



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 1

Prénom Nom

4 septembre 2024

2 Programme CI 1

Heure	Thème
08h00	<ul style="list-style-type: none">– Accueil / Objectifs / Déroulement– Faire connaissance– Informations organisationnelles– Tout sur la formation « Employé-e de commerce CFC SA »– Travailler intelligemment avec Konvink– Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise– Gestion des interfaces
12h00	Pause du midi
13h00	<ul style="list-style-type: none">– Méthode IPDRCE– Les bases de la gestion de mandats– Avoir le sens du service– Contrôles des compétences CI et la présentation d'œuvre, mandat mon entreprise– Perspectives– Conclusion
17h00	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)

3 Objectifs

- Avoir une idée de qui fréquente le CI avec vous.
- Être en mesure de définir les principales caractéristiques de la formation « Employé-e de commerce CFC SA » avec vos propres mots.
- Se familiariser avec les tâches qui incombent à un-e employé-e de commerce CFC SA.
- Être capable de travailler avec Konvink.
- Avoir le sens du service dans l'entreprise.
- Être capable de gérer les mandats de manière structurée.
- Se tenir au courant des thèmes qui seront abordés lors de la prochaine journée dédiée aux CI et des tâches à accomplir d'ici là.



4 Informations organisationnelles



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)

Tour de présentation

6 Bingo des présentations

Définition des tâches

- Étape 1:** Reportez-vous à la grille de bingo à la deuxième page de cette directive de travail.
- Étape 2:** Prenez un crayon et votre grille et circulez librement dans la pièce. Posez les questions indiquées aux autres participant-e-s du CI et complétez la grille. Notez les noms dans les cases appropriées.
- Étape 3:** Procédez ainsi jusqu'à ce que vous ayez une ligne entière de cases complétées. La ligne peut être horizontale ou verticale. Un nom ne peut pas figurer plus d'une fois dans une même ligne. Dès que vous avez une ligne complète, criez « Bingo ! ».

Attente / objectif

- Apprendre à connaître les autres participant-e-s du CI.
- Compléter la grille de bingo en inscrivant le nom des autres participant-e-s du CI.

Conditions générales

Outils : crayon
Méthode de travail: séance plénière
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)

7 Attentes

Quelles sont vos attentes en matière de

- le CI ?
- vos camarades de classe ?
- de moi ?



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)

Tout sur la formation « Employé-e de commerce CFC SA »

9 Structure de la présentation

1. Organisation de la formation
2. Méthode de travail dans les 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)

10 L'essentiel en bref

- Vous êtes maintenant une professionnelle ou un professionnel avec des droits et des devoirs.
- Les trois lieux de formation (entreprise, école professionnelle et CI) sont coordonnés.
- Les CI visent à transmettre des connaissances et des aptitudes spécifiques à la branche.
- Les CI vous offrent la possibilité d'échanger avec des personnes de la même branche.
- La formation suit un déroulement bien défini.
- Dans les CI, nous travaillons avec Konvink, le portfolio personnel et des groupes d'apprentissage.
- Vos prestations sont évaluées à l'aide de deux contrôles des compétences et six tests 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)

Organisation de la formation

12 Les trois lieux de formation

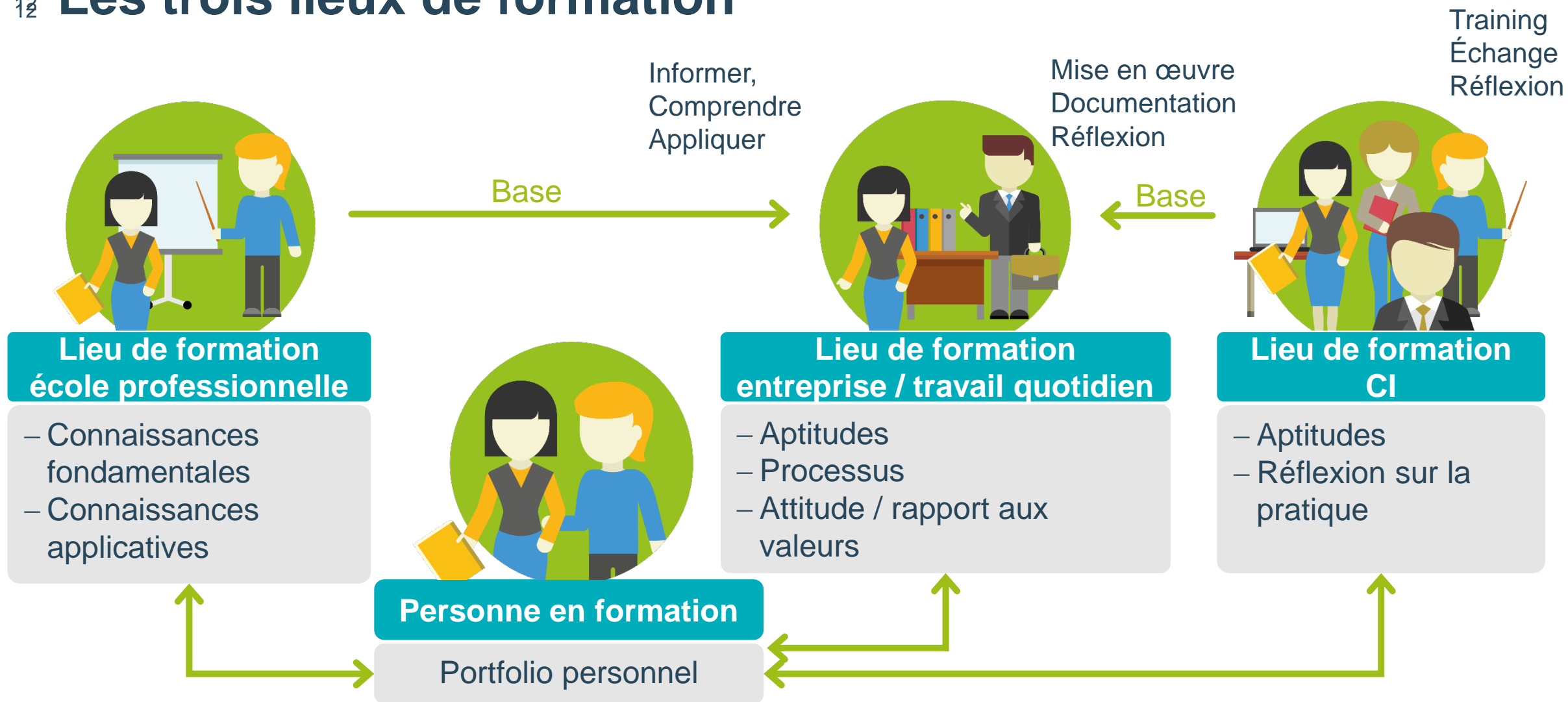


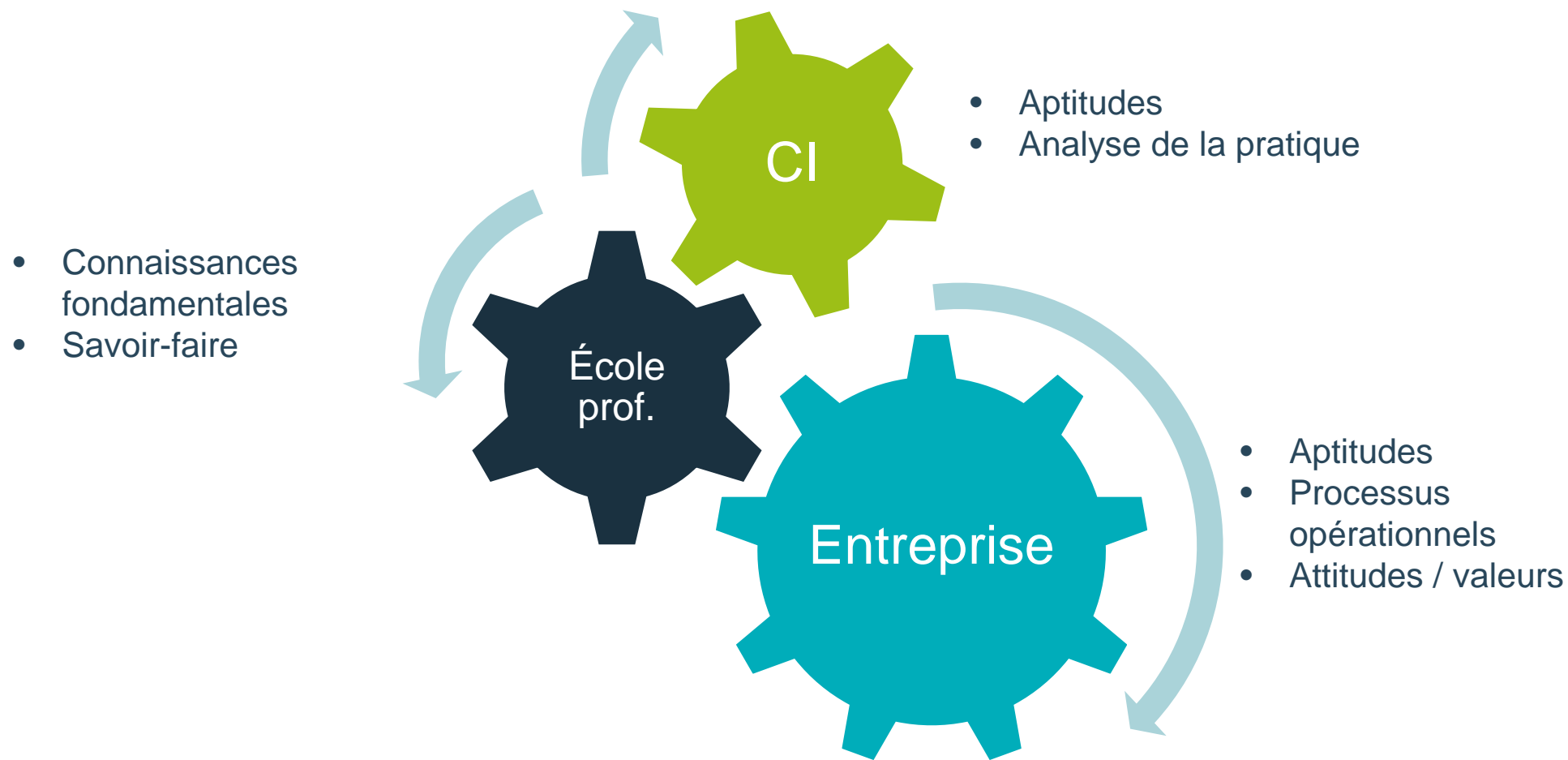
Illustration : Coopération entre les lieux de formation, source : Konvink.



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 Les trois lieux de formation



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 CIFIC

- Qu'est-ce que la CIFIC ?
- Quelle est sa raison d'être ?
- Comment est-elle organisée ?

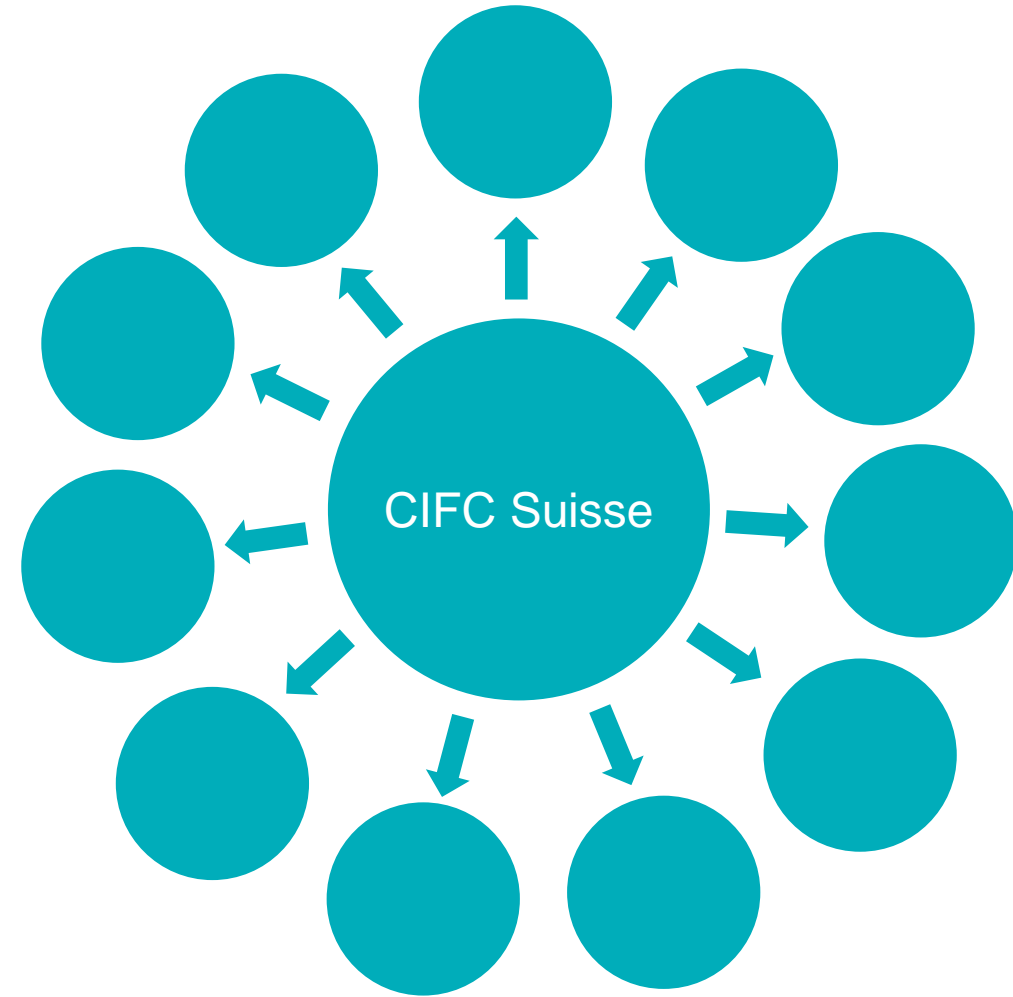


Illustration : Organisation de la CIFIC, source : illustration propre.



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)

Communauté d'intérêts Formation commerciale initiale

Qui est la Communauté d'intérêts Formation commerciale de base Suisse (CIFC Suisse) ?

La CIFC Suisse est l'association de formation professionnelle en charge de la formation initiale Employé·e de commerce AFP de deux ans et de la formation initiale Employé·e de commerce CFC de trois ans de la branche « Services et administration » (SA). SA est la plus importante des 19 branches de formations commerciales.

→ <https://igkg.ch/fr/>



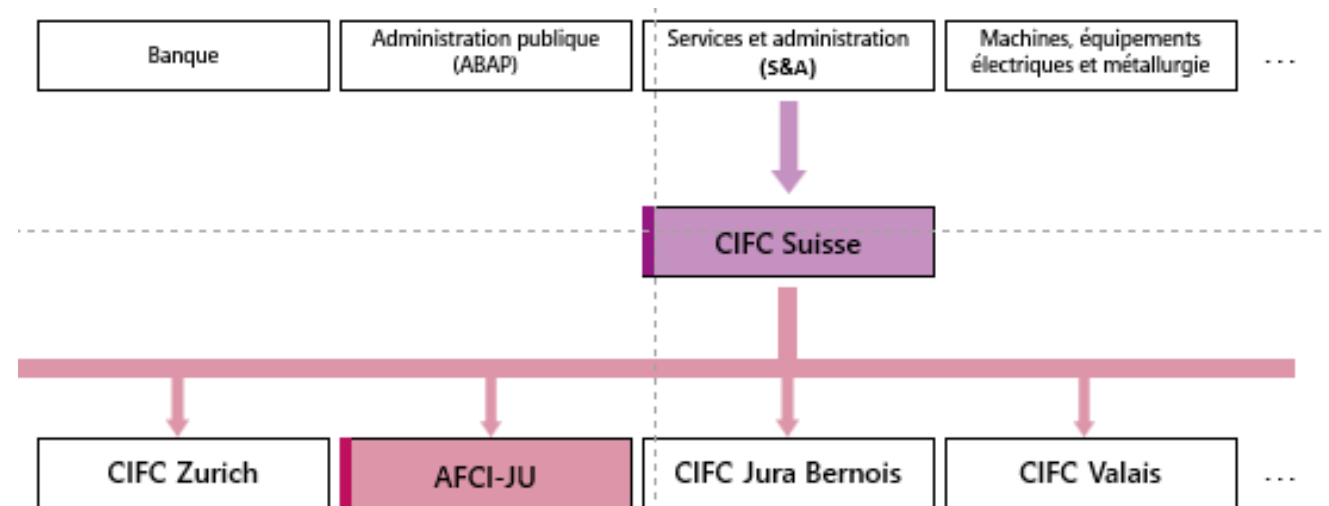
Comment la CIFC est-elle organisée ?

La CIFC Suisse dispose de 21 organisations cantonales ou intercantionales - appelées commissions des cours. Celles-ci sont responsables de la mise en œuvre des cours interentreprises, soutiennent les entreprises formatrices dans la formation en entreprise et travaillent en étroite collaboration avec les écoles professionnelles.

→ <https://igkg.ch/fr/a-propos-de-nous/commission-des-cours/>



- La CIFC (Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale de base) est responsable de la branche de formation et d'examen "Services et administration" (S&A) du certificat fédéral de capacité (CFC) d'employé-e-s de commerce.
- La CIFC remplit la mission dévolue aux associations professionnelles pour les branches d'activités non représentées par une association professionnelle faîtière.



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)

Guide pour la formation

Le guide pour la formation documente la structure et le contenu de la formation dans l'entreprise, dans les cours interentreprises (CI) ainsi que dans la partie entreprise de la procédure de qualification (PQ). Il introduit toutes les bases obligatoires de la formation professionnelle initiale et sert de guide aux apprenti-e-s, aux formateurs/trices, aux responsables des CI ainsi qu'aux expert-e-s aux examens. Le guide peut être téléchargé gratuitement sur le site Internet de la CIFIC Suisse :



<https://igkg.ch/fr/employe-e-de-commerce-cfc-service-et-administration/formation/>



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 **AFCI-JU : Association pour la formation commerciale initiale - Canton du Jura**

Site Internet : www.afci-ju.ch



BIENVENUE SUR LE SITE DE L'ASSOCIATION POUR LA FORMATION COMMERCIALE INITIALE DU CANTON DU JURA (AFCI-JU).

Vous y trouverez, organisés par volées d'apprentissage et de stage, tous les documents dont vous pouvez avoir besoin en qualité **d'apprenti**, de **stagiaire** ou de **formateur en entreprise**.

Les termes utilisés dans le présent site pour désigner des personnes s'appliquent indifféremment aux femmes et aux hommes.



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)



19 **AFCI-JU** : Association pour la formation commerciale initiale - Canton du Jura

Site Internet : www.afci-ju.ch

- ⇒ Les personnes en formation sont responsables de l'impression ou du téléchargement de leurs supports de cours pour les CI.
- ⇒ Une news vous est transmise par courriel avant chaque CI pour vous informer de la date de la mise en ligne des supports.



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)



20 L'école professionnelle et les CI

	Jours à l'école professionnelle (par semaine)	Jours de CI (par année de formation)
1 ^{re} année de formation	2	4
2 ^e année de formation	2	4
3 ^e année de formation	1	2



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 L'école professionnelle et les CI

Au cours de la 1^{re} et de la 2^e année d'apprentissage, **vous choisissez** le domaine à choix à l'école professionnelle :

Domaine à choix 1	Domaine à choix 2
Deuxième langue étrangère <ul style="list-style-type: none">– « Finances »– « Communication dans la langue nationale »– « Communication dans la langue étrangère »– « Technologie » (deux options possibles)	Réalisation de projet individuelle



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)

Le profil de qualification

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →					
a	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	a1 : Examiner et développer des compétences commerciales	a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial	a4 : Agir de manière responsable dans la société	a5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	
b	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise	b3 : Participer aux discussions économiques	b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels	b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	
c	Coordination des processus de travail en entreprise	c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial	c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise	c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	c6 : Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)
d	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	d5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)	d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)
e	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial	e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise	e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias	e5 : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie »)	e6 : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)

Illustration : Profil de qualification Employé-e de commerce CFC SA, source : Plan de formation.



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)

Aperçu de la formation «employé-e de commerce CFC SA»

23

Apprentissage auto-organisé : travail avec le dossier de formation en ligne															
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1	CO a1	CO b3	CO c4	CO d5	CO e5
	CO a2	CO b4	CO c2	CO d2	CO e2	CO a2	CO b3	CO c4	CO d3	CO e2	CO a2		CO c6	CO d6	CO e6
	CO a3		CO c5		CO e4	CO a3	CO b4	CO c5	CO d4	CO e3	CO a3				
	CO a4					CO a4	CO b5			CO e4	CO a4				
	CO a5					CO a5					CO a5				
Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques à l'option choisie					
CI	Jour 1 et 2		Jour 3 et 4		Jour 5 et 6		Jour 7 et 8		Jour 9 et 10						
Entreprise	Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification CO a2 S'informer sur les réseaux professionnels CO c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches CO c1 Planifier une journée de travail CO c1 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée CO c1 Organiser un événement CO c2 Créer un document de soutien CO c2 Gérer un agenda CO c2 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion CO c2 Organiser l'archivage CO c5 Établir un budget et un décompte CO c5 Tenir le livre de caisse CO c5 Contrôler les paiements entrants CO c5 Établir des ordres de paiement	CO c5 Contrôler les factures reçues CO d1 Prendre en compte les besoins CO d1 Instaurer un contact numérique CO d1 Téléphoner de manière professionnelle CO d1 Traiter ou transférer des demandes CO d2 Transmettre des informations CO d2 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil CO d2 Répondre à des objections CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations CO e1 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données CO e1 Travailler avec des logiciels et des bases de données CO e2 Effectuer une recherche CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures CO a3 Clarifier et exécuter un mandat CO b1 Faire preuve d'esprit d'équipe CO b2 Avoir le sens du service CO b2 Recevoir et transmettre des informations CO b2 Analyser les interfaces en entreprise CO b2 Recueillir et traiter des informations sur les mandats CO b4 Planifier des tâches de gestion de projet CO b4 Gérer des environnements de travail dans des projets CO b4 Évaluer des projets CO b5 Contribuer positivement aux changements CO c3 Documenter des processus CO c3 Optimiser des processus CO c3 Créer et superviser un calendrier	CO c4 Définir les caractéristiques du groupe cible CO c5 Établir une facture CO d3 Préparer et mener un entretien de vente CO d3 Préparer et mener un entretien de négociation CO d4 Instaurer des relations CO d4 Entretenir des relations CO d4 Demander des feedback sur les prises de contact et en tirer profit CO e1 Résoudre des problèmes techniques CO e3 Recevoir un mandat d'analyse CO e3 Effectuer des évaluations quantitatives CO e3 Effectuer des évaluations qualitatives CO e3 Interpréter des résultats d'évaluations CO e4 Effectuer un mandat de préparation CO e4 Élaborer un modèle CO e4 Vérifier la qualité de contenus multimédias	CO a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles CO a2 Utiliser et entretenir son réseau professionnel CO a2 Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux CO a3 Recevoir des retours CO b3 Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion	CO b3 Participer aux discussions spécialisées CO c4 Créer des contenus de communication et mener à bien des mesures de communication CO c4 Tenir compte de l'évolution multimédia dans les mesures de communication									
	1 ^{er} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre		5 ^e semestre		6 ^e semestre				

Légende

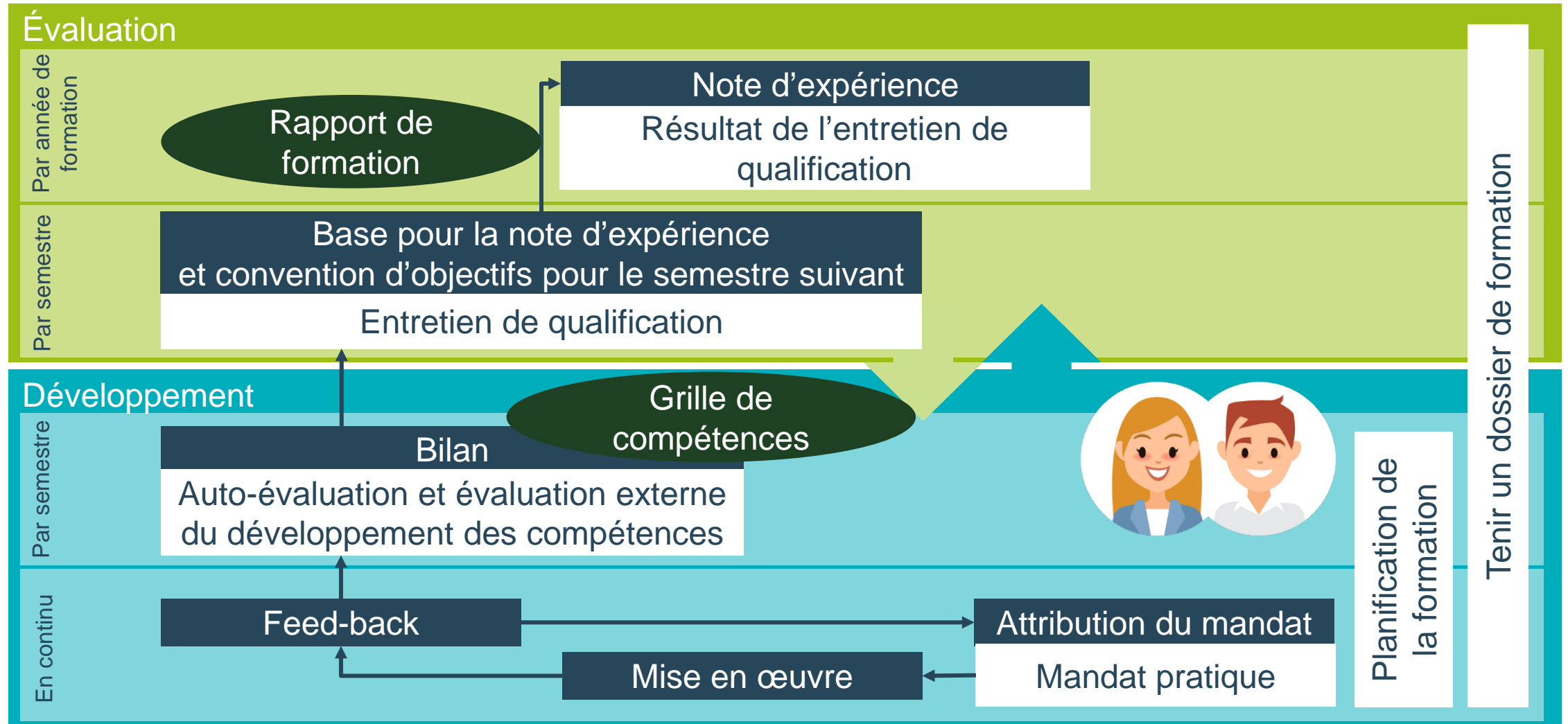
- Auto-évaluation et évaluation externe : grille de compétences
- Note d'expérience en entreprise
- CI Cours interentreprises
- CO Connaissances fondamentales et aptitudes dans la compétence opérationnelle concernée
-



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)

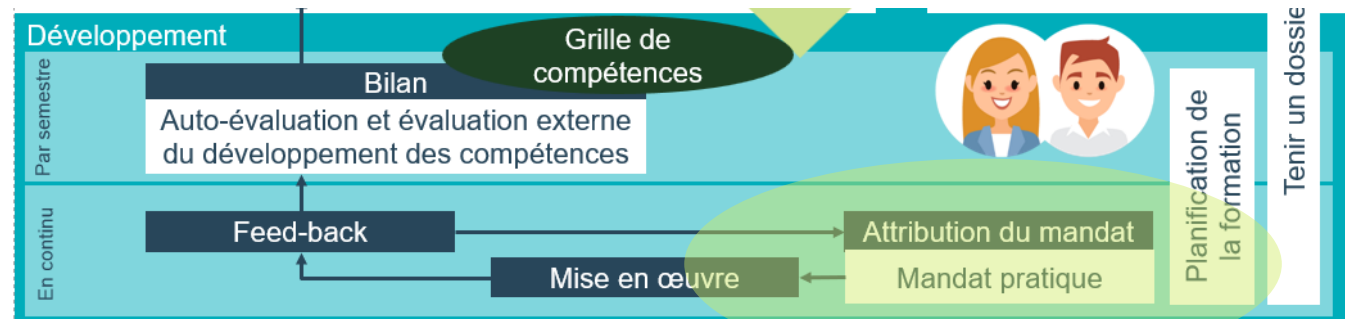
Illustration : Organisation de la formation, source : Konvink.

Organisation des outils d'évaluation



Mandats pratiques

- Élément central pour le pilotage de la formation
- Le formateur/La formatrice donne l'impulsion pour la mise en œuvre des mandats pratiques et définit les conditions-cadres
- Les apprenti-e-s documentent leur démarche, leurs résultats et leurs conclusions dans le dossier de formation en ligne
- Au total, 64 mandats pratiques répartis sur les trois années d'apprentissage



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)



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)

2^e année de formation

Faire preuve d'esprit d'équipe

Mandat pratique

Compétence opérationnelle b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial

Situation initiale

En tant que professionnel-le, tu travailles en équipe avec différentes personnes. La réussite d'une équipe n'est jamais le fait d'une seule personne, mais dépend de l'ensemble de l'équipe. Avec ta motivation et ton implication, tu contribues largement à l'esprit d'équipe.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 : Discute avec ta ou ton responsable des attentes qu'elle/il a par rapport au travail en équipe. Partant de là, élabore un aperçu (p. ex. une MindMap) illustrant ce qui participe à une bonne collaboration au sein de l'équipe.

Tâche partielle 2 : Complète ton aperçu avec toutes les règles du travail en équipe à respecter dans ton entreprise.

Tâche partielle 3 : Pendant quatre semaines, attache-toi à collaborer avec beaucoup d'implication au sein de ton équipe et contribue activement à l'esprit d'équipe en tentant de t'identifier à ton équipe.

Pendant cette période, réponds aux questions suivantes :

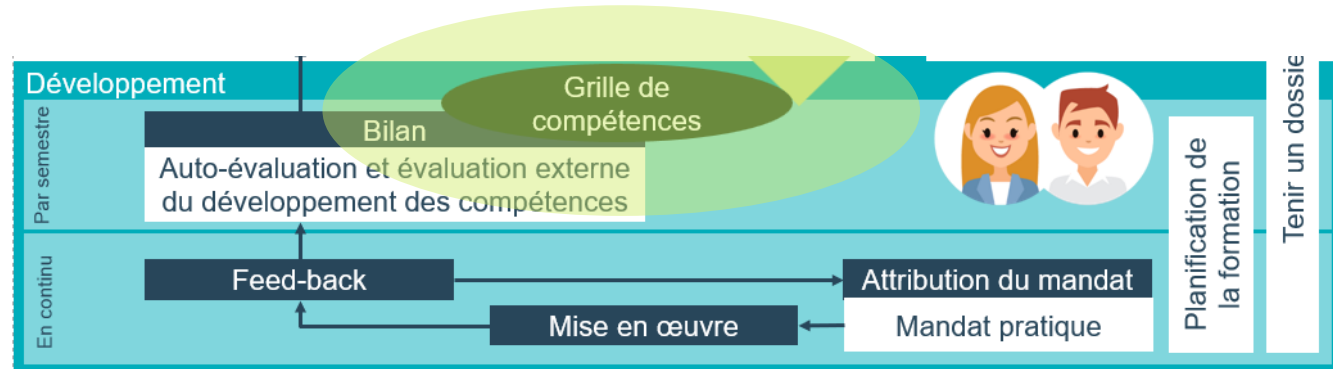
- Quelles sont les trois à cinq qualités qui caractérisent mon équipe et sa réussite ?
- Quels sont les objectifs que nous poursuivons ensemble, en tant qu'équipe ?
- Est-ce que je gère les situations difficiles au sein de l'équipe de manière appropriée ?
- Pourquoi est-il plus facile de travailler en équipe avec certaines personnes qu'avec d'autres ?
- Que puis-je faire pour que le travail d'équipe se passe bien avec tout le monde ?

Complète ton aperçu de la tâche partielle 1 avec tes réponses.

Tâche partielle 4 : Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

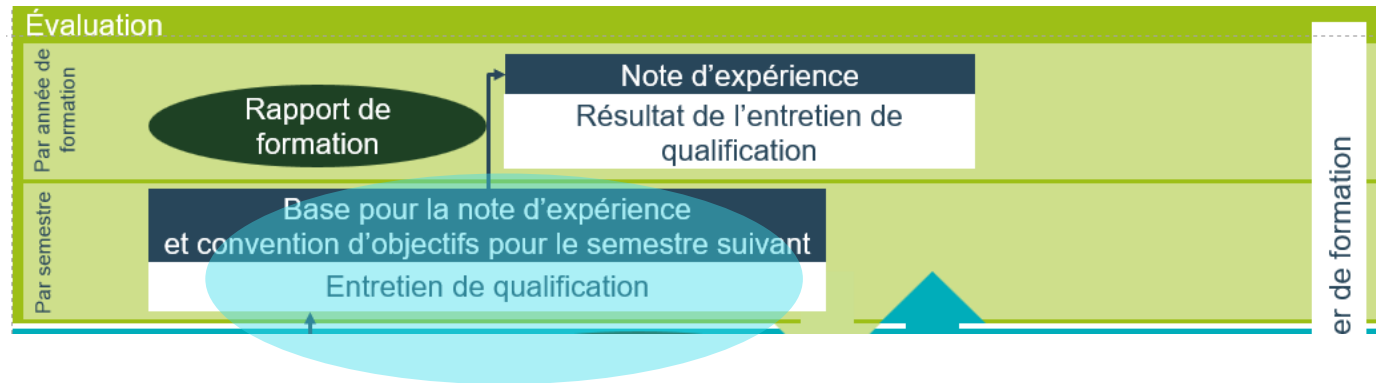
Grilles de compétences

- Une auto-évaluation et une évaluation externe par semestre sur la base de questions directrices et de critères de compétence prédéfinis
- Se basent sur les mandats pratiques
- Les résultats sont pris en compte dans les entretiens de qualification



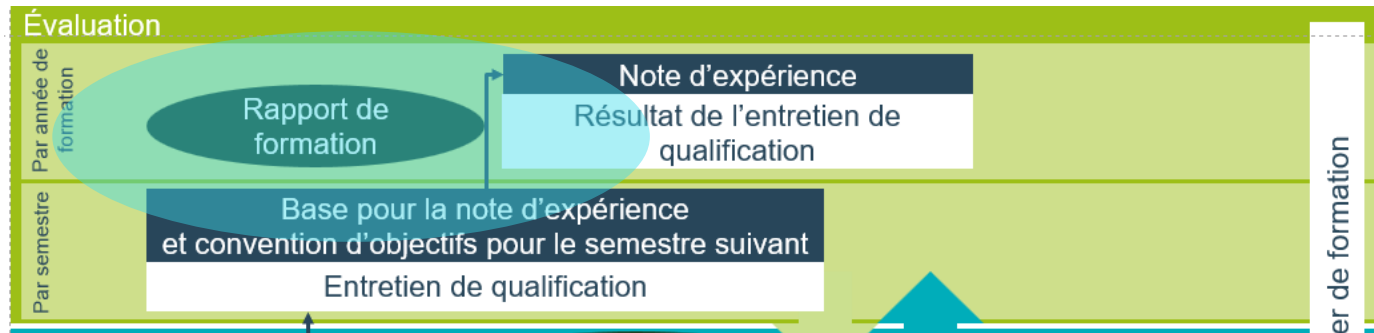
Entretien de qualification

- Un entretien de qualification par semestre pour évaluer le niveau de compétences et les prestations
- Accent sur les points forts et le potentiel d'optimisation
- Les résultats sont consignés dans le rapport de formation et sont pris en compte dans la note d'expérience de l'entreprise



Rapport de formation

- Résumé des résultats de l'entretien de qualification semestriel
- Doit être présenté sur demande aux autorités cantonales
- Le modèle est disponible sur Konvink



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)

Tableau de bord Général Évaluation Aperçu Conclusion Enregistrer en PDF

Étape précédente Étape suivante

Rapport de formation

En tant que formateur ou formatrice, vous passez en revue le niveau de formation avec les personnes que vous formez et documentez vos impressions dans ce rapport au moins une fois par semestre. Pour cela, vous vous appuyez notamment sur la documentation d'apprentissage. L'ordonnance sur la formation professionnelle initiale impose la réalisation d'un rapport de formation.

Souvenez-vous que vous devez établir le rapport de formation en une fois et que vous ne devez pas interrompre votre travail. En revanche, vous avez à tout moment la possibilité d'établir un nouveau rapport de formation.

Tableau de bord

Informations générales

Évaluation
 Évaluation globale des compétences professionnelles
 Travailler avec la documentation d'apprentissage
 Performances dans l'école professionnelle et en cours interentreprises
 Objectifs du semestre précédent

Aperçu
 Objectifs et mesures

Conclusion

Tableau de bord Général Évaluation Aperçu Conclusion Enregistrer en PDF

Étape précédente Étape suivante

Aperçu

Pensez aux points qui ne se sont pas vraiment bien déroulés au semestre passé. Y a-t-il dans le cadre des performances d'apprentissage, du comportement de travail ou dans le domaine scolaire ou des CI, des aspects importants qui doivent être améliorés par les personnes en formation ? Formulez pour cela des objectifs et des mesures. Concentrez-vous sur deux objectifs maximum.

Objectifs et mesures pour le prochain semestre

Objectif 1 [Saisir un mot-clé]

Mesures [Description des mesures]

Calendrier [Saisir la date/période]

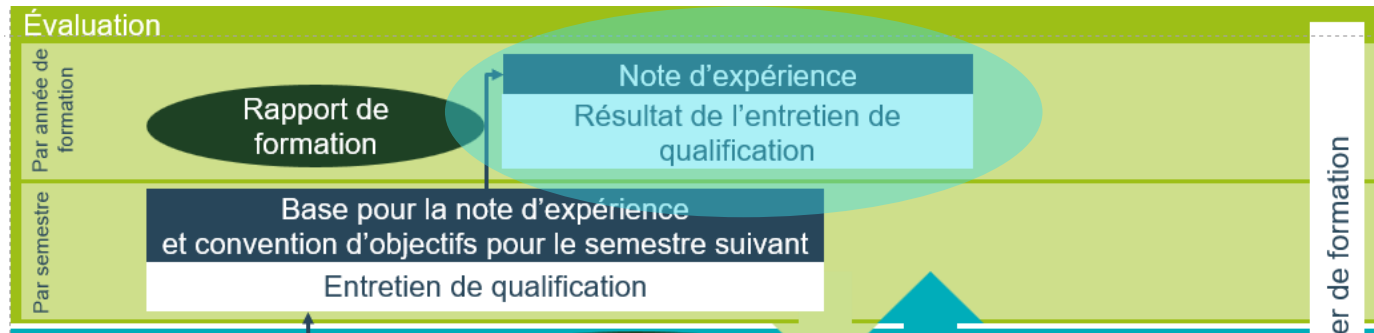
Objectif 2 [Saisir un mot-clé]

Mesures [Description des mesures]

Calendrier [Saisir la date/période]

Note d'expérience de l'entreprise

- Une note d'expérience par semestre
- Évaluation des prestations et de l'engagement des apprenti-e-s
- La grille d'évaluation est mise à disposition sur Konvink
- Saisie dans la "salle d'examen" sur Konvink



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)



kaufmännische grundbildung
 formation commerciale initiale
 formazione di base commerciale

Procédure de qualification – Employé/Employée de commerce CFC de la branche Services et administration

Contrôle de compétences de l'entreprise – résumé de l'évaluation

Date d'examen : _____ Nom du candidat/de la candidate* : _____

Entretien de qualification			
Critère d'évaluation	Points	Points obtenus	
Compétences opérationnelles développées	3	x 4	
Analyser les forces et les faiblesses	3	x 1	
Déduire des apprentissages	3	x 1	
Faire preuve de motivation et d'initiative	3	x 1	
Collaboration interne et externe active	3	x 1	
Nombre total de points	15	24	Note** :

** Formule :
$$\text{Note} = \frac{\text{Nombre de points atteints} \times 5}{\text{Nombre max. de points possibles}} + 1$$

Nom/prénom formateur/trice : _____ Nom/prénom apprenti-e : _____

Signature : _____ Signature : _____

Date : _____ Date : _____

Les notes des contrôles de compétence de l'entreprise sont saisies par le formateur/la formatrice sur Konvink. L'échange de données entre Konvink et la plateforme d'échange des données des cantons (BDEFA2) est automatisé.

*ci-après, « l'apprenti-e ».

Méthode de travail dans les CI



31 Notre méthode de travail dans les 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)

Illustration : Méthode de travail dans les CI
Source : illustration propre.

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	Phase d'apprentissage autonome encadré	CI 1 (septembre) 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	CI 2 (octobre) Transmission d'informations Découverte de l'entreprise Introduction présentation d'oeuvre Introduction CC-CI 1 Introduction phase d'apprentissage autonome encadré	CI 3 (octobre-mai) Mise en oeuvre du mandat de travail CI 3 UA Traiter les demandes des clients sur différents canaux Certificat e-test CC-CI 1	CI 4 (mai / juin) 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 oeuvre du mandat de travail CI 5 UA (introduction) Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles Mon projet Idée de projet et réalisation d'une esquisse	CI 6 (octobre) Mon projet Idée Esquisse 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 environnement Analyse PESTEL État des lieux Input procédure de qualification 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 Mandat CI 3 Mandat de transfert 1	Suivi CI 4 Mandat 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 Certificat e-test CC-CI 2	Suivi CI 9 Préparation CI 10 Mandat de transfert 2			
Préparation / Suivi	Contrôles de compétence (œuvre)			CC-CI 1 : Certificat e-test (40%) ★ Gérer habilement les interfaces en entreprise Traiter les demandes des clients sur différents canaux	CC-CI 1 : Mandat de transfert (60%) ★ Mandat de transfert « Traiter les demandes des clients »	CC-CI 2 : Certificat e-test (40%) ★ Utiliser des infrastructures numériques Créer des contenus numériques Garantir la gestion des données Rédiger des textes compréhensibles	CC-CI 2 : Mandat de transfert (60%) ★ Mandat de transfert « Mon projet » (mise en oeuvre 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





33 Phases d'autoapprentissage guidées

- Les jours de CI 3 et 5 se déroulent sous forme de phases d'autoapprentissage guidées (blended learning).
- Les responsables des CI se chargent de l'introduction, des instructions, de l'accompagnement et de la conclusion.
- Le mandat comprend notamment des indications sur la procédure, l'objectif d'apprentissage, les contenus d'apprentissage, le contrôle des acquis et le temps à disposition.
- Le résultat du travail est remis aux responsables des CI.
- Pour traiter le mandat, les personnes en formation ont 2 × 8 heures (8 heures pour le jour de CI 5/8 heures pour le jour de CI 7) à leur disposition dans l'entreprise.



34 Format d'une unité d'apprentissage : un exemple

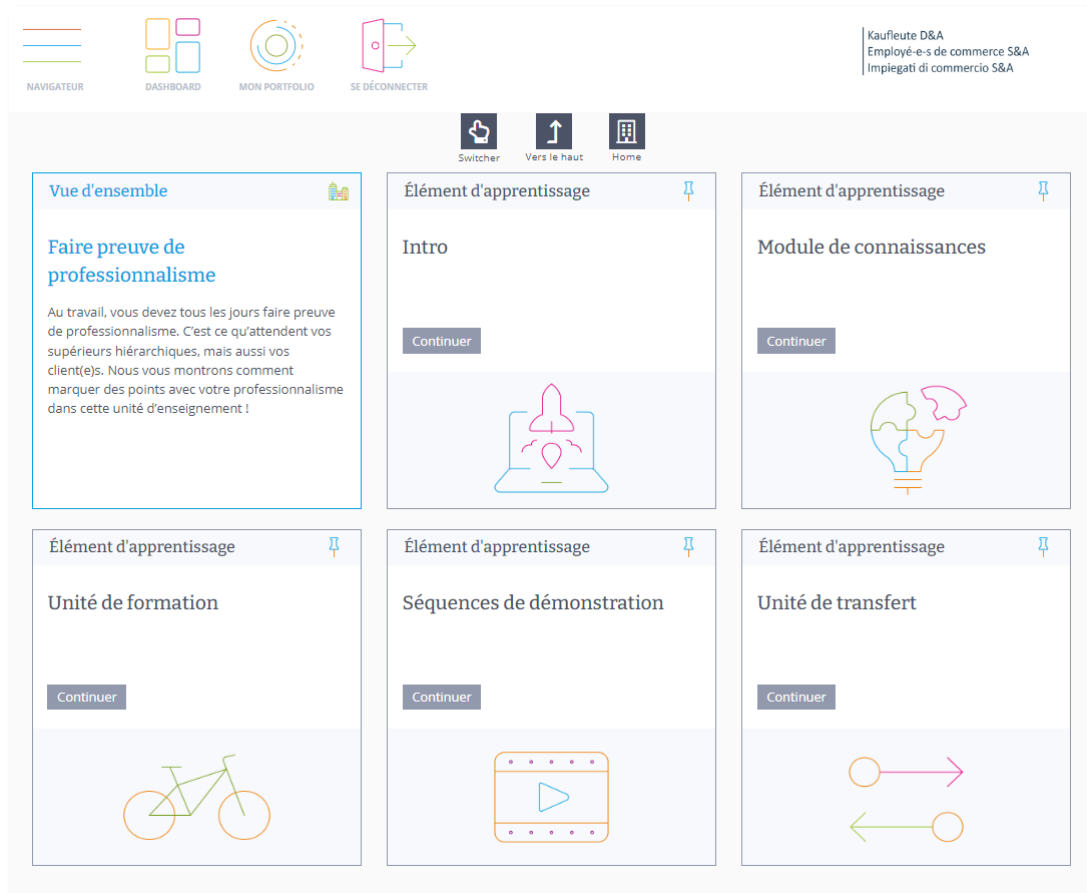


Illustration : Structure d'une unité d'apprentissage, source : Konvink.




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)

Le portfolio personnel


Dashboard Mon portfolio

261 KONVINKER EN LIGNE SYSTEMSTATUS OKAY

Boussole des compétences 


Aperçu du développement de compétences

Vers le contenu

Grille de compétences 


Mes grilles de compétences

Vers le contenu

Présentation d'œuvre 


Mes œuvres!

Vers le contenu

Diplômes et certificats 

Mes diplômes et certificats

Vers le contenu

Prestations fournies lors des examens 

Mes prestations fournies lors des examens

Vers le contenu

Illustration : Le portfolio personnel, source : Konvink.



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)

Contrôles de compétences des CI – Employé-e-s de commerce CFC

CC-CI 1 (1 ^{re} année d'apprentissage)	CC-CI 2 (2 ^e /3 ^e année d'apprentissage)
<p>Certificat e-test (40%)</p> <ul style="list-style-type: none"> Unité d'apprentissage «Gérer habilement les interfaces en entreprise» Unité d'apprentissage «Traiter les demandes des clients sur différents canaux». 	<p>Certificat e-test (40%)</p> <ul style="list-style-type: none"> Unité d'apprentissage «Utiliser des infrastructures numériques» Unité d'apprentissage «Créer des contenus numériques» Unité d'apprentissage «Garantir la gestion des données» Unité d'apprentissage «Rédiger des textes compréhensibles»
<p>Mandat de transfert (60%)</p> <ul style="list-style-type: none"> Traiter les demandes des clients 	<p>Mandat de transfert (60%)</p> <ul style="list-style-type: none"> Mon projet

Certificat e-test

- Les responsables des CI présentent les e-tests
- Les apprenti-e-s passent les e-tests selon les délais fixés par la commission des cours
- Les responsables des CI surveillent le respect des délais

Mandat de transfert

- Les responsables des CI présentent et distribuent les mandats de transfert.
- Les apprenti-e-s élaborent les mandats de transfert en dehors du CI selon les délais fixés par la commission des cours
- Les responsables des CI évaluent les mandats de transfert et saisissent les notes (les deux directement sur Konvink).



Certificat E-Test

The image illustrates the E-Test interface for the igkg CFC. It shows a dashboard with three main sections: 'Centre d'E-Test', 'Exercices d'E-Test', and 'Certificat E-Test'. A large teal arrow points from the 'Exercices d'E-Test' section to a detailed view of the test interface. This detailed view shows a question about 'Coordination efficace' with a timer at 00:24:38. A second teal arrow points from the dashboard to a zoomed-in view of the question text.



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)

Procédure de qualification

		1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage		3 ^e année d'apprentissage		Pondération dans le bulletin de notes			
Examen final	Examen final dans l'entreprise						TP	Note éliminatoire	30%	60%	
	Examen final à l'école						CP / CG	Moyenne des 5 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire, sans DC ni option)	30%		
Notes d'expérience	Note d'expérience Entreprise	CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4	CCE 5	CCE 6	Moyenne des 6 CCE	25%	40%	
	Note d'expérience École professionnelle	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5		Moyenne des 6 notes semestrielles globales		50%
		DCO B	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6			
		DCO C	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6			
		DCO D	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
		DCO E	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
		DC	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 2			
	Option					NBS 1	NBS 1				
	NSG 1	NSG 2	NSG 3	NSG 4	NSG 5	NSG 6					
Note d'expérience CI			CC-CI 1		CC-CI 2		Moyenne des 2 CC-CI	25%			

Légende :

CCE = contrôle de compétences de l'entreprise
DCO = domaine de compétences opérationnelles
TP = travail pratique

CP / CG = connaissances prof./culture générale
NBS = note du bulletin semestriel
DC = domaine à choix

NSG = note semestrielle 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)



39 Procédure de qualification

Pendant l'apprentissage :

Notes d'expérience

- Moyenne des 6 contrôles de compétences de l'entreprise → Note d'expérience de la formation à la pratique professionnelle
- Moyenne des 2 contrôles de compétences des CI → Note d'expérience des cours interentreprises
- Moyenne des 6 notes de bulletin semestriel → Note d'expérience de l'enseignement des connaissances professionnelles et de la culture générale





40 Procédure de qualification

Vers la fin de l'apprentissage :

Travail pratique

- Étude de cas dirigée spécifique à la branche sous forme d'un examen oral de 50 min
- Se base sur le dossier de formation en ligne
- Suppression de l'examen écrit

Examens scolaires finaux

- A voir avec l'école

La partie scolaire et la partie entreprise doivent être achevées avec au moins la note 4 (note éliminatoire).



41 Procédure de qualification

Conditions de réussite

La procédure de qualification avec examen final est réussie si les conditions suivantes sont réunies :

- a) la note du domaine de qualification « travail pratique » est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire) ;
- b) la note du domaine de qualification « connaissances professionnelles et culture générale » est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire) ;
- c) la note globale est supérieure ou égale à 4.

La procédure de qualification peut être répétée deux fois au maximum.



Tout sur la formation
« Employé-e de commerce CFC SA »

Organisation de la formation

- Les trois lieux de formation fonctionnent ensemble.
- Vous passez un certain nombre de jours à l'école professionnelle et aux CI.
- Vous individualisez votre formation grâce aux options et aux domaines à choix.
- Vos prestations au CI sont évaluées grâce à divers contrôles des compétences.

Méthode de travail dans les CI

- En équipe
- Avec un savoir-faire propre à la branche et un apprentissage par l'expérience
- En présentiel et en phases d'autoapprentissage guidées
- Avec des partenariats éducatifs
- Avec Konvink et le portfolio personnel
- Avec des contrôles des compétences





43 MindMap

Définition des tâches

- Étape 1:** Créez un MindMap « Formation d'employé-e de commerce CFC SA » et complétez-le avec les sous-thèmes suivants :
- Lieu de formation école professionnelle
 - Lieu de formation entreprise
 - Lieu de formation CI
- Étape 2:** Complétez la MindMap en ajoutant des mots clés pertinents à côté de chaque sous-thème. Réfléchissez à ce que vous venez d'entendre et d'apprendre sur ce sous-thème.
- Étape 3:** Présentez votre MindMap à votre voisin de table. Notez les questions ouvertes et les points qui ne sont pas clairs.

Attente / objectif

- Passer les contenus en revue mentalement, discuter de votre MindMap et noter les questions en sus-pens.
- Avoir une vue d'ensemble des principaux aspects du thème.

Conditions générales

Outils : feuille de papier, crayon
Méthode de travail: travail individuel, groupe 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)

Travailler intelligemment avec Konvink

45 Travail préparatoire pour la journée de CI 1

- Le compte Konvink est activé (étape 1)
- Le profil est entièrement rempli (étape 2)
- Regardé le screencast « Naviguez comme des Konvinkeurs expérimentés » (étape 3)
- Regardé les Screencasts « Mes œuvres ! » et « Mes grilles de compétences » (étape 4)
- Ajout de stickies aux unités d'apprentissage, aux e-tests, à Mes mandats pratiques et à la présentation des œuvres (étape 5)
- Exploration de l'environnement d'apprentissage (étape 6)
- Noté les questions et les points à éclaircir (étape 7)



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 1

Découvrir l'environnement d'apprentissage Konvink

Directive de travail « Travail préparatoire pour la journée de CI 1 »

Situation initiale
Pendant votre formation, vous travaillerez beaucoup avec l'environnement d'apprentissage numérique Konvink, que vous avez probablement déjà découvert à l'école professionnelle. Afin que le CI puisse démarrer sans délai, vous devez au préalable vous assurer d'avoir accès à cet environnement d'apprentissage.

Définition de la tâche

Étape 1 Connectez-vous sur Konvink (<https://www.konvink.ch/login/>) avec votre login personnel.

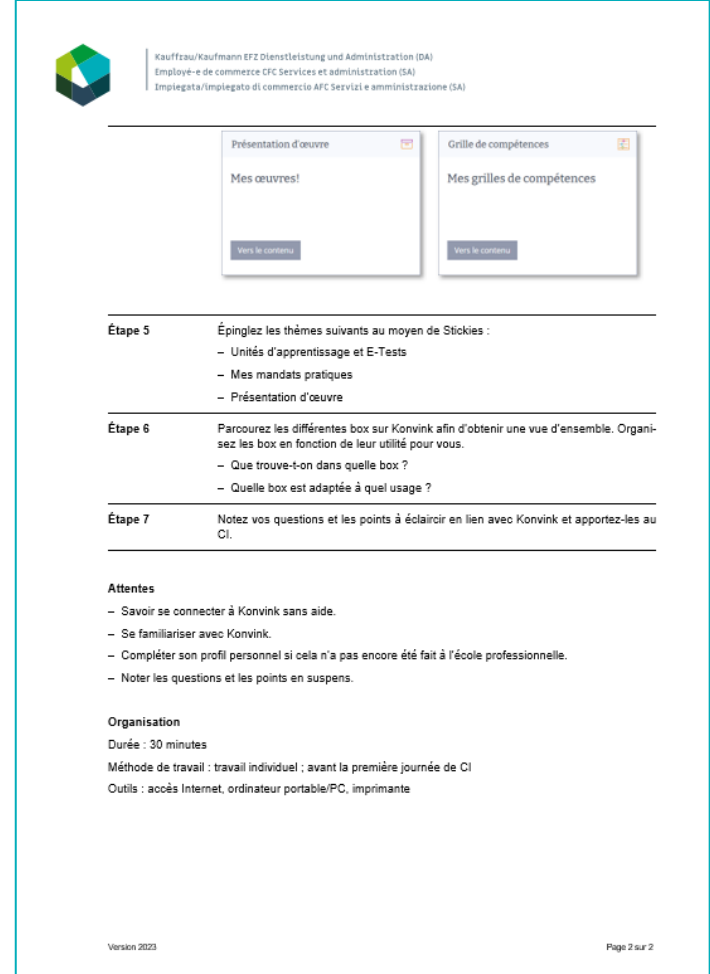
Étape 2 Complétez votre profil personnel (« Mon profil ») si vous ne l'avez pas encore fait à l'école professionnelle :
– vérifiez vos données personnelles ;
– ajoutez les informations manquantes qui vous paraissent importantes ;
– téléchargez une photo de vous.

Étape 3 Rendez-vous sur le Dashboard. Regardez le Screencast « Naviguez comme des Konvinkeurs expérimentés ».



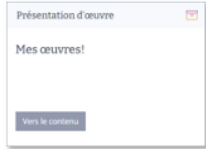
Étape 4 Rendez-vous dans votre Portfolio personnel. Regardez les Screencasts « Mes œuvres ! » et « Mes grilles de compétences ».

Version 2023 Page 1 sur 2




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)



Présentation d'œuvre
Mes œuvres!
Vers le contenu



Grille de compétences
Mes grilles de compétences
Vers le contenu

Étape 5 Épinglez les thèmes suivants au moyen de Stickies :
– Unités d'apprentissage et E-Tests
– Mes mandats pratiques
– Présentation d'œuvre

Étape 6 Parcourez les différentes box sur Konvink afin d'obtenir une vue d'ensemble. Organisez les box en fonction de leur utilité pour vous.
– Que trouve-t-on dans quelle box ?
– Quelle box est adaptée à quel usage ?

Étape 7 Notez vos questions et les points à éclaircir en lien avec Konvink et apportez-les au CI.

Attentes
– Savoir se connecter à Konvink sans aide.
– Se familiariser avec Konvink.
– Compléter son profil personnel si cela n'a pas encore été fait à l'école professionnelle.
– Noter les questions et les points en suspens.

Organisation
Durée : 30 minutes
Méthode de travail : travail individuel ; avant la première journée de CI
Outils : accès Internet, ordinateur portable/PC, imprimante

Version 2023 Page 2 sur 2





46 Travailler intelligemment avec Konvink

Définition des tâches

Étape 1: Formez des groupes de deux. Connectez-vous sur Konvink avec votre login personnel.

Étape 2: Effectuez les tâches ci-après ensemble :

- Notez la structure du portfolio personnel.
- Cherchez votre grille de compétences et notez l'endroit où elle se trouve.
- Comptez le nombre d'unités d'apprentissage à votre disposition. Notez ce chiffre.
- Recherchez l'unité d'apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise ». Notez l'endroit où elle se trouve.
- Comptez le nombre d'outils que compte l'unité d'apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise ». Notez ce chiffre.
- Recherchez la box « Konvink veille sur tes données ! ». Notez l'endroit où elle se trouve.

Étape 3: Présentez vos réponses en séance plénière.

Attente / objectif

- Traiter toutes les tâches ensemble et noter la solution.

Conditions générales

Outils : ordinateur portable, Konvink
Méthode de travail: groupe de deux, séance plénière
Durée : 25'



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)

Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise



48 Échange d'expériences

Définition des tâches

- Étape 1:** Réfléchissez aux tâches que vous avez déjà assumées dans l'entreprise.
- Étape 2:** Choisissez les deux à trois tâches qui vous semblent les plus importantes. Notez-les sur les fiches sous forme de mots clés. Remarque : veuillez noter une tâche par fiche.
- Étape 3:** En séance plénière, expliquez en deux ou trois phrases en quoi consistait la tâche.
- Étape 4:** Regroupez toutes les fiches sur le flipchart ou au tableau.

Attente / objectif

- Choisir deux à trois tâches que vous avez assumées dans l'entreprise et les noter sur les fiches.
- Décrire vos tâches aux autres participant-e-s.

Conditions générales

Outils : fiches, crayon
Méthode de travail: travail individuel, séance plénière
Durée : 10'



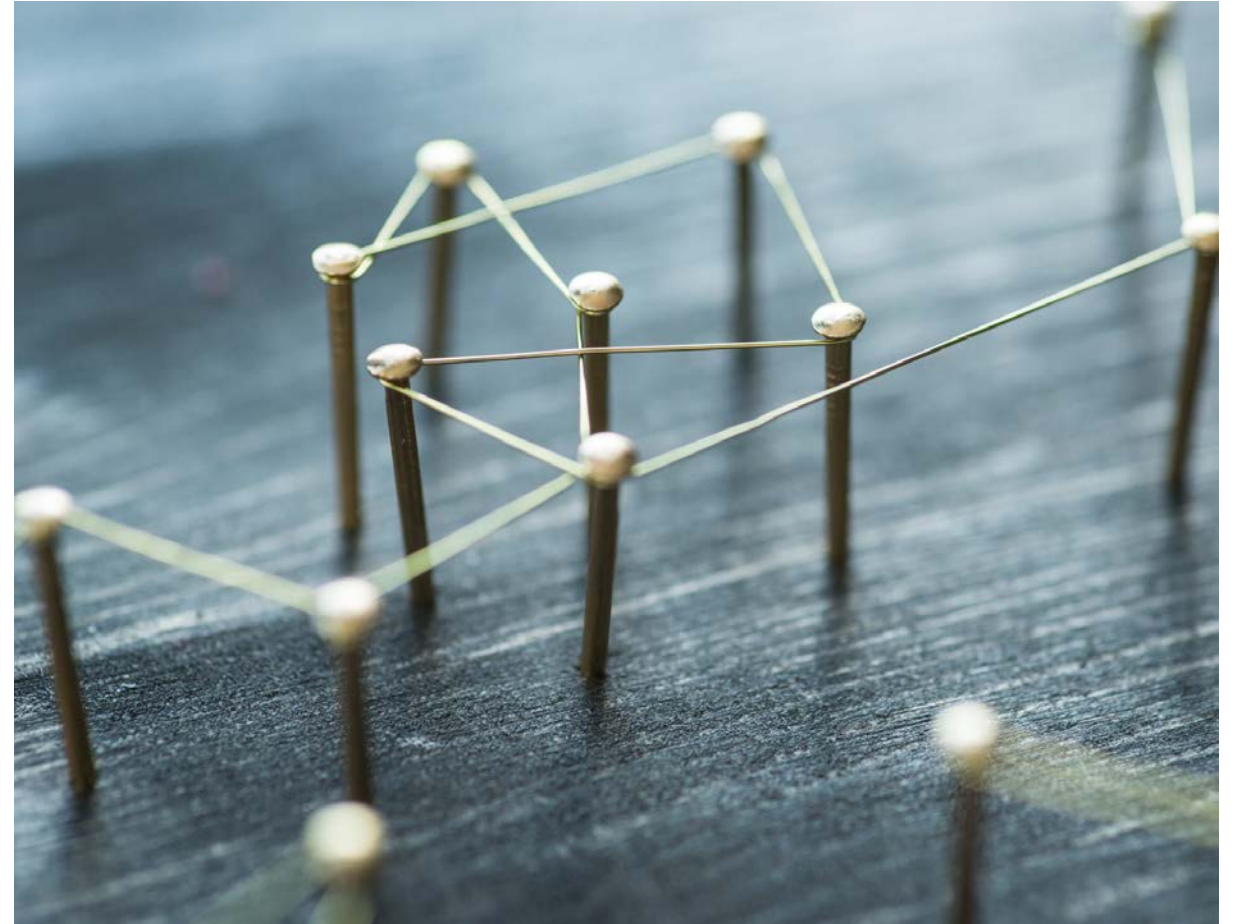
Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Gestion des interfaces



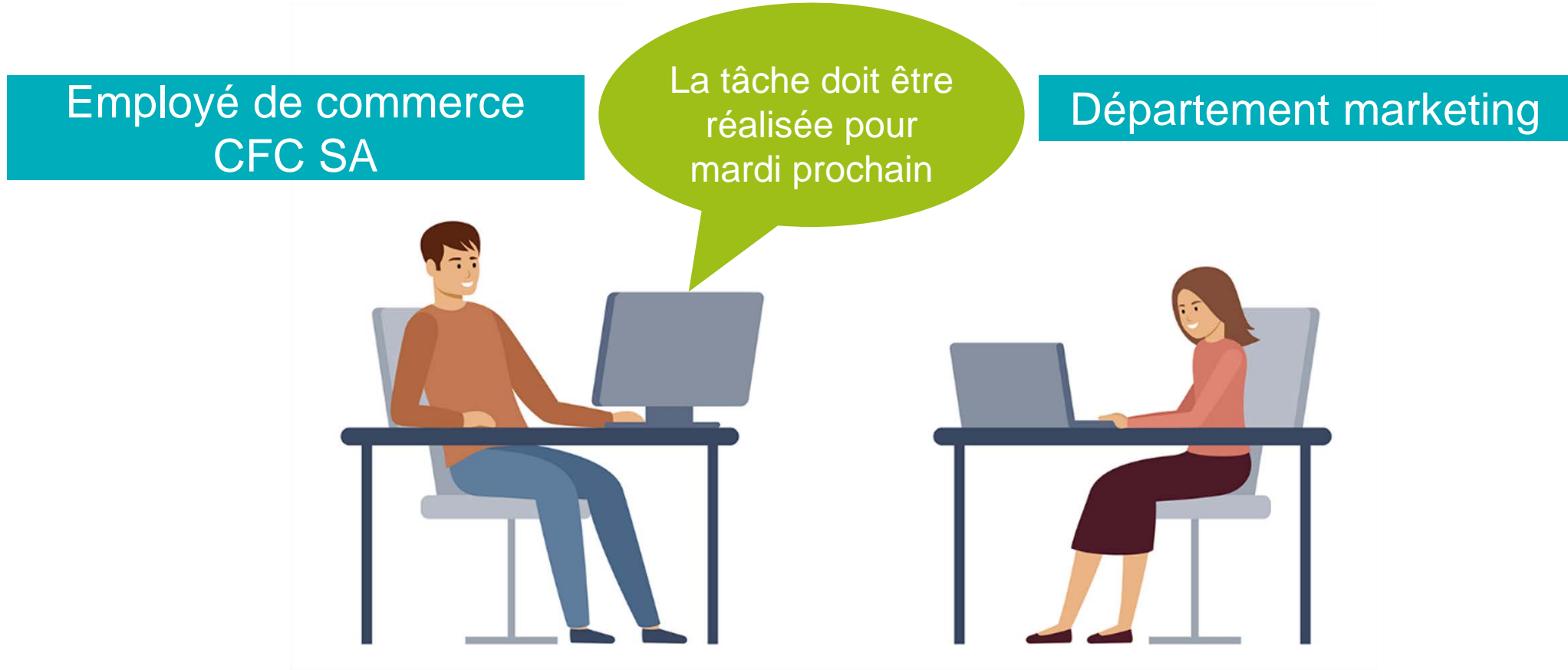
50 La gestion des interfaces, de quoi s'agit-il ?

- Des interfaces se créent lorsque deux ou plusieurs personnes entrent en contact. Il peut s'agir de personnes internes ou externes.
- Dans votre fonction, vous travaillez souvent en interfaces.
- Lorsque vous exécutez des tâches d'interface, vous devenez une ou un gestionnaire d'interfaces.
- Pour une bonne gestion des interfaces, il faut :
 - une attitude axée sur le service ;
 - une transmission d'informations active et exhaustive ;
 - un contrôle qualité complet.





51 Exemple : interface



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 Intro : « Gérer habilement les interfaces en entreprise »



[UA « Gérer habilement les interfaces en 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)



53 Identifier les interfaces

Définition des tâches

- Étape 1:** Pensez aux tâches que vous avez notées sur les fiches au début du CI. Demandez-vous si ces tâches contiennent des interfaces.
- Étape 2:** Dans l'affirmative : notez les personnes ou les départements avec lesquels vous entrez en contact. Dans la négative : lisez les fiches des autres participantes et participants et recherchez une tâche dans laquelle vous identifiez des interfaces. Notez les personnes ou les départements avec lesquels un contact est établi.
- Étape 3:** En séance plénière, expliquez quelles interfaces vous avez identifiées dans quelles tâches.

Attente / objectif

- Identifier des interfaces en entreprise.

Conditions générales

Outils : fiches avec les descriptions de tâches.
Méthode de travail: travail individuel, séance plénière
Durée : 25'



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)

Méthode IPDRCE

Qu'est-ce que la planification ?

La planification aide à exécuter, organiser un mandat, un projet et progresser dans son travail.

La planification est la programmation d'actions et d'opérations à mener

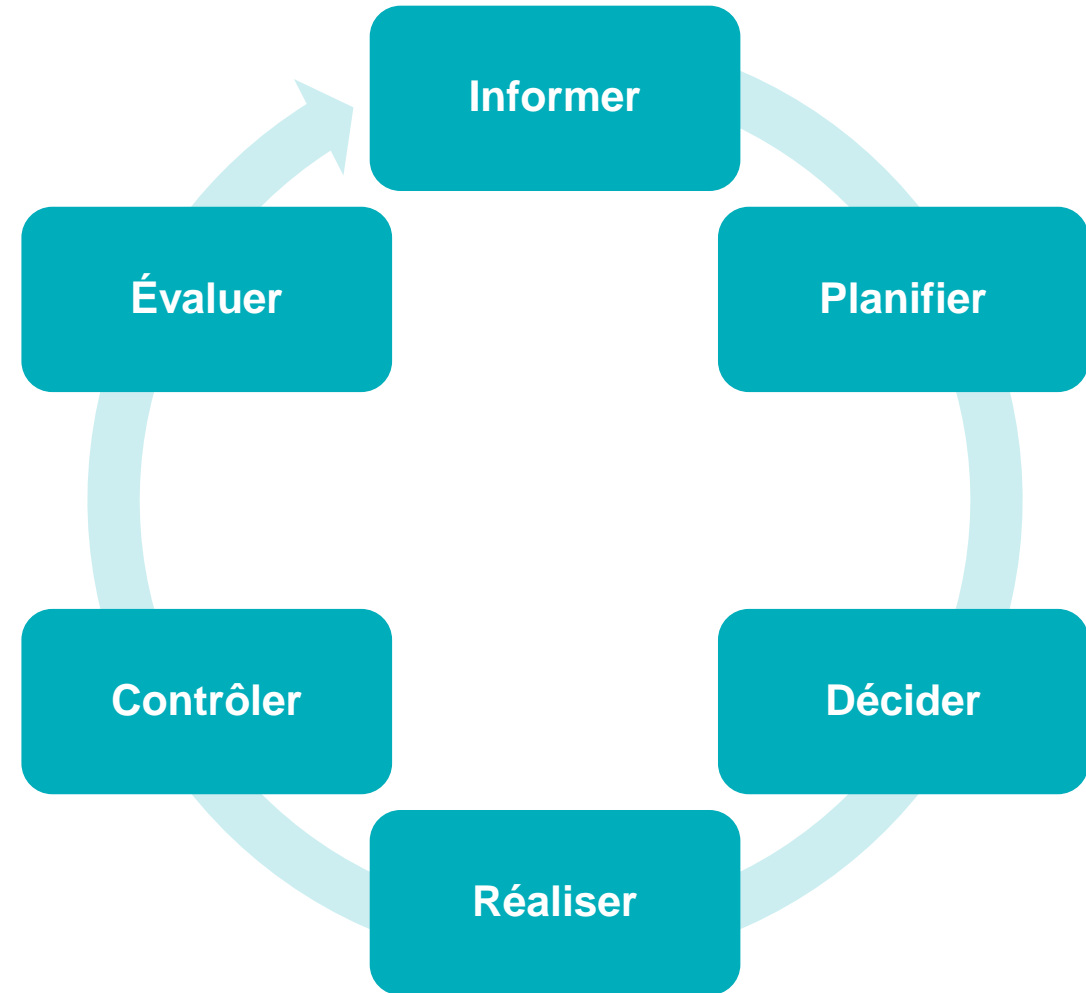
dans un domaine précis,
avec des objectifs précis,
avec des moyens précis,
sur une durée précise,
et des étapes précises.





56 IPDRCE

- IPDRCE (ou la méthode en six étapes) est une méthode pour traiter des mandats de manière structurée.
- Elle peut être utilisée dans de nombreuses situations dans votre quotidien professionnel.



1. s'Informer

La première étape consiste à **comprendre et à enregistrer la tâche**, à bien **cerner le sujet** et à pouvoir **se faire une idée de l'objectif**. Se **procurer** systématiquement **des informations** est, à ce stade, d'une importance capitale. Posez-vous les questions suivantes :

- Quel-le est exactement la tâche ou le mandat ?
- Quel résultat est attendu et quelle en est l'échéance ? Quelles conditions doivent être respectées pour cela ?
- Puis-je résoudre la tâche avec les informations et connaissances dont je dispose ?
- De quelles informations supplémentaires ai-je besoin et où puis-je me les procurer ?
- Quelles tâches similaires ont déjà été accomplies et comment ?
- Quels moyens sont mis à ma disposition ?
- Qui est responsable et de quoi ?
- De quelle marge de manœuvre puis-je disposer pour trouver une solution ?
- Des préparatifs ont-ils déjà été accomplis ?
- Qui faut-il informer de l'avancement du travail et des résultats ?



2. Planifier

La planification est le **moyen d'arriver au but**. Pour cela, il faut l'imagination nécessaire pour **mettre de l'ordre dans les opérations**. Sur le plan du travail, il convient de **choisir les outils et moyens auxiliaires, d'estimer les temps nécessaires** et de **fixer**, pour les travaux en équipe, **la répartition des tâches ainsi que les critères de contrôle et d'évaluation**. Posez-vous les questions suivantes :

- Quelle est la priorité du mandat ?
- Quelles possibilités de solutions faut-il envisager ?
- Quels travaux partiels faut-il accomplir et quelle est leur durée ?
- Comment se répartit-on les tâches partielles ?
- Quel est l'échéancier ?
- A quels outils et quels moyens auxiliaires faut-il avoir recours ?
- Quels sont les critères de contrôle pour les tâches partielles et le mandat global ?



3. **D**écider

Lorsque l'information et la planification ont été effectuées de **manière optimale**, il est plus difficile, en règle générale de prendre une décision. Lorsqu'on **retarde des décisions**, cela **coûte** beaucoup de temps et au pire des cas, il n'y a plus rien à décider, parce qu'on se trouve confronté à des contraintes matérielles. En équipe ou en petit groupe, il faudrait toujours, dans la mesure du possible prendre des décisions consensuelles (droit reposant sur un consensus qui a mis d'accord la grande majorité). Posez-vous les questions suivantes :

- Entre quelles variantes de solution avez-vous le choix ?
- Quels sont les critères déterminants pour la décision ?
- Comment les variantes de solution sont-elles évaluées (intuitivement, tableau de décision) ?
- Qui est responsable en dernier ressort de la décision ? A qui faut-il présenter les bases de décision ?
- Comment justifier la décision prise ?



4. Réaliser ou exécuter

La réalisation ou exécution peut représenter la **partie principale d'une tâche**, comme c'est le cas pour les tâches de production, ou ne représenter qu'une petite partie de cette dernière lorsqu'il s'agit, par exemple, de l'organisation d'une manifestation. Le plan de travail établi au cours de l'étape de planification doit en principe **être respecté** et ne **devrait pas être modifié à la légère**. Posez-vous les questions suivantes :

- Quelles sont les conséquences d'éventuelles dérogations à la planification ?



5. Contrôler

Chaque travail effectué doit être **contrôlé** avant d'être confié à des tiers. Contrôler signifie, par exemple, **relire encore une fois, recalculer, comparer avec les prescriptions du cahier des charges, mesurer, estimer**, etc. Un contrôle apporte de bons résultats lorsqu'il est effectué d'une autre manière ou par une personne différente de celles qui ont été employées pour faire le travail. Posez-vous les questions suivantes :

- Les critères de contrôle fixés au moment de la planification s'avèrent-ils justes et complets ?
- Faut-il avoir recours à des mesures d'amélioration en raison du taux des erreurs ?
- A-t-on fait le nécessaire pour que l'expérience tirée des défauts décelés soit prise en considération dans les nouvelles tâches ?
- La documentation doit-elle être actualisée et des éventuelles modifications doivent être apportées ?



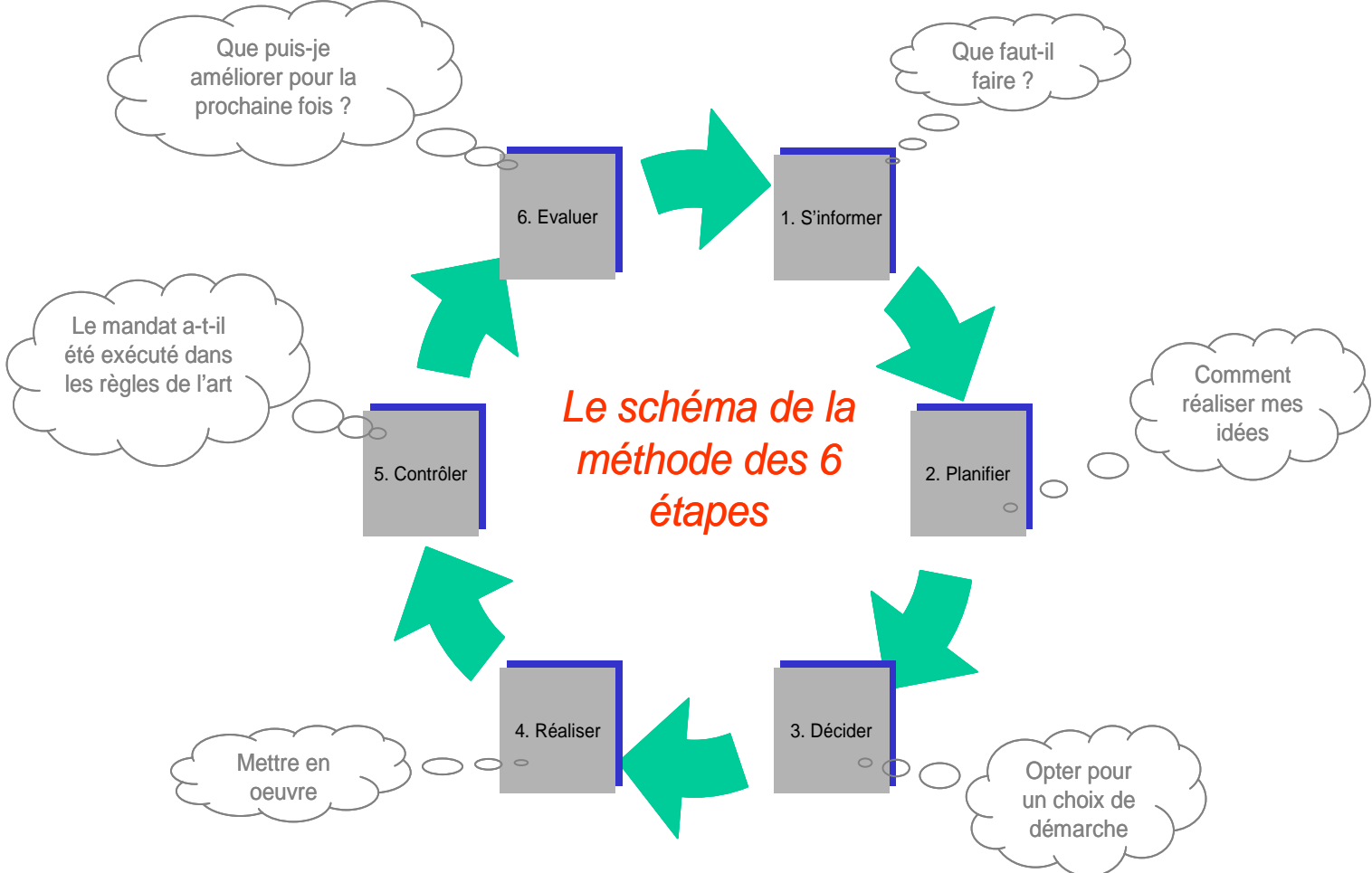
6. **E**valuer

Au moment de l'évaluation, nous revoyons éventuellement avec l'employeur la tâche exécutée. A cet effet, **on passe encore une fois en revue le déroulement des opérations et on cherche à savoir ce qui a bien fonctionné et ce qui s'est moins bien passé et pourrait être amélioré la prochaine fois.** Posez-vous les questions suivantes :

- Qu'est-ce qui a été bien fait ?
- Qu'est-ce qui a laissé à désirer ?
- Quelles améliorations pourraient être apportées aux tâches futures ?

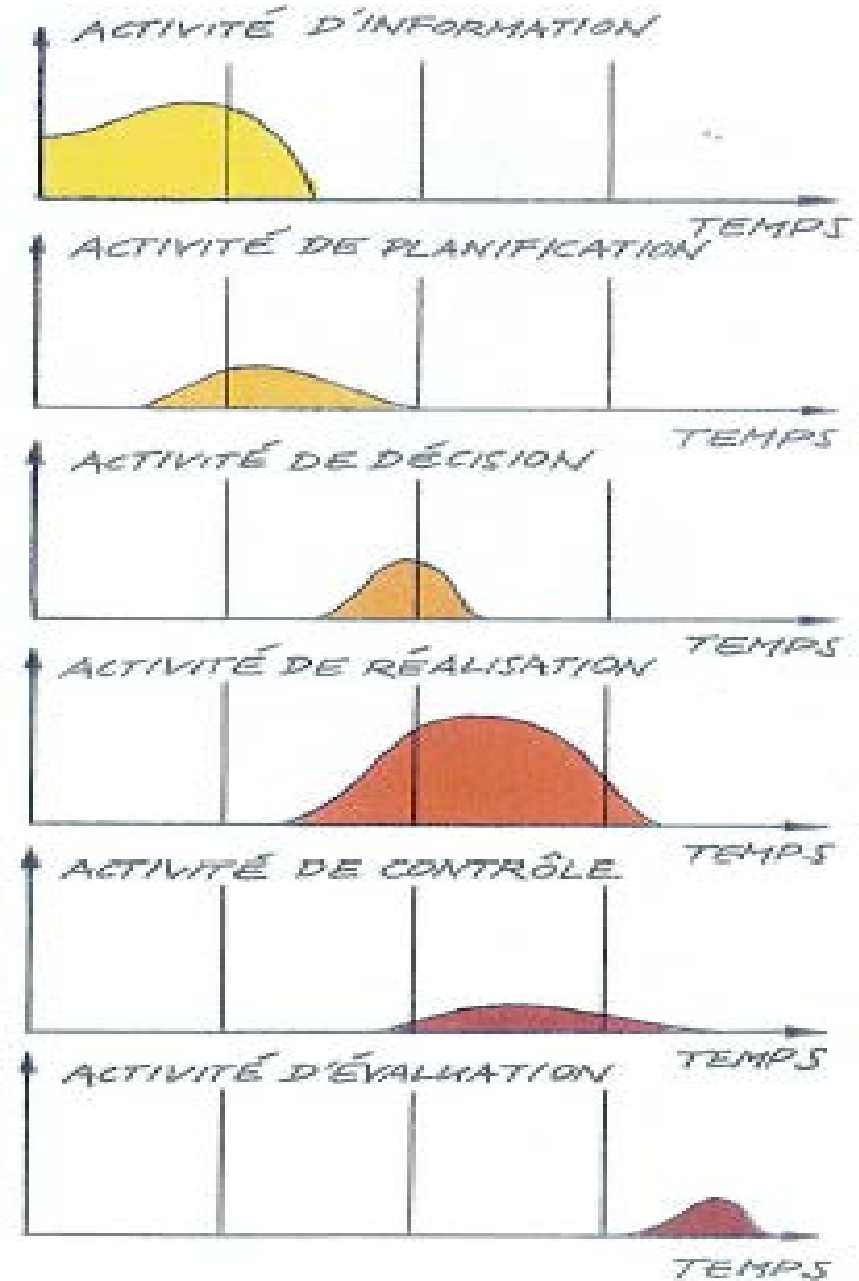


Les 6 étapes en résumé



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)

Comment appliquer la méthode ?



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)

Exemple d'une planification

N°	Désignation de la tâche	Délai de planification	Délai de réalisation	Explication des écarts
1	Préparation de ma planification	15.11.2023	14.11.2023	...
2	Etc.
3	...			
...				





66 IPDRCE

Définition des tâches

- Étape 1:** Choisissez une tâche sur vos fiches.
- Étape 2:** Réfléchissez à la façon d'utiliser la méthode IPDRCE pour cette tâche. Notez vos réflexions dans le tableau à la page suivante.
- Étape 3:** Cherchez une ou un partenaire de discussion et discutez de vos réflexions. Faites-vous mutuellement des suggestions d'amélioration sur la mise en oeuvre de la méthode IPDRCE. Notez les questions en suspens.
- Étape 4:** Réfléchissez aux situations dans lesquelles la méthode IPDRCE pourrait encore être utilisée.

Attente / objectif

- Utiliser la méthode IPDRCE pour exécuter au moins une tâche concrète de votre quotidien professionnel.

Conditions générales

Outils : fiches avec les descriptions de tâches.
Méthode de travail: travail individuel, groupe 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)

Les bases de la gestion de mandats

68 Les bases de la gestion de mandats

Définition des tâches

- Étape 1:** Traitez le module de connaissances de l'UA « Gérer habilement les interfaces d'entreprise » et notez les questions ouvertes.
- Étape 2:** Rédigez un résumé sous forme de MindMap (numérique ou papier).
- Étape 3:** Complétez le MindMap avec un exemple concret d'interface de votre entreprise. Décrivez alors avec qui (personne/département) vous êtes en contact, de quoi il s'agit, ce qui est particulièrement important à prendre en compte.
- Étape 4:** Soumettez vos questions ouvertes en plénière.

Attente / objectif

- Vous vous appropriez les bases du traitement des commandes.
- Vous réalisez un MindMap.
- Vous notez les questions ouvertes que vous souhaitez clarifier et les présentez en plénière.

Conditions générales

Outils : Ordinateur portable, Konvink
Méthode de travail: travail individuel
Durée : 60'



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)

Avoir le sens du service

70 Avoir le sens du service

- Avoir le sens du service signifie avant tout répondre aux besoins de la cliente ou du client d'une façon personnalisée.
- Une personne a le sens du service lorsque son principal objectif consiste à combler et à satisfaire les clientes et les clients internes et externes. En tant que gestionnaire d'interfaces, vous poursuivez cet objectif.
- Avoir le sens du service signifie aussi penser en termes de solutions.



71 Avoir le sens du service : comment procéder



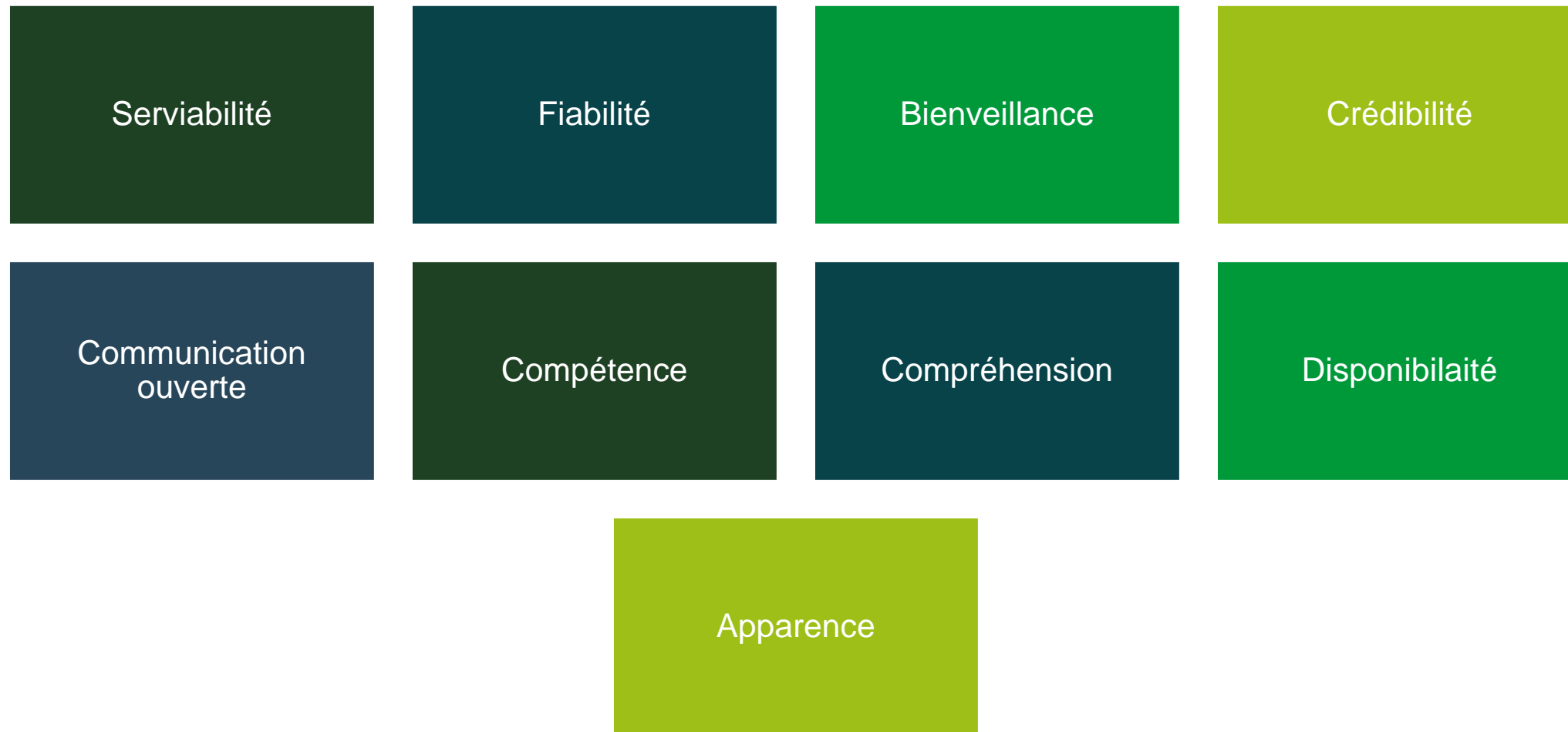
[Lien](#)



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 Les piliers



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 Exemples

À faire :

Vous revenez de votre pause de midi et constatez que vous avez manqué un appel de votre collègue. Une fois installé-e à votre poste de travail, vous la rappelez pour lui demander la raison de son appel.

À ne pas faire :

Vous revenez de votre pause de midi et constatez que vous avez manqué un appel de votre collègue. Vous ne rappelez pas et attendez que votre collègue essaie de nouveau de vous joindre. Si vous n'avez pas de ses nouvelles, vous supposez que la question est réglée.





74 Exemples

À faire :

Un client téléphone pour avoir des informations sur un produit. N'étant pas en mesure de répondre à ses questions, vous transférez l'appel à la personne compétente.

À ne pas faire :

Un client téléphone pour avoir des informations sur un produit. N'étant pas en mesure de répondre à ses questions, vous lui souhaitez une bonne journée et raccrochez.



Définition

- Répondre aux besoins et souhaits individuels des clientes et des clients externes et internes
- Satisfaire la personne en face
- Penser en termes de solutions

**Avoir le sens
du service**

Les piliers

- Fiabilité
- Bienveillance
- Crédibilité
- Communication ouverte
- Compétence
- Compréhension
- Disponibilité
- Apparence
- Serviabilité





76 Avoir le sens du service

Définition des tâches

Étape 1: Formez des groupes de trois.

Étape 2: Lisez les trois situations initiales des jeux de rôle à la deuxième page de cette directive de travail.

Étape 3: Faites tous les jeux de rôle en procédant comme suit :

1. Jouez le jeu de rôle.
2. Chaque personne rapporte comment elle s'en est sortie dans le rôle (me suis-je senti-e bien traité-e en tant que cliente ou client ? Ai-je eu le sens du service en tant qu'employé-e de commerce CFC SA ?)
3. L'observatrice ou l'observateur explique ce qu'elle/il a observé (outil : fiche d'observation).
4. Chaque personne note deux à trois points clés à améliorer dans son rôle d'employé-e de commerce CFC SA au sein de l'entreprise (« résolutions »).

Attente / objectif

- Tester le sens du service.
- Noter deux à trois mots clés sur les points à améliorer dans des situations similaires du quotidien professionnel.

Conditions générales

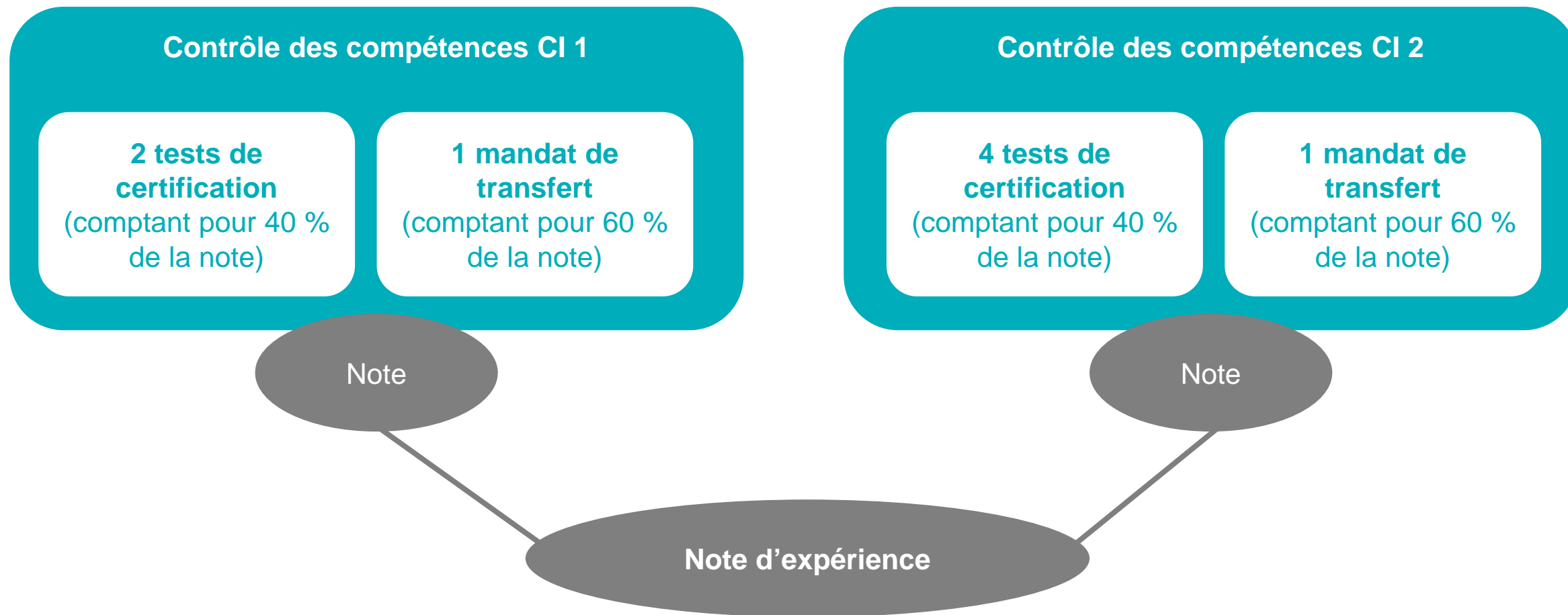
Outils : Directive de travail pour les jeux de rôles et fiche d'observation pour les joueurs de rôles
Méthode de travail: groupes de trois
Durée : 30'



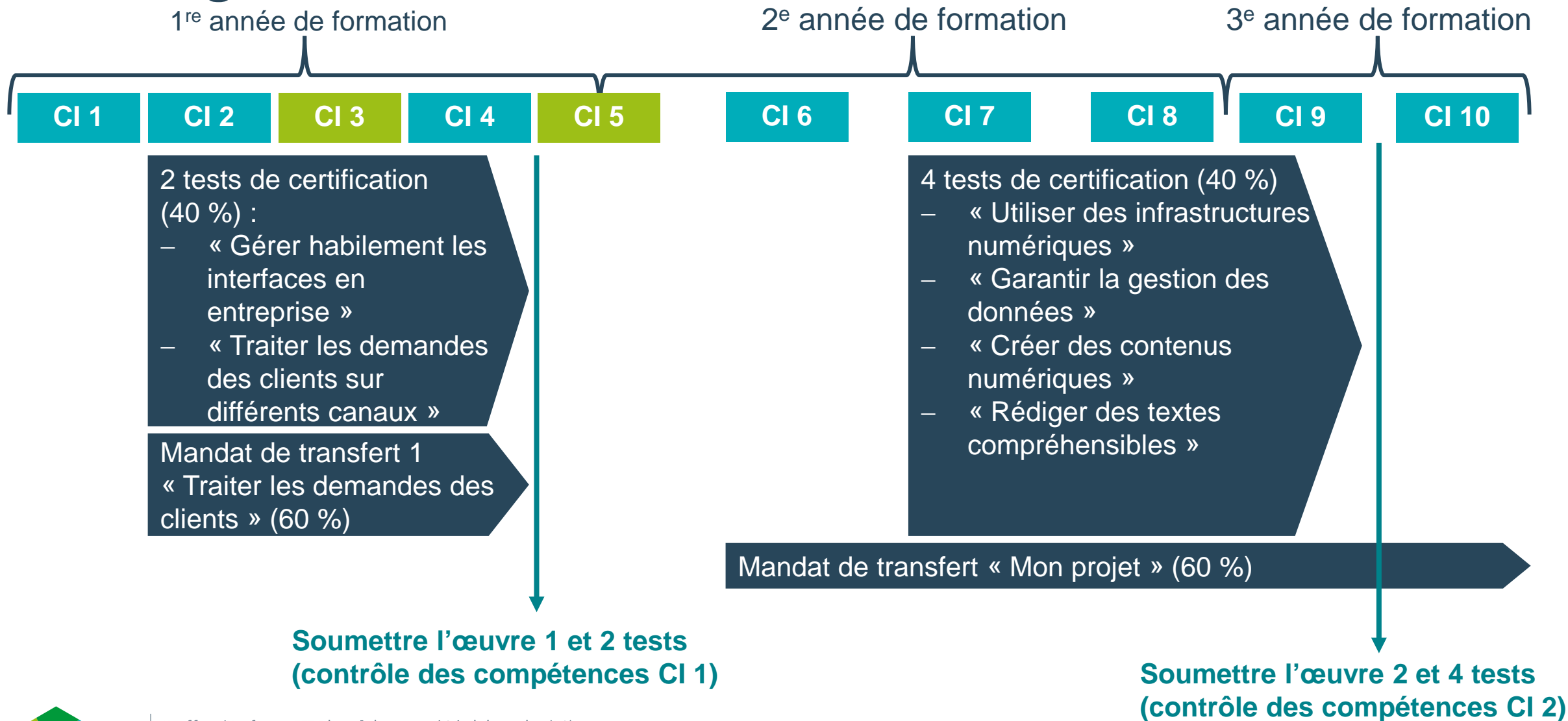
Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Contrôles des compétences CI

Calcul de la note d'expérience au CI



Planning



Les tests de certification

81 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

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.





82 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)





83 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 !)



Les mandats de transfert

85 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 :
Dédire des learnings

Dans l'œuvre sur KONVINK



86 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 (CI 2)
 - Mandat 2 au cours de la 2^e année de formation (CI 6)
- 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.





87 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.



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.



89 Structure de la présentation d'œuvre

- La présentation d'œuvre sur Konvink vous permet de montrer ce que vous maîtrisez déjà.
- Dans la présentation 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 présentation d'œuvre

Détails :
Qu'avez-vous fait ou appris exactement ?

Étapes :
Comment avez-vous procédé ?

Réflexions :
Qu'est-ce qui s'est bien/moins bien passé ?

Learnings :
Comment pouvez-vous faire mieux la prochaine fois ?

Partage :
Invitez votre responsable ou des collègues à consulter votre présentation d'œuvre.

Publication :
Montrez aux autres ce dont vous êtes déjà capable !





91 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.



**Présentation
d'œuvre**

**Sens et but de la présentation
d'œuvre**

- Consigner son propre savoir-faire acquis dans différents lieux de formation
- Réfléchir à son propre savoir-faire

Éléments de la présentation d'œuvre

- Détails
- Étapes
- Réflexions
- Learnings
- Publication
- Partage

Directives et règles

- Élaborer l'œuvre de façon autonome
- Citer les sources
- Respecter la protection des données



Perspectives

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 6 étapes Bases 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 encadré 		CI 4 (avril-juin) <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 	CI 6 (août-octobre) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet Idée Esquisse Objectif / calendrier Prochaines étapes Groupes d'apprentissage 	CI 7 (novembre-décembre) <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 	CI 8 (janvier) <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 		CI 9 (septembre-novembre) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet Réflexion / finalisation Documentation Entreprise et envi. Analyse PESTEL État des lieux Input 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 <ul style="list-style-type: none"> Traiter les demandes des clients sur différents canaux 	CI 5 (juin-août) <ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre du mandat de travail CI 5 UA (Introduction) <ul style="list-style-type: none"> Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles Mon projet <ul style="list-style-type: none"> Idée de projet et réalisation d'une esquisse 							
	Contrôles de compétence	Test certificat		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 1	CC CI 2: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Utiliser des infrastructures numériques Créer des contenus numériques 2						
Mandat de transfert			CC CI 1: Mandat de transfert (60%) <p>Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»</p> 1	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> 2							



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

95 Perspectives

CI 2

Jour, date

Contenus d'apprentissage

- Structure d'une entreprise
- Transmission d'informations active et exhaustive (approfondissement de la gestion des interfaces)
- Introduction au contrôle des compétences du CI 1

Mandat de préparation

- Utiliser la méthode IPDRCE en entreprise (selon directive de travail)



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)

Conclusion

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

- avez fait la connaissance des autres participantes et participants du CI ;
- avez reçu de nombreuses informations sur la formation ;
- vous êtes familiarisé-e avec l'environnement d'apprentissage numérique « Konvink » et le portfolio personnel ;
- avez exercé votre sens du service ;
- avez appliqué la méthode IPDRCE pour une gestion structurée des mandats.

Vous avez maintenant la possibilité de passer les contenus en revue et de résumer cette journée en trois mots.



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)

98 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)

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)