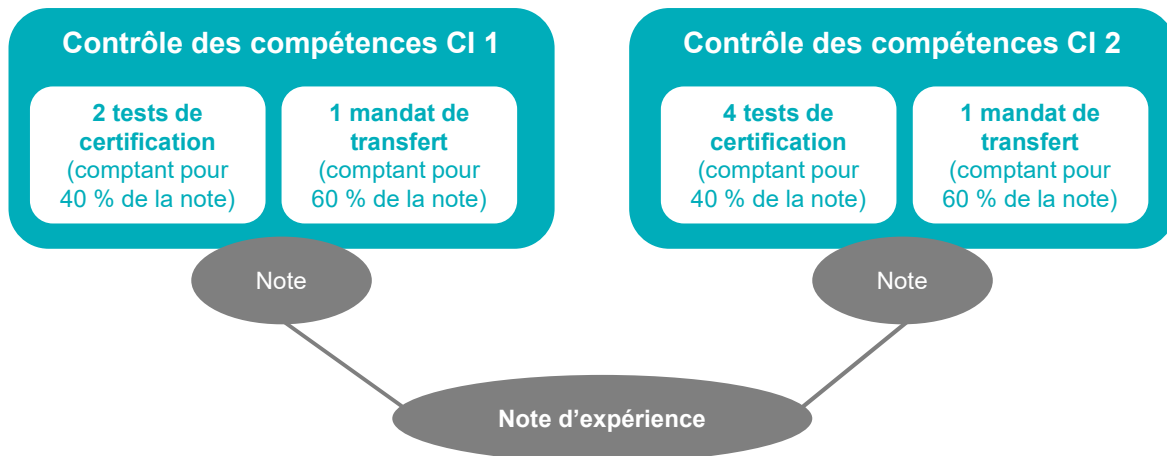
Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

3

La note d'expérience au CI

4

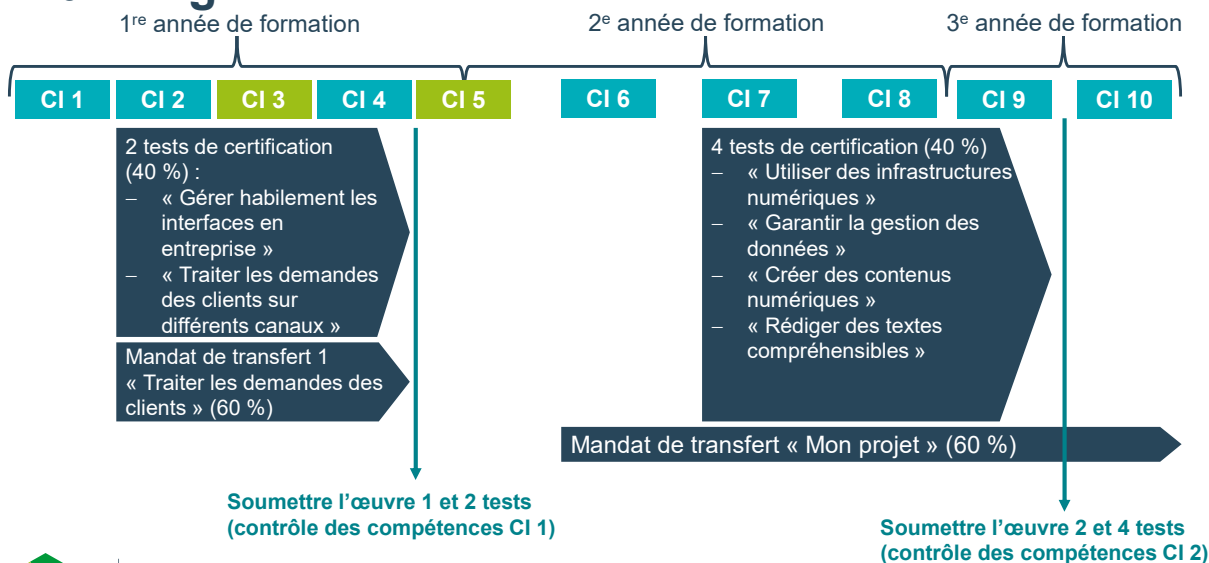
5 Calcul de la note d'expérience au CI



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)

5

6 Planning



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)

6

Les tests de certification

7

8 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)

8

9 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)



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

10 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 !)



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)

10

11 Les tests de certification – conseils

Le traitement des tests de certification est régi par les dispositions suivantes :

- Les personnes en formation effectuent les tests de certification dans le cadre des phases d'autoapprentissage guidées à l'endroit de leur choix.
- La commission des cours cantonale attribue les mandats à effectuer.
- Les tests de certification sont un travail individuel et doivent être effectués sans outils.
- Les tests de certification ne peuvent être effectués qu'une seule fois.



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)

11

12 Les tests de certification – conseils

- Les personnes en formation respectent les délais de remise des tests de certification et du mandat de transfert/ de l'œuvre. La commission des cours cantonale définit les délais de remise à respecter.
- En cas de non-respect des délais, un point entier est déduit de la note. La commission des cours compétente définit alors un délai ultérieur. Si ce dernier n'est pas respecté non plus, la personne concernée obtient la note 1 pour le contrôle des compétences 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)

12

13 Les tests de certification – conseils

En cas de problèmes techniques pendant le traitement des tests de certification, les dispositions suivantes s'appliquent :

- Si le test de certification est lancé par erreur mais interrompu dans les deux minutes, il est possible de le recommencer.
- Si le test de certification est interrompu en raison d'un problème technique de Konvink, il peut être repassé.



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)

13

14 Les tests de certification – conseils

- Si le test de certification est interrompu en raison d'un autre problème technique (par ex. dysfonctionnement d'un appareil, panne du système d'exploitation, problème lié à Internet, etc.) ou d'une mauvaise manipulation effectuée par la personne en formation, le test de certification ne peut pas être repassé. Dans ce cas, le test de certification est considéré comme non validé.
- En cas de litiges, les données figurant dans le reporting Konvink font foi



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)

14

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.

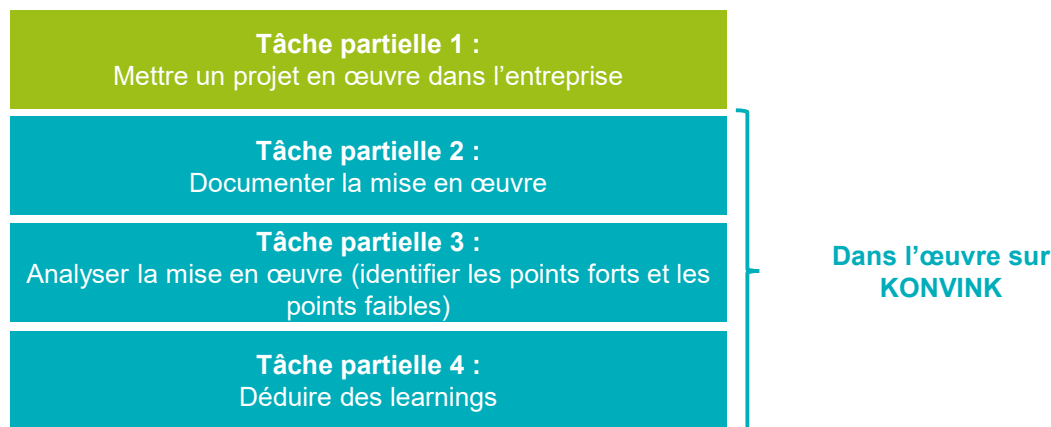


Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Les mandats de transfert

17 Les mandats de transfert – structure

Chaque mandat de transfert se compose de quatre tâches partielles :



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 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.



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

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.



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)

Les mandats de transfert – exemple

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.



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)