



Cours interentreprises – Jour en présentiel 4

Programme du jour

Introduction	8h00
---------------------	-------------

objectifs/pertinence/déroulement

Feed-back sur les travaux

Bloc 1 : Présentation d'œuvre

Feed-back sur les œuvres « Mon entreprise » et « Traiter les demandes des clients »

Bloc 2 : CC-CI : compilation et soumission du CC-CI 1, introduction du CC-CI 2 et phase d'autoapprentissage guidée pour le jour de CI 5

Introduction du CC-CI 2 et phase d'autoapprentissage guidée pour le jour de CI 5

Bloc 3 : Communication avec différents groupes d'intérêts

Règles et normes

Identifier les groupes d'intérêts

Traiter des réclamations

Pause de midi	12h00
----------------------	--------------

Bloc 3: Communication avec différents groupes d'intérêts (suite)	13h00
---	--------------

Traiter les demandes des clients sur différents canaux

Bloc 4 : L'élaboration de prestations et de produits finis

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

Dans sa propre entreprise

Bloc 5 : Les règles au sein de l'entreprise

Dans mon quotidien professionnel

Dispositions légales et règles de l'entreprise

Les règles dans la pratique



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)

Perspective / Conclusion

Aperçu CI 5 et 6

Fin de la journée

Fin

17h00