

Programme 2011 – 2012 et objectifs traités durant les cours interentreprises - Selon directives de la CIFC.CH CFC employé-e de commerce, branche « services et administration »

CIE = Cours interentreprises obligatoires, organisés par l'association professionnelle (CIFC.ge) de la branche (S&A) « services et administration ».

UF = Unité de formation, un dossier par année sur un processus de travail réalisé dans l'entreprise et à présenter lors du CIE.

STA = Situation de travail et d'apprentissage à réaliser 2 fois par année en entreprise.

EFA = Examens finaux d'apprentissage, un examen écrit et un examen oral en fin sur la partie professionnelle en fin de 3^{ème} année d'apprentissage

CIE 1¹ : Deux journées de cours entre le 24 octobre 2011 et le 4 novembre 2011 ; ce cours est destiné aux personnes en formation de 1^{ère} année (volée 2011-2014,) et celles de 2^{ème} année, en formation écourtée (volée examen en juin 2013).

- Distribution de l'outil de formation : le guide méthodique type, GMT, explications et exercices sur son utilisation.
- Directives concernant les situations de travail et d'apprentissage, STA.
- Directives et explications concernant les unités de formation, UF, avec exemples et exercices pratiques.
- Techniques de présentation orale et utilisation des moyens matériels.

Exercices sur les thèmes et objectifs suivants :

- aperçu du déroulement de l'apprentissage,
- présentation et attitude envers les clients,
- bon usage des données dans l'entreprise d'apprentissage.

1.5.1.5 Gérer les informations

1.6.1.2 Décrire les processus de travail

2.2.3.1 Etablir des documents agréables à l'oeil

1.4.4.1 Atteindre les objectifs

1.1.3.1 Appliquer les règles du savoir-vivre

1.7.5.2 Réunir de la documentation, préparer une brève présentation sur son entreprise

1.7.5.1 Comparer les présentations extérieures des entreprises

1.2.1.2 Expliquer un fichier clients

2.1.4.2 Bon usage des données de l'entreprise d'apprentissage

2.4.1.1 Sauvegarde des données électroniques

2.4.1.2 Sauvegarde des données de l'entreprise d'apprentissage

2.4.2.1 Conserver et détruire des données

2.4.2.2 Expliquer la protection des données

¹ Les objectifs détaillés suivants sont présentés dans le cadre d'une introduction. Ils sont ensuite traités de manière approfondie au cours du travail quotidien de l'apprenti.
Pendant les dates des CIE, il n'y a pas de cours à l'école professionnelle.

CIE 2² : Deux journées de cours entre le 7 et le 18 mai 2012; ce cours est destiné aux personnes en formation de 1^{ère} année – volée 2011 – 2014, année d'examen 2014.

- Présentation par prise de parole en public du travail de l'UF 1 avec utilisation des moyens techniques à disposition, beamer, rétroprojecteur et tableau blanc.
- Directives concernant la poursuite de la formation.
- Exercices en vue de la préparation aux EFA.

Exercices sur le thème et objectifs suivants :

- Produits et prestations.

1.2.1.1 Connaître les prestations de services

1.2.2.1 Connaître les produits et les services

1.2.2.2 Présenter des produits et des services

1.2.2.4 Montrer l'utilité des produits ou des services

1.3.1.1 Connaître des produits de la concurrence

² Les objectifs détaillés suivants sont présentés dans le cadre d'une introduction. Ils sont ensuite traités de manière approfondie au cours du travail quotidien de l'apprenti.
Pendant les dates des CIE, il n'y a pas de cours à l'école professionnelle.

CIE 3³ : Trois journées de cours entre le 12 et le 23 mars 2012; ce cours est destiné aux personnes en formation de 2^{ème} année – volée 2010-2013.

- Présentation du travail de l'UF 2 sous forme d'entretien devant deux experts sans utilisation des moyens matériels, mis à part le tableau blanc ou une feuille de papier. Il est conseillé d'appuyer les explications par des exemples, graphiques, organigrammes et schémas.
- Directives concernant la poursuite de la formation.
- Exercices en vue de la préparation aux EFA.

Exercices sur le thème et objectifs suivants :

- Relations et entretiens avec les clients.

1.1.2.3 Classifier les clients et les groupes d'intérêts

1.1.1.1 Préparer un entretien avec un client

1.1.1.2 Mener un entretien avec un client

1.1.1.3 S'enquérir des besoins du client

1.1.2.2 Saisir et transmettre les besoins des clients

1.2.2.3 Connaître les formes de vente

1.1.2.1 Présenter des arguments et des propositions

1.2.2.5 Convaincre les clients

1.3.2.1 Réfuter des objections

1.3.2.2 Réfuter les objections lors d'un entretien avec un client

1.1.3.3 Formuler des plaintes

1.1.3.2 Répondre aux plaintes

³ Les objectifs détaillés suivants sont présentés dans le cadre d'une introduction. Ils sont ensuite traités de manière approfondie au cours du travail quotidien de l'apprenti. Pendant les dates des CIE, il n'y a pas de cours à l'école professionnelle.

CIE 4⁴ : Trois journées de cours entre le 16 et le 27 janvier 2012; ce cours est destiné aux personnes en formation de 3^{ème} année – volée 2009-2012, examen en juin 2012.

Pour les apprentis en profils matu, le cours aura lieu entre le 16 et le 20 janvier 2012.

- Présentation du travail de l'UF 3 sous forme de prise de parole en public mais sans apport de fichiers ou autres documents complémentaires préparés d'avance et sans utilisation des moyens matériels, mis à part le tableau blanc, le rétroprojecteur ou une feuille de papier. Il est conseillé d'appuyer les explications par des exemples, graphiques, des organigrammes et des schémas.
- Directives concernant les examens finaux (EFA).
- Exercices en vue de la préparation aux EFA.

Exercices sur le thème et objectifs suivants :

- Personnel / ressources humaines, examen de fin d'apprentissage de la partie entreprise.

3.3.5.1 Rédiger une description de poste

3.3.5.2 Rédiger une offre d'emploi

3.3.5.3 Recruter du personnel

1.7.1.1 Traiter des candidatures

1.7.1.2 Connaître le contenu de différents contrats de travail

1.7.1.3 Distinguer les différents contrats de travail

1.7.1.4 Décrire les assurances sociales

1.7.1.5 Expliquer les déductions sociales de son propre décompte de salaire

⁴ Les objectifs détaillés suivants sont présentés dans le cadre d'une introduction. Ils sont ensuite traités de manière approfondie au cours du travail quotidien de l'apprenti. Pendant les dates des CIE, il n'y a pas de cours à l'école professionnelle.