



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

Prénom Nom

18 avril 2025

2 Programme CI 4

Heure	Thème
08h00	<ul style="list-style-type: none">– Accueil / Objectifs / Déroulement– Rétrospective– Présentation d'œuvre– CI-CC 1: Compilation et remise– CI-CC 2: Kick-Off– Communication avec les différents groupes d'intérêts Partie 1
12h00	Pause du midi
13h00	<ul style="list-style-type: none">– Communication avec les différents groupes d'intérêts Partie 2– L'élaboration de prestations et de produits finis– Dispositions légales et règles de l'entreprise– Perspectives– Conclusion
17h00	Fin



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.



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.



Rétrospective

6 Rétrospective



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 Mandat de préparation

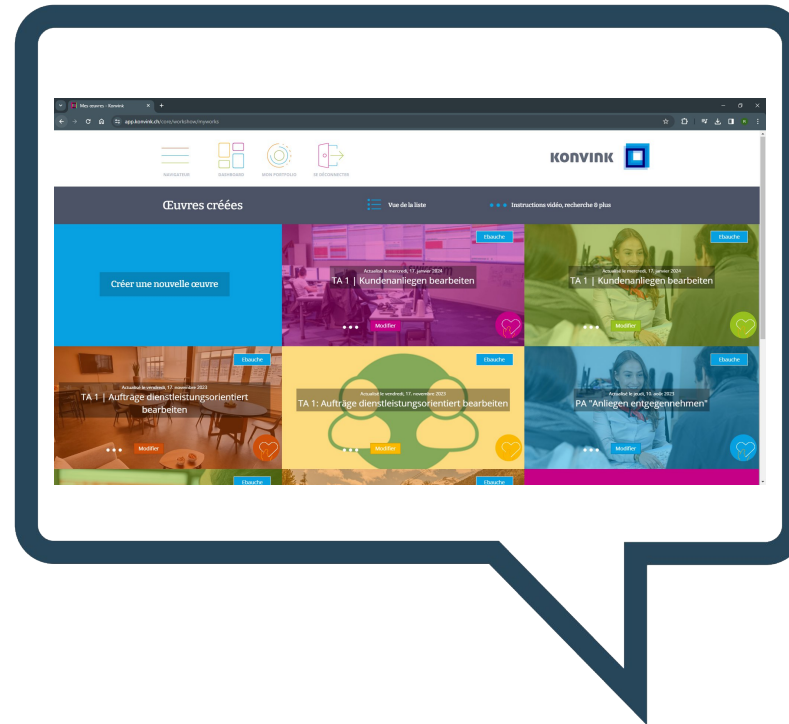
- Créer et publier un œuvre pour le mandat de training « Mon entreprise ».
- UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux».
- Publier la première version de votre œuvre pour le mandat de transfert 1 « Traiter les demandes des clients ».



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)

Présentation d'œuvre

9 Feed-back sur les œuvres



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 Présentation d'œuvre

Définition des tâches

- Étape 1:** Formez des groupes de trois. Consultez l'oeuvre 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 oeuvres.
- Prendre en considération le feed-back de ses collègues concernant la finalisation de son oeuvre.

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)

CI-CC 1: Compilation et remise

12 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 ».

The screenshot shows the 'Mon portfolio' dashboard of the Konvink system. The user is identified as 'Konvink Maxime Muster'. The dashboard contains several tiles: 'Boussole des compétences', 'Présentation d'œuvre', 'Grille de compétences', 'Diplômes et certificats', 'En coulisses', and 'Prestations fournies lors des examens'. The 'Prestations fournies lors des examens' tile is highlighted with a red border and a red circle with the number '1' inside, indicating the first step of the process.

The screenshot shows the 'Mes prestations fournies lors des examens' page. The page contains a header, a main text area with an envelope icon, a blue section titled 'Comment fonctionnent « Mes prestations fournies lors des examens » sur Konvink ?', and a footer. The 'Nouvelle prestation fournie lors des examens' button is highlighted with a red border and a red circle with the number '2' inside, indicating the second step of the process.



13 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 ».



14 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 ».

Retour

Prestation fournie lors des examens « Saisir le titre »

Ajouter une pièce jointe

Œuvres Tests de certification

Terme à chercher...

- Mandat de transfert 1 : Traiter les demandes des clients Aperçu
- Mandat de transfert 2 : Mon projet Aperçu

Ajouter Annuler

Retour

Prestation fournie lors des examens « Saisir le titre »

Ajouter une pièce jointe

Œuvres Tests de certification

Terme à chercher...

- Gérer habilement les interfaces en entreprise Aperçu
- Traiter les demandes des clients sur différents canaux Aperçu
- Utiliser des infrastructures numériques Aperçu
- Garantir la gestion des données Aperçu

Ajouter Annuler



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

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

Retour

Prestation fournie lors des examens « CI-CC 1 »

Je sou mets cette ou ces prestation-s fournie-s lors des examens. Supprimer

Tu peux saisir ici d'autre remarques.

Ajouter la prestation fournie lors des examens

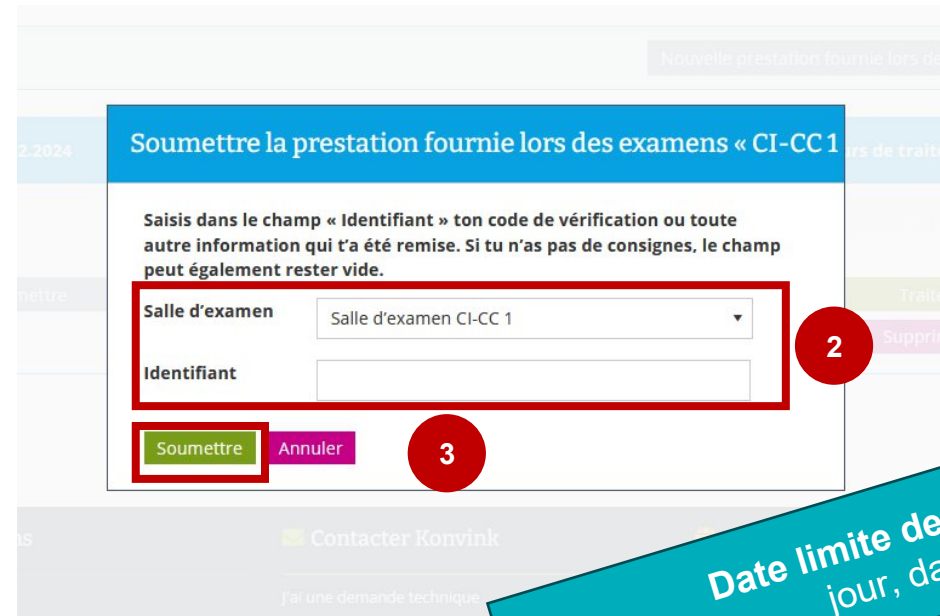
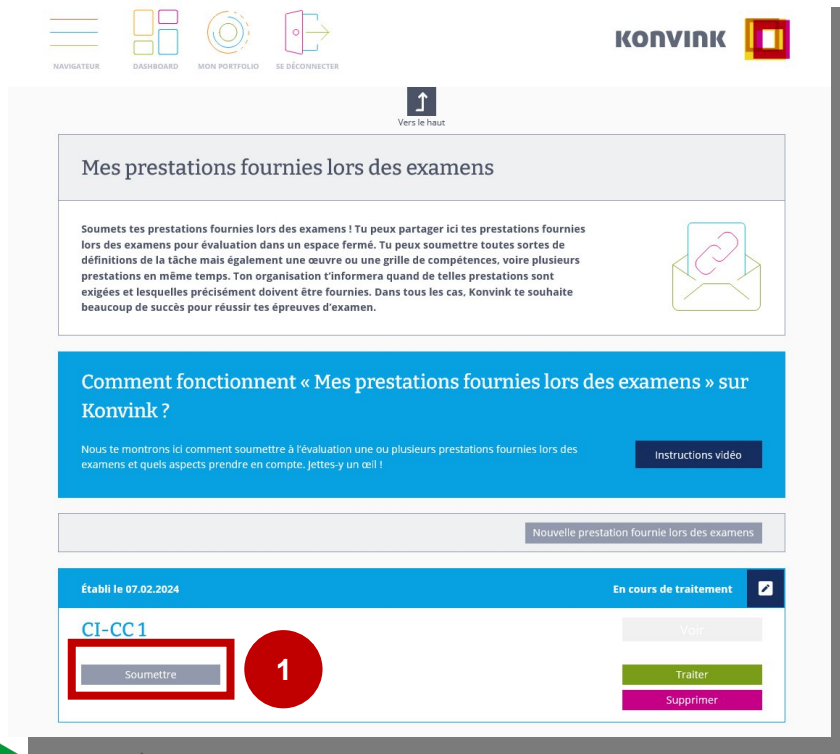
- Gérer habilement les interfaces en entreprise Afficher Supprimer
- Traiter les demandes des clients sur différents canaux Afficher Supprimer
- Mandat de transfert 1 : Traiter les demandes des clients Afficher Supprimer



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 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.



Date limite de dépôt :
jour, date



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)

CC-CI 2: Kick-off

18 Éléments CC-CI 2

Éléments	Pondération
<p data-bbox="708 548 1192 651">Mandat de transfert 2 « Mon Projet »</p>	<p data-bbox="2048 576 2160 622">60 %</p>
<p data-bbox="504 896 1396 1176">4 Tests de certification « Utiliser des infrastructures numériques » « Garantir la gestion des données » « Créer des contenus numériques » « Rédiger des textes compréhensibles »</p>	<p data-bbox="2048 1011 2160 1056">40 %</p>



19 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.



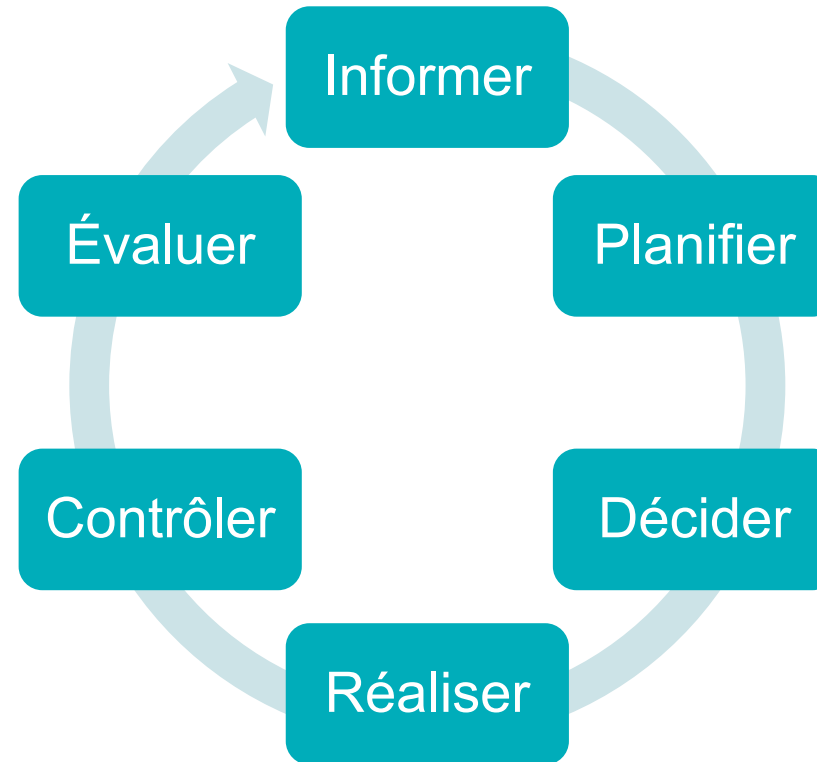
20 Un projet...

- 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.



21 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



22 Introduction CC-CI 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)

23 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'



24 Idées de projets possibles

Infrastructure technologique

- 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)

Développement de contenu

- 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



Critères

Complexité appropriée :

Le projet doit s'étendre sur une certaine durée, mais être terminé à au 1er semestre de la 3e année.

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 !



26 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)

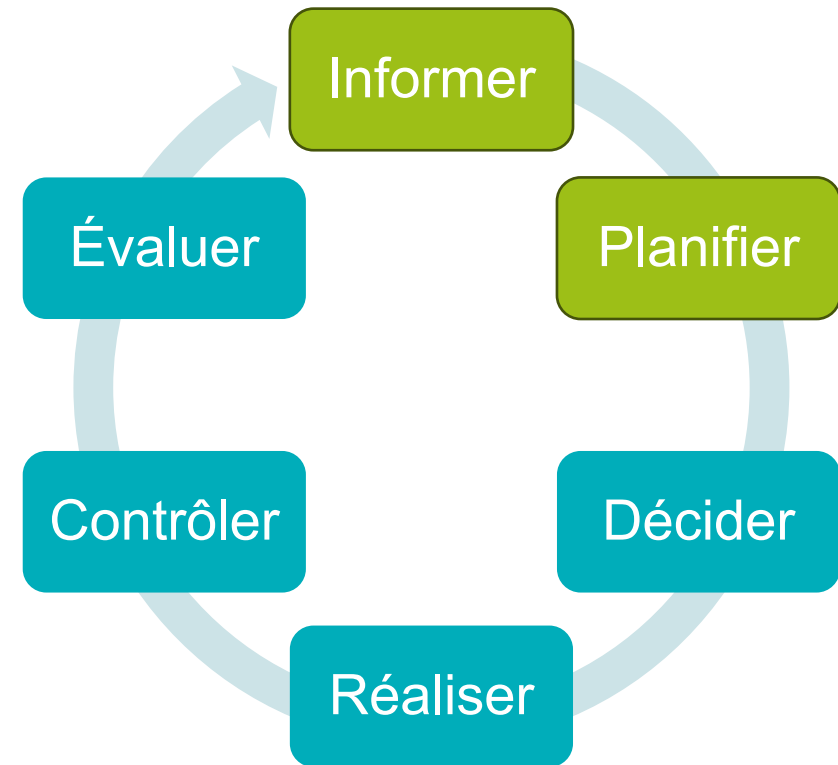
27 Informer et planifier

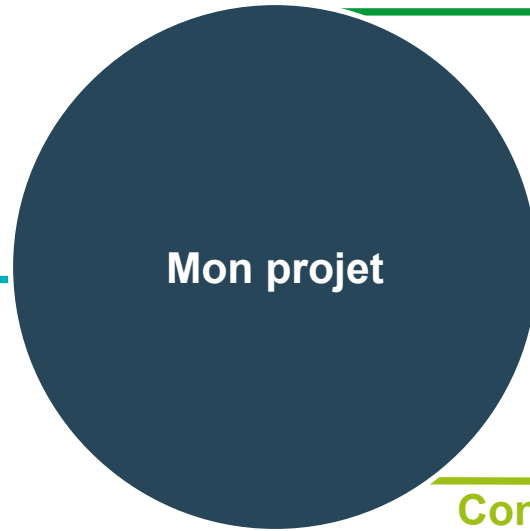
1. Informer

- 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.





Mon projet

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.

Caractéristiques d'un projet

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

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



Communication avec les différents groupes d'intérêts

30 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)

31 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 :
- 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)

32 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

- 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)

Traiter des réclamations

34 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 ?

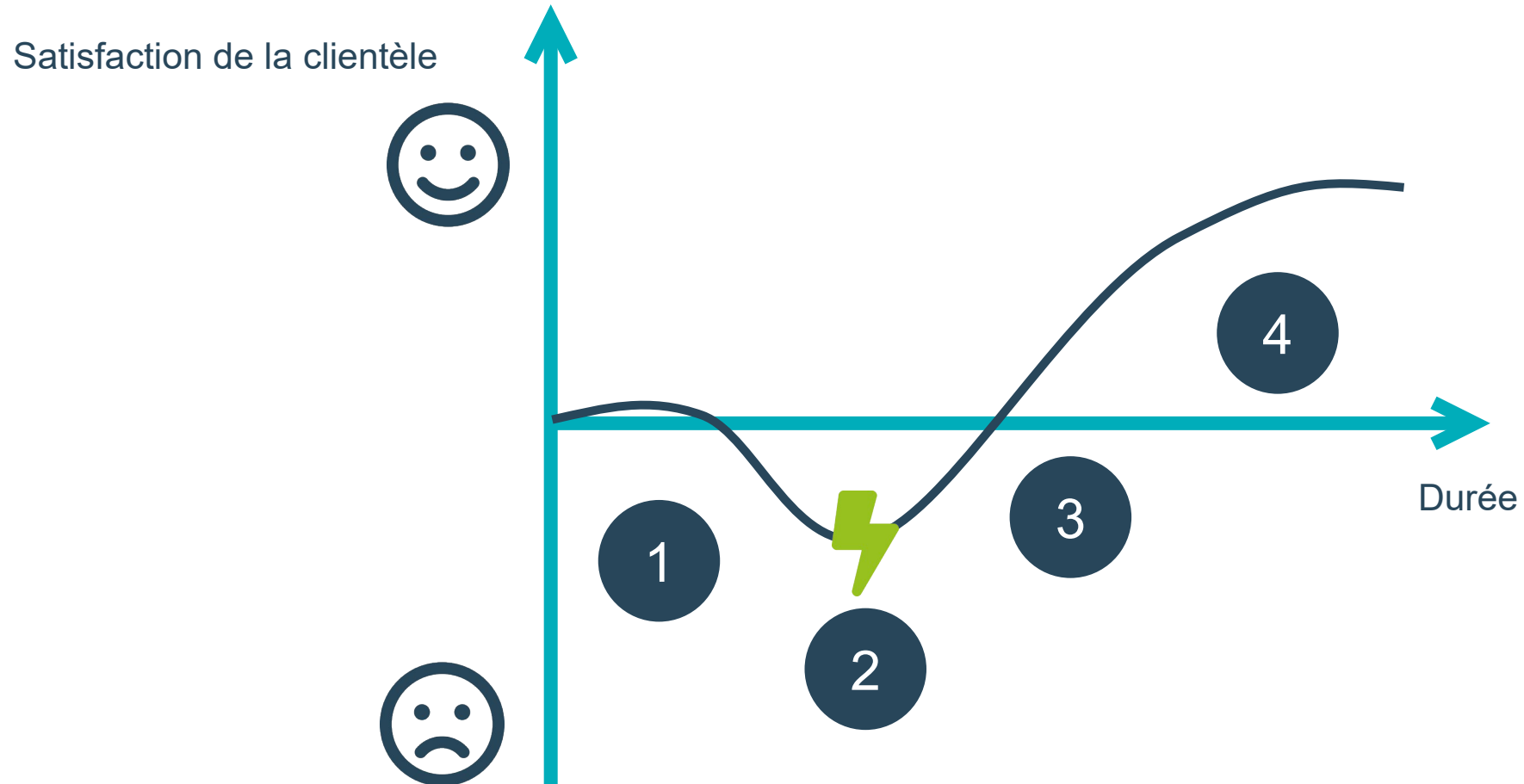


35 Recevoir des réclamations

- 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.



Satisfaction de la clientèle



37 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)

38 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.



39 Facteurs de succès

Rester calme, poli-e
et aimable

Prendre la personne
en face au sérieux

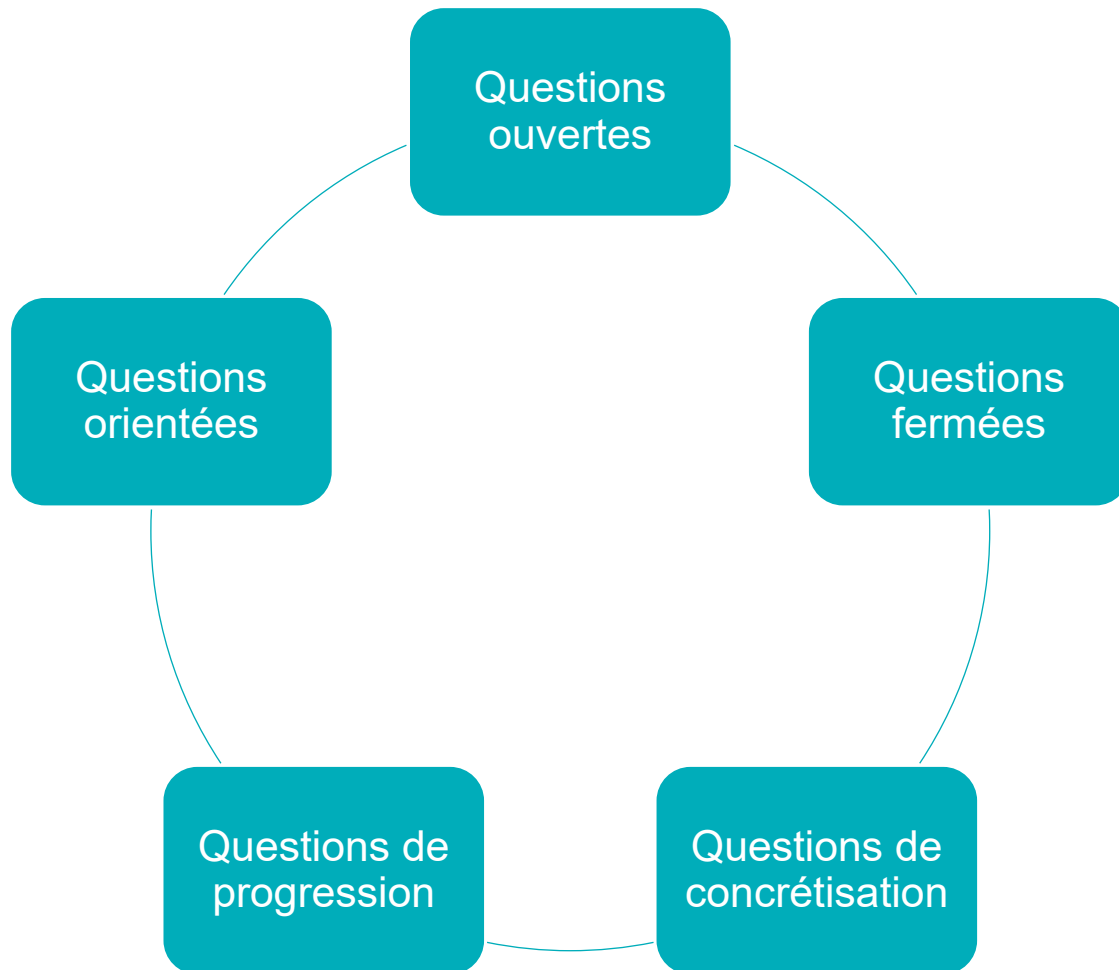
Pratiquer l'écoute
active

Éviter les
accusations

Utiliser des
techniques de
questionnement



40 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)

41 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.

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)

Les réclamations sont...

- des chances
- souvent d'ordre émotionnel



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



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

44 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.



45 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)

46 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)

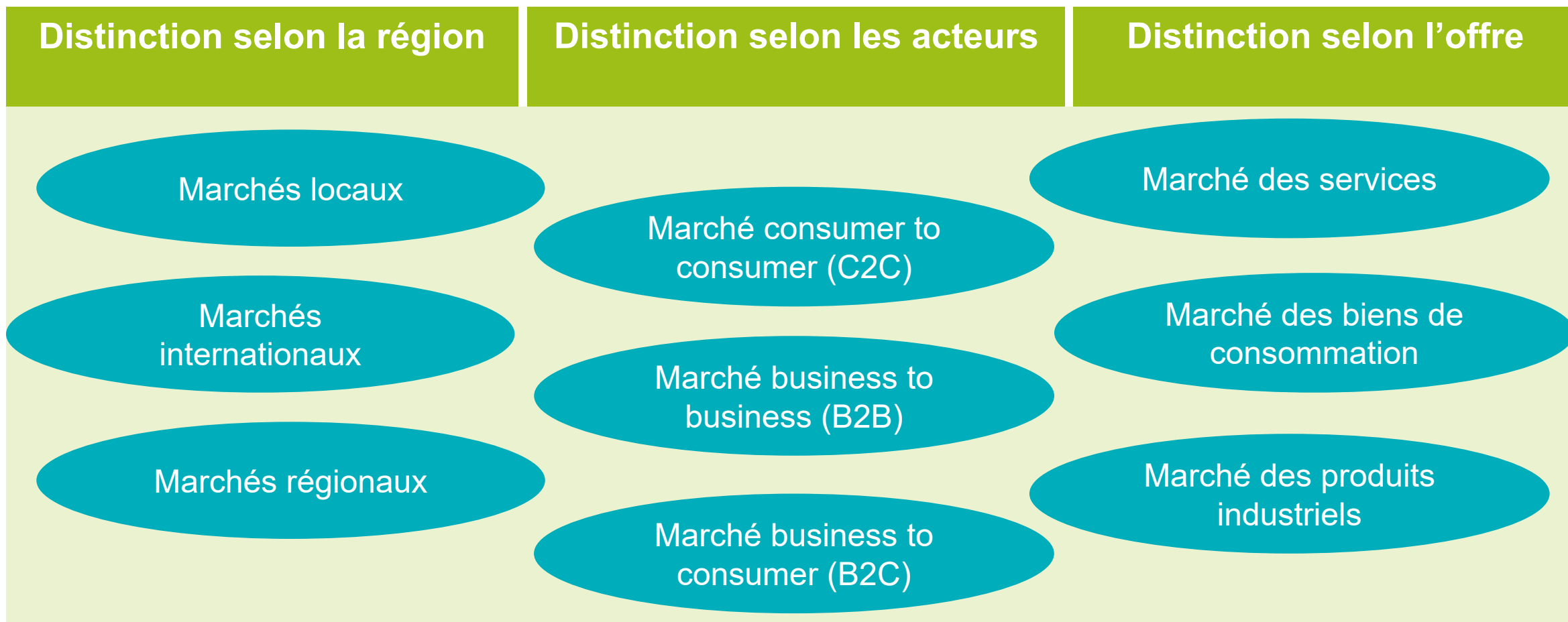
47 Que se passe-t-il sur le marché de la vente ?

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)

48 Différents marchés



49 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)



**Production
de biens et
de services
et marchés**

Production de biens et de services

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

Marché

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



Dispositions légales et règles de l'entreprise

52 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)

53 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).



54 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



55 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)

56 Les règles dans la pratique

Définition de la tâche

Étape 1 : Formez des groupes de quatre et modifiez les postes. Les postes suivants sont à votre disposition:

- Poste 1: Lignes directrices
- Poste 2: Ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs
- Poste 3: Concept de responsabilité sociale des entreprises

Étape 2 : Effectuez les tâches correspondantes. Notez vos réponses par écrit.

Attente / objectif

- Travailler à tous les postes.
- Vous documentez vos réponses.

Conditions générales

Outils : Ordinateur portable, téléphone portable
Méthode de travail : Travail de groupe
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)



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

Bases juridiques

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

Dispositions propres à l'entreprise

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



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 <ul style="list-style-type: none"> Idée Esquisse Objectif / calendrier Prochaines étapes Groupes d'apprentissage 	CI 7 (novembre-décembre) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet <ul style="list-style-type: none"> Objectif du projet Calendrier du projet UA (approfondissement) <ul style="list-style-type: none"> Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles 	CI 8 (janvier) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet <ul style="list-style-type: none"> État du projet Calendrier du projet Documentation UA (fin) <ul style="list-style-type: none"> Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles 	
	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 Présentation d'œuvre	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 1: Mandat de transfert (60%) <p>Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»</p> ★ 1	CC CI 2: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Certificat e-test Utiliser des infrastructures numériques Créer des contenus numériques ★ 2	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	CC CI 9: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Garantir la gestion des données Rédiger des textes compréhensibles ★ 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

60 Perspectives

Tâche de suivi

A faire pour le jour, date

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



61 Perspectives

CI 6

Jour, date

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 jusqu'au jour, date



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 Dates de la 1ère année d'apprentissage

Quoi	Jusqu'à quand
Accomplir travail préparatoire « Utiliser la méthode IPDRCE en entreprise »	
CI 2	
Réaliser l'UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise », y compris le test électronique	
CI 3 (phase d'autoapprentissage guidé) : Suivre la leçon « Traiter les demandes des clients sur différents canaux », y compris le e-test selon les directives de travail pour la phase d'autoapprentissage guidé.	
Compléter l'œuvre « Mon entreprise » avec les tâches du mandat de training et la publier dans la classe après validation par le formateur/la formatrice.	
Créer une œuvre pour le mandat de transfert 1 « Traiter les demandes des clients » au brouillon et la publier en classe après validation par le formateur/la formatrice	
CI 4	
Tâche de suivi « Effectuer des recherches sur les règles en vigueur dans mon entreprise »	
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	
Passer et soumettre les tests de certificat « Gérer habilement les interfaces d'entreprise » et « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».	
CI 5 (phase d'autoapprentissage guidée): Etablir une esquisse de projet selon les directives de travail « phase d'autoapprentissage guidée Jour de CI 5 »	
Envoyer une ébauche de projet par e-mail à ...	



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

64 **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)

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)

66 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)