

CIFC Genève

Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale

CFC employé de commerce, branche de formation et d'examens « Services et administration »

Cours interentreprises SLD 2 – novembre 2025

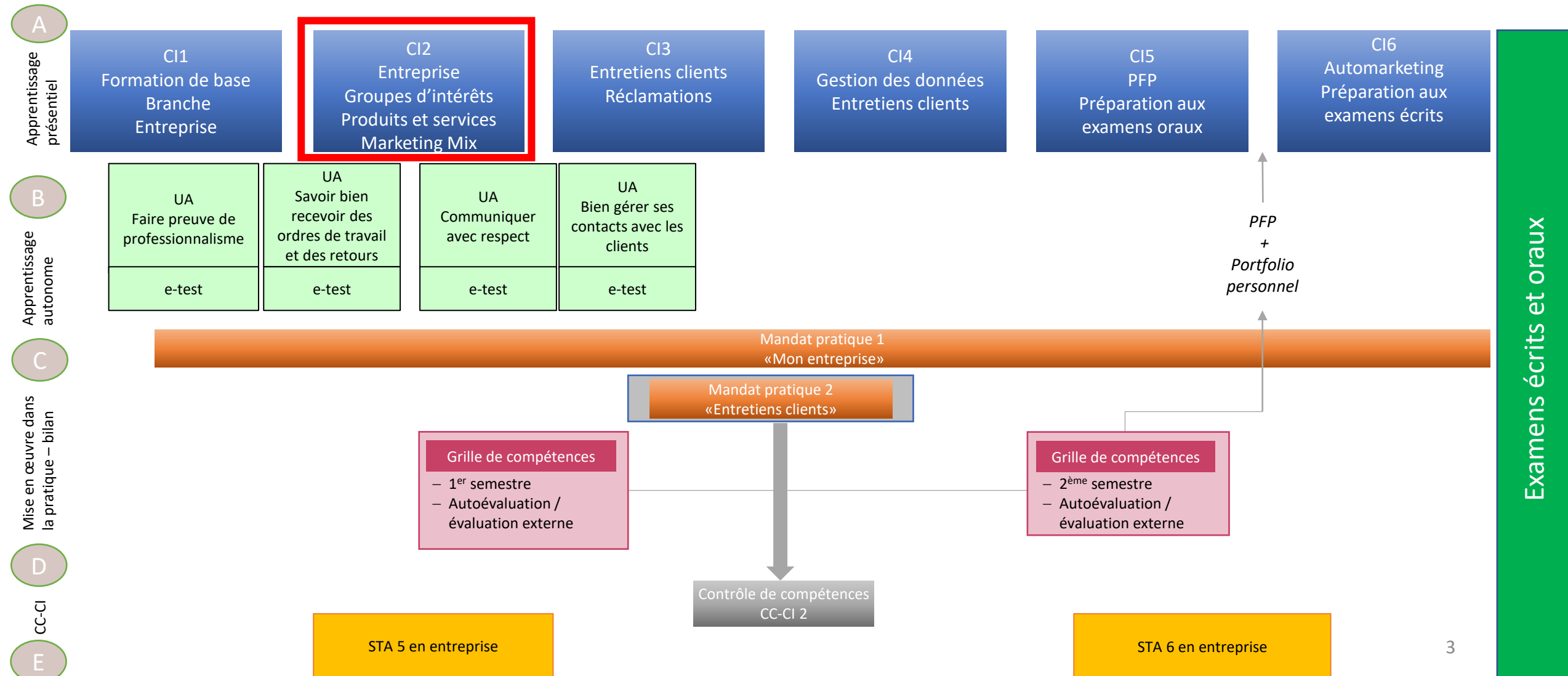
KONVINK



Travaux à réaliser pour le cours interentreprises – SLD 2

- **Commencer la réalisation du mandat pratique «Mon Entreprise»**
 - Tâche 1 (description de l'entreprise et de son secteur économique),
 - Tâche 2 (structure de l'entreprise),
 - Tâche 3 (histoire de l'entreprise),
 - Tâche 4 (culture et valeurs d'entreprise).
- **Réaliser les unités d'apprentissage et e-tests :**
 - Faire preuve de professionnalisme
 - Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours
- **Grille des compétences**
 - Compléter la grille en vous aidant de votre expérience en entreprise, vos STA et des mandats pratiques

Votre parcours de formation SLD



Objectifs traités

1.1.8.7 Connaissance approfondie des produits et des prestations de service de l'entreprise et de la concurrence

1.1.8.6 Connaissances de base sur l'entreprise et la branche

1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise

2.4 Présentation efficace

3.2 Capacité à communiquer

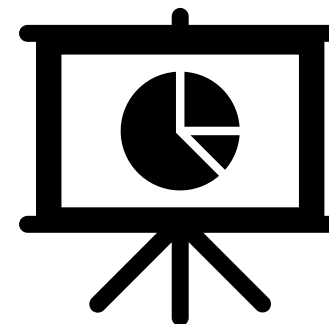
Programme

- SLD 1 rappels et questions
- Culture et valeurs d'entreprise
- Parties prenantes
- Développement durable à travers la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)
- Marketing Mix (4 P)

Au cours interentreprises SLD 5

Vous devrez réaliser une **présentation complète de votre entreprise formatrice (environ 8 minutes)** en reprenant les différentes sections vues dans le cadre des cours interentreprises (CI) au cours SLD 5.

Cette présentation aura pour but de vous préparer au mieux aux examens de fin d'année.



Culture et valeurs d'entreprise

**INFLUENCE L'IMAGE
EXTERNE QU'UNE
ENTREPRISE VEUT SE
DONNER**

Valeurs de l'entreprise

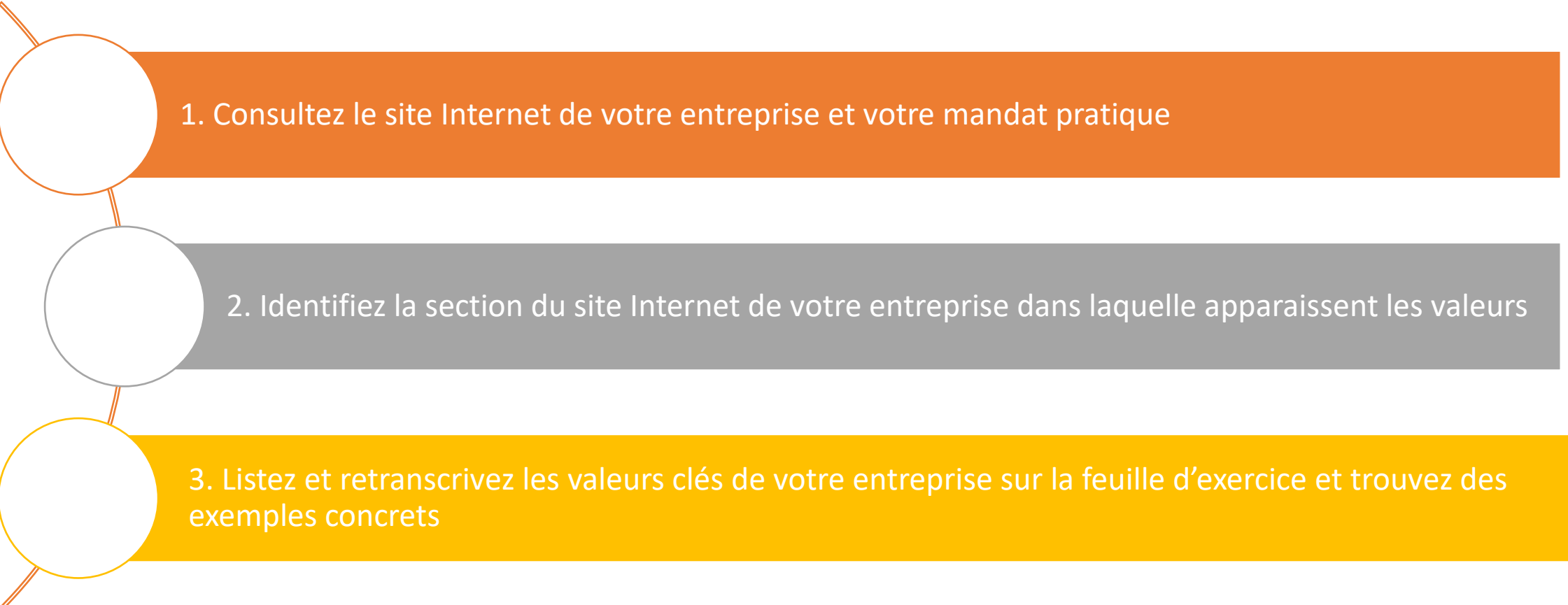
**CE QUI SE PASSE
REELLEMENT ET
CONCRETEMENT A
L'INTERIEUR D'UNE
ENTREPRISE**

Culture d'entreprise

**Idéalement les valeurs
proclamées font partie
intégrante de la culture
de l'entreprise!**



Valeurs de votre entreprise formatrice

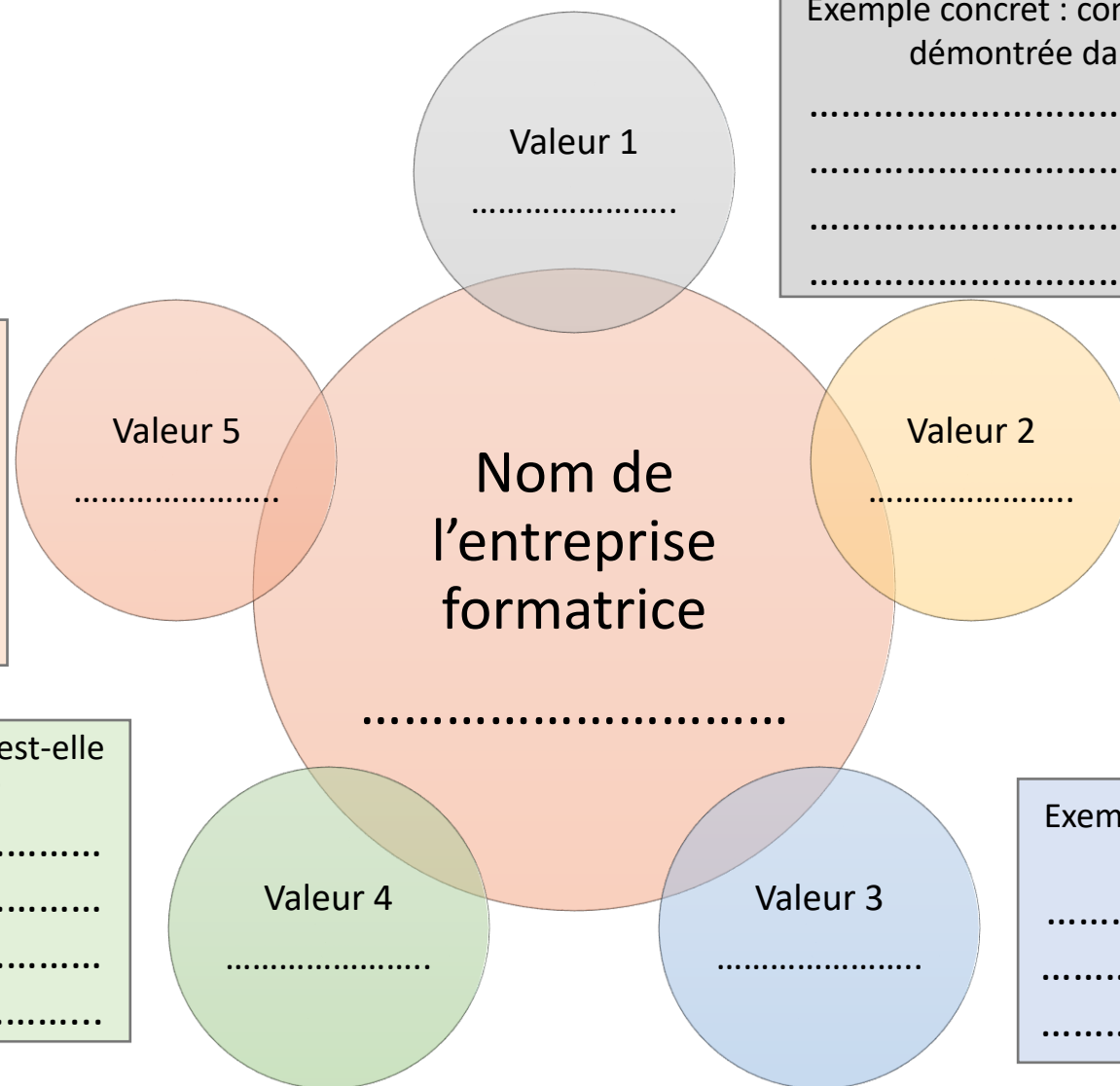


1. Consultez le site Internet de votre entreprise et votre mandat pratique

2. Identifiez la section du site Internet de votre entreprise dans laquelle apparaissent les valeurs

3. Listez et retranscrivez les valeurs clés de votre entreprise sur la feuille d'exercice et trouvez des exemples concrets

Identification des valeurs de votre entreprise formatrice



Exemple concret : comment cette valeur est-elle démontrée dans votre entreprise?

.....

.....

.....

.....

Exemple concret : comment cette valeur est-elle démontrée dans votre entreprise ?

.....

.....

.....

.....

Exemple concret : comment cette valeur est-elle démontrée dans votre entreprise?

.....

.....

.....

.....

Exemple concret : comment cette valeur est-elle démontrée dans votre entreprise?

.....

.....

.....

.....

Exemple concret : comment cette valeur est-elle démontrée dans votre entreprise?

.....

.....

.....

.....

Culture d'entreprise

Vidéo QOQA (12 minutes)

<https://www.rts.ch/play/tv/mise-au-point/video/la-vie-au-bureau-autrement?id=10988330>

Culture d'entreprise

Valeurs partagées
par l'organisation

Avantage
concurrentiel

Ce qu'il se passe
dans les faits

N'est pas
reproductible

Se vit au sein de
l'entreprise

Codes, normes,
habitudes, rituels

Jargon interne

Fédératrice

Sentiment
d'appartenance

Evènements
d'entreprise

Rarement
formalisée dans
les PME

Grille de lecture
pour les nouveaux
collaborateurs

Coutume

Quelques éléments de la culture de mon entreprise formatrice

Evènements annuels, mensuels, rendez-vous
d'équipe hebdomadaires, quotidiens
Rituels (café, pause midi, after-work)



Valeurs partagées dans les faits par
mon équipe de travail

-
-
-
-



Habillement autorisé ou non-autorisé (jogging,
«crop-top», talons, jupe, t-shirt, short, dos-nu,
chemise, chaussures ouvertes)



Langue de travail, langue d'écriture des e-mails,
vocabulaire utilisé à l'oral ou par e-mail,
vocabulaire autorisé entre collègues, tutoiement,
...



Nom de l'entreprise :

.....

Perception des comportements autorisés :
Demande de vacances
Horaires de travail fixes ou variables
Habitudes de l'open-space
Moyen de communication entre collègues (messagerie interne,
e-mail, téléphone, en personne, ...)



Les parties prenantes

Qu'est-ce que les «**parties prenantes**» ou «**groupes d'intérêts**»?

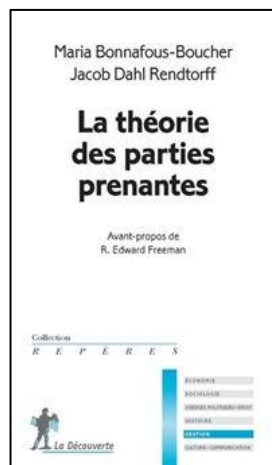


<https://www.youtube.com/watch?v=C3EzLpuLvT8> (4 minutes)

Quelques définitions...

«Une personne ou un groupe de personnes sans le soutien desquels l'entreprise cesserait d'exister »

Stanford Research Institute 1963



Parties prenantes
ou
Groupes d'intérêts

Les parties prenantes sont envisagées comme des groupes clés, indispensables à la pérennité et à la survie de l'entreprise...

Wikipedia, Parties prenantes

«Dans une entreprise, les parties prenantes sont des individus et des groupements qui contribuent, volontairement ou non, à la capacité de créer de la valeur et de l'activité et qui en sont ses bénéficiaires potentiels et/ou en assument les risques»

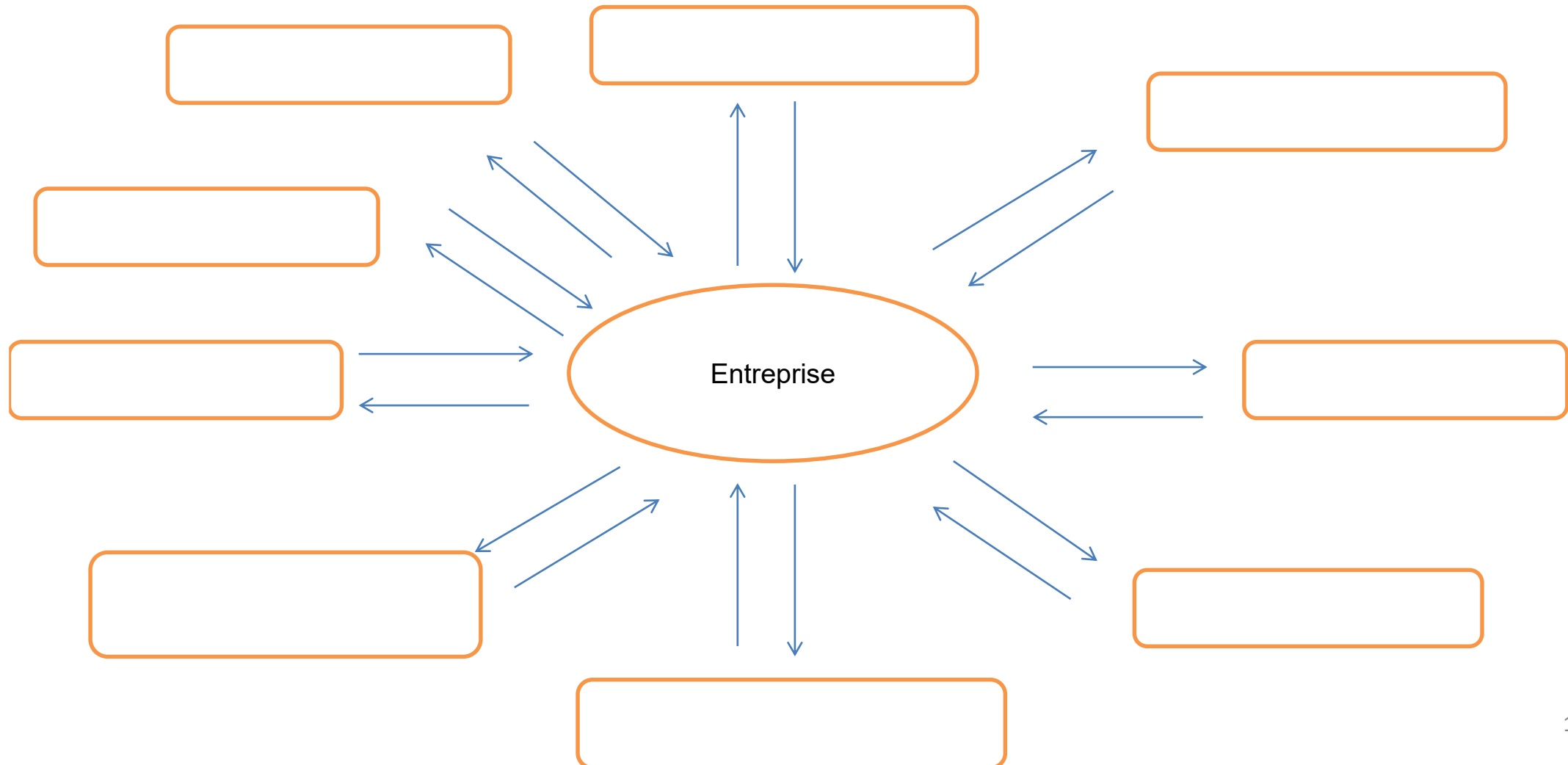
Post, Preston et Sachs

«Une partie prenante dans l'organisation est (par définition) tout groupe d'individus ou tout individu qui peut affecter ou être affecté par la réalisation des objectifs organisationnels»

R. E. Freeman 1984

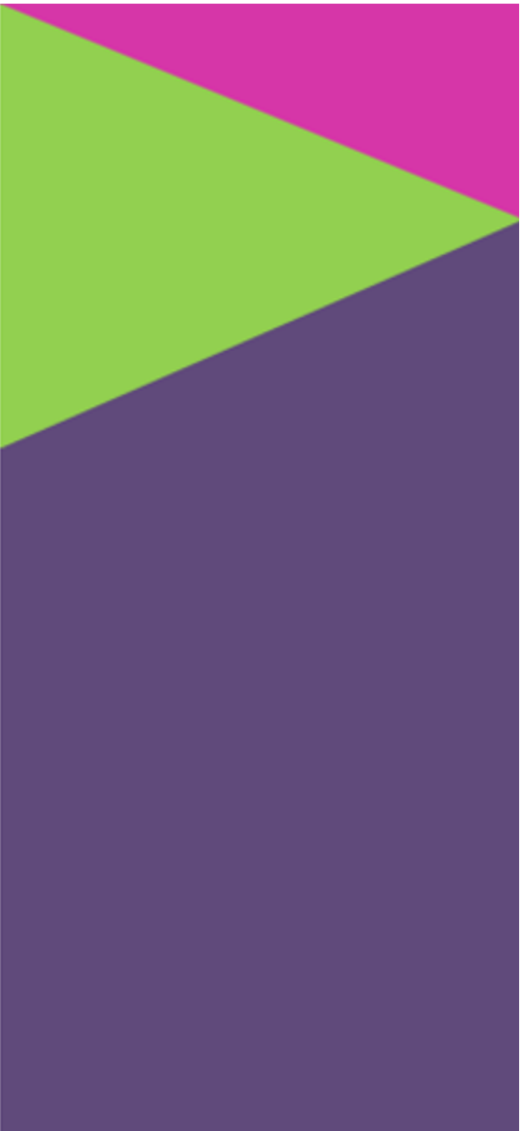
Exercice

L'entreprise et les groupes d'intérêts (aussi appelés les parties prenantes)



Les parties prenantes

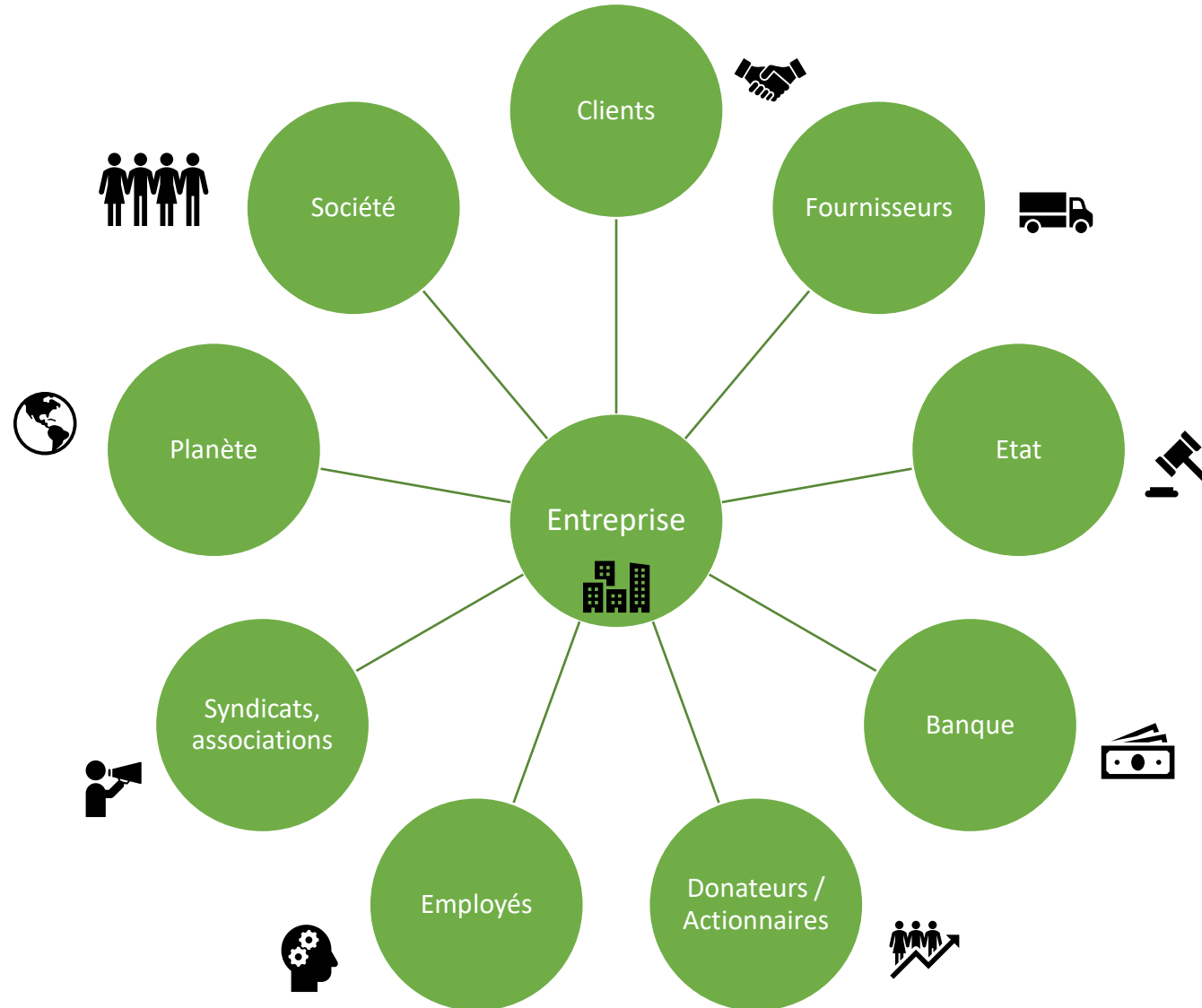
Exercices d'examens...



Qu'est-ce que le
«**développement durable**» ou
la «**responsabilité sociétale des
entreprises**» pour vous?

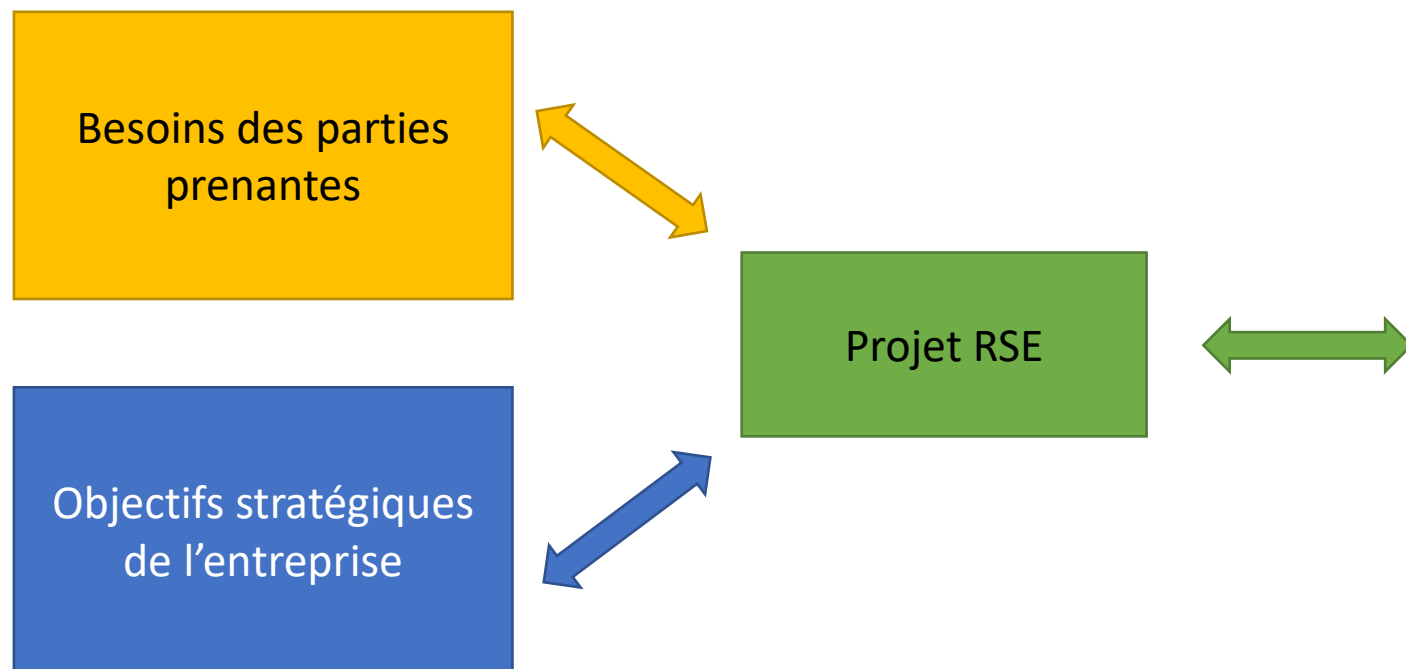
Développement durable – Parties prenantes

**Dialogue
continu pour
identifier les
attentes
réciproques**



Développement durable

Responsabilité sociétale d'entreprise (RSE)



Source image : <https://phytogers.com/engagements/>

Avantages et effets d'une bonne politique RSE (norme ISO 26000)

Avantage concurrentiel

Réputation de l'entreprise

Attirer et **fidéliser** ses collaborateurs, ses clients ou utilisateurs

Satisfaction des parties prenantes - amélioration des relations avec les pouvoirs publics, les médias, fournisseurs, clients

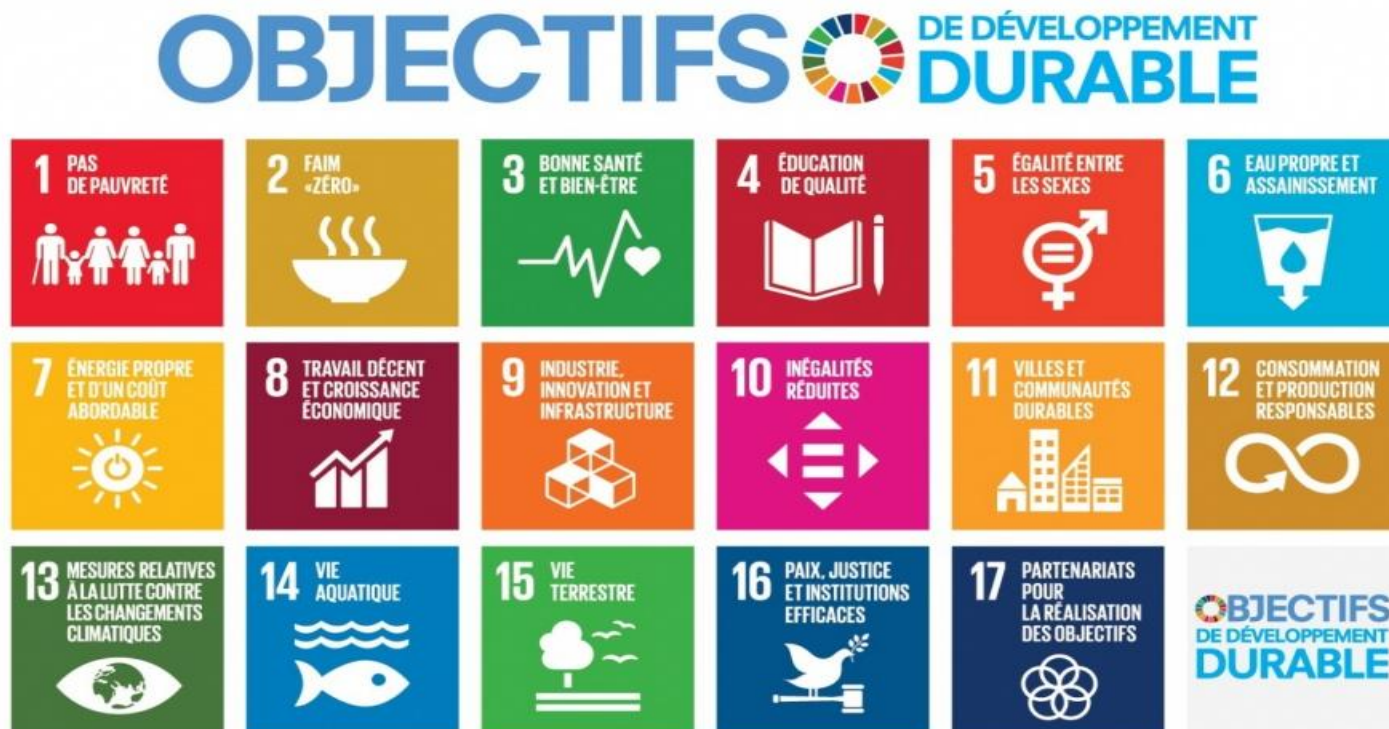
Maintien de la **motivation** et de l'engagement des employés

Identification et **réduction des risques**

Amélioration de la vision des donateurs, sponsors, investisseurs

Stratégies de développement durable

Les entreprises sont une partie de la solution. Les mesures prises sont partenaires et complémentaires.



Objectifs de Développement Durable pour les Etats
Membres de l'ONU en lien avec l'agenda 2030

De la stratégie à l'opérationnel

Concrètement, quelle est la **mise en œuvre** des stratégies de développement durable dans vos entreprises formatrices?

<https://www.youtube.com/watch?v=dUNWz4pZToU>

(4 minutes)

Exercice sur les démarches RSE

Mesures environnementales	Mesures sociales	Mesures économiques

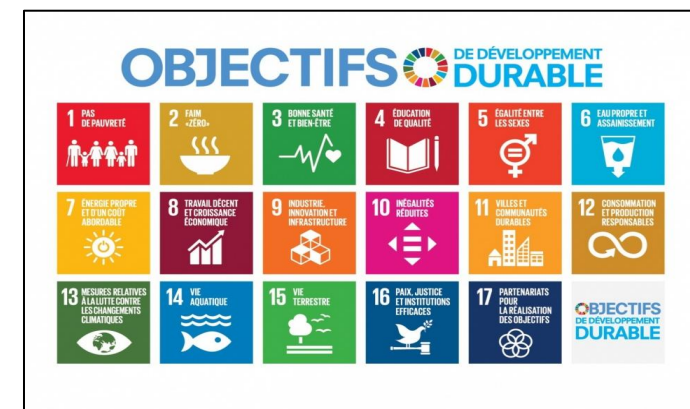
Bibliographie et ressources pour approfondir



<https://www.hesge.ch/heg/actualites/2021/barometre-des-pratiques-rse-en-suisse-romande-edition-2021>



<https://www.iso.org/fr/iso-26000-social-responsibility.html>



<https://www.eda.admin.ch/agenda2030/fr/home/agenda-2030/die-17-ziele-fuer-eine-nachhaltige-entwicklung.html>

Vidéos sur les 4 P du Marketing Mix et la concurrence



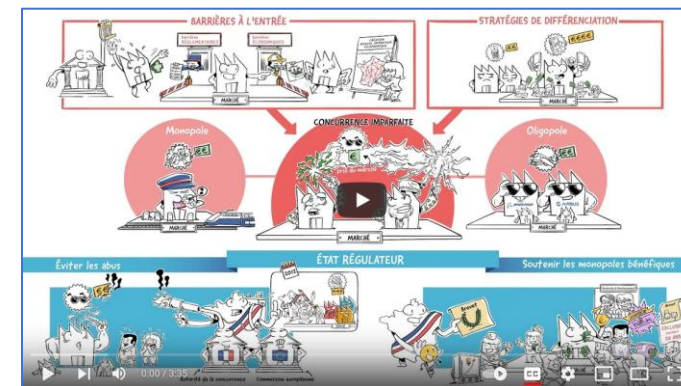
<https://www.youtube.com/watch?v=PKHroPwBXeA>

3 minutes



<https://www.youtube.com/watch?v=cpRqjq3edA>

5 minutes



<https://www.youtube.com/watch?v=RUJg5cZ-BI0>

3 minutes

Mise en place des ateliers 4 P du Marketing Mix

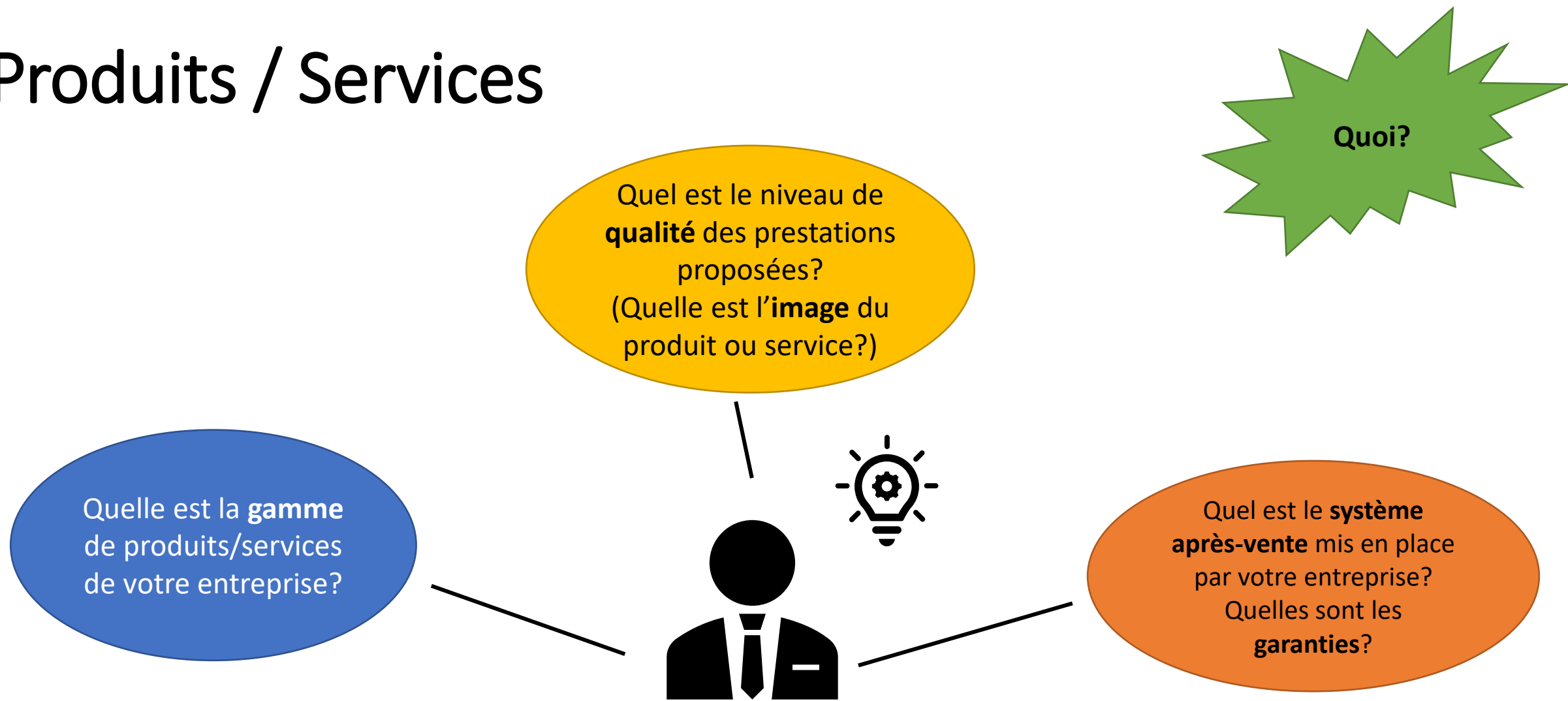
Temps à disposition : 45'



- Chaque apprenti-e prend une feuille de flipchart
- Chaque apprenti-e dessine son entreprise formatrice de manière créative et écrit le nom de l'entreprise
- Chaque apprenti-e change d'atelier de travail selon le temps imparti par le formateur

Nom entreprise formatrice		
Produits / Services	Distribution (place)	
Prix	Communication (promotion)	
Concurrence Noms des concurrents clés Marché concurrentiel : oligopole, monopole, fragmenté (1 poisson, 2 poissons, plein de poissons)		

Produits / Services



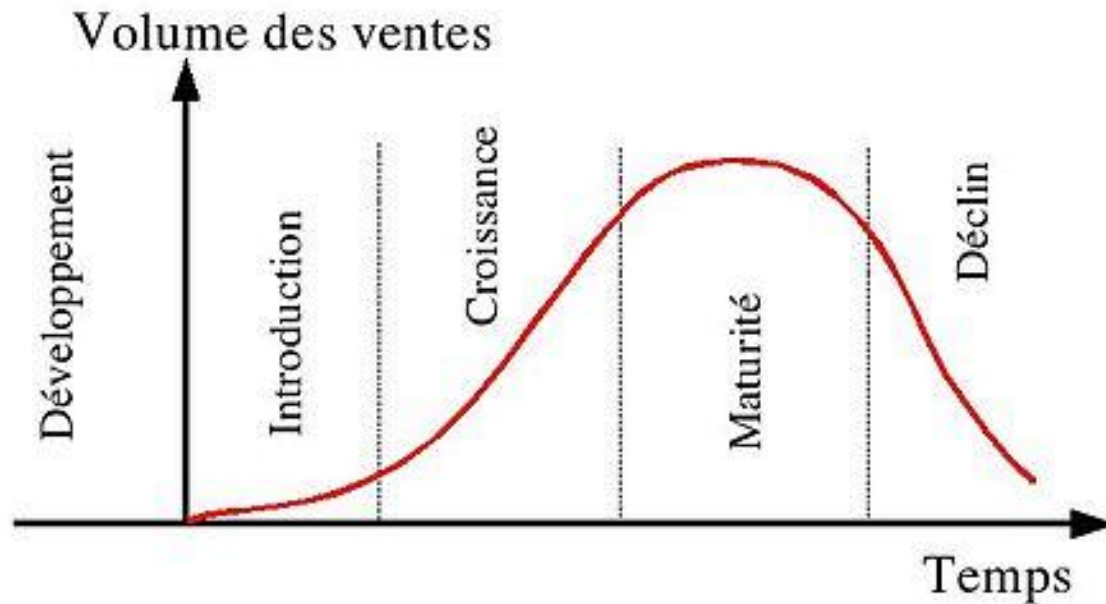
Le produit est un bien ou un service offert sur le marché de façon à y être remarqué, acquis ou consommé en vue de satisfaire un besoin.

(Source : Marketing Management, Kotler et Dubois, Ed. Publi Union)

Produits / Services – Cycle de vie

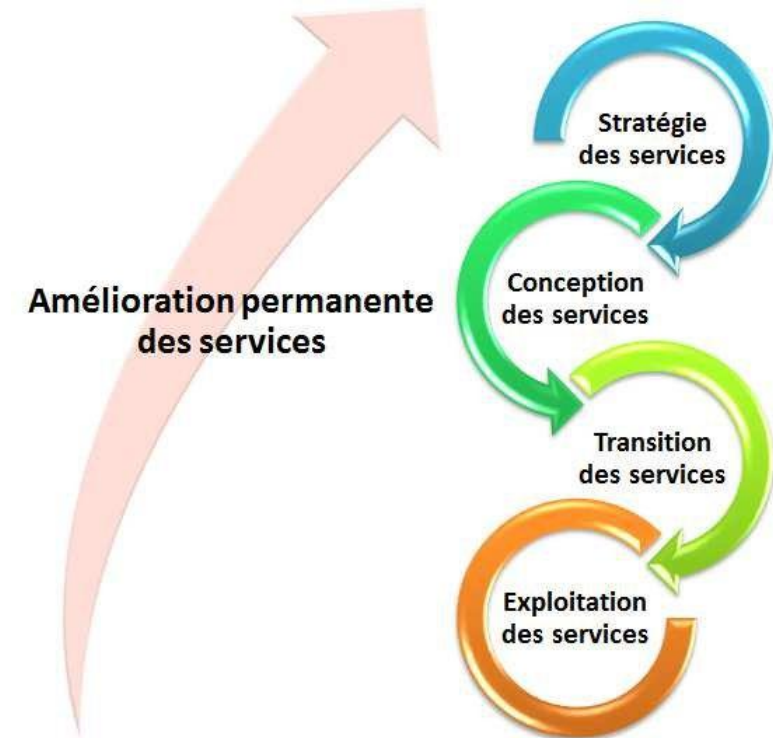
Quoi?

Cycle de vie d'un produit



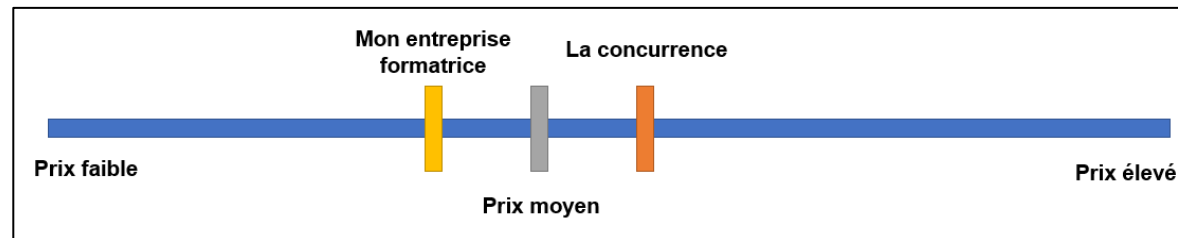
Source de l'image : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Cycle_de_vie_\(commerce\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Cycle_de_vie_(commerce))

Cycle de vie d'un service



Source du modèle : https://www.researchgate.net/figure/Fig1-Cycle-de-vie-des-services_fig5_292115504

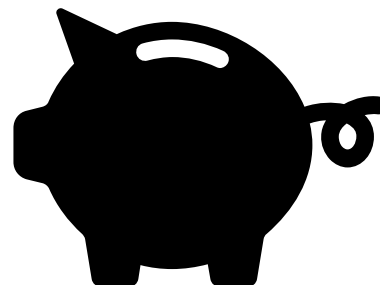
Stratégie de prix



Où vous positionnez-vous en terme de prix par rapport à vos concurrents?

Quel est le **prix psychologique** que les clients sont prêts à payer pour ce produit/service?

\$



	Basse	QUALITÉ	Haute
Bas	PRIX ÉCONOMIQUE	PRIX de PÉNÉTRATION	
Haut	PRIX ÉLEVÉ	PRIX d'ÉCRÉMAGE	

Source de l'image : <https://www.e-marketing.fr/Thematique/academie-1078/fiche-outils-10154/Pricing-306923.htm>

Pour les organisations à but non-lucratif : comment votre organisation assure-t-elle le financement, favorise-t-elle les dons réguliers?

Modèle de distribution (place)

Où?

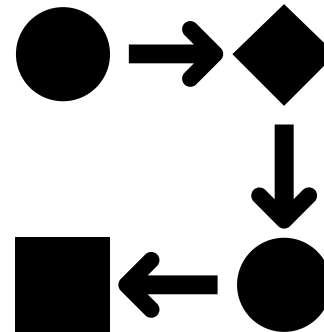
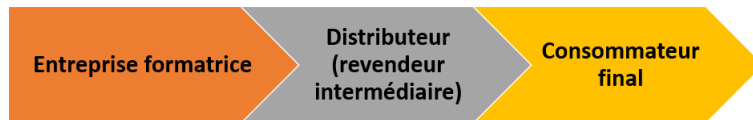
Créez un schéma créatif de la **chaîne de distribution** de votre entreprise avec les différents intermédiaires.

Quels sont les **points de vente** de vos prestations?

Quel est le **circuit de distribution** utilisé par votre entreprise?

- Circuit **direct** (ultracourt)
- Circuit **court**
- Circuit **long**

Exemples :



La politique de distribution est l'ensemble des actions destinées à mettre le produit/service à disposition des consommateurs. La distribution peut être assurée par l'entreprise elle-même ou par des intermédiaires.



Politique de communication (promotion)

Comment?

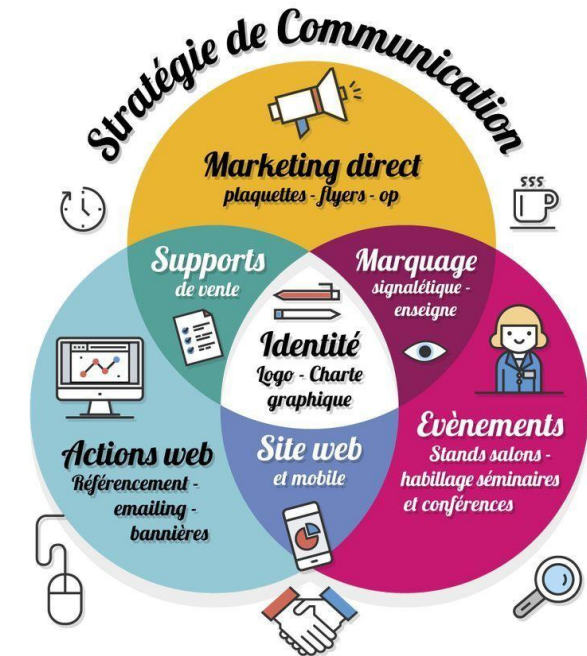
Médias utilisés

Hors médias

(promotion, évènement, téléphone, ...)

Comment attirez-vous de **nouveaux clients/donateurs**?
Comment **fidélisez-vous** les actuels?

Quelles sont les **stratégies de publicité** utilisées par votre entreprise/association?
Comment se fait-elle connaître?



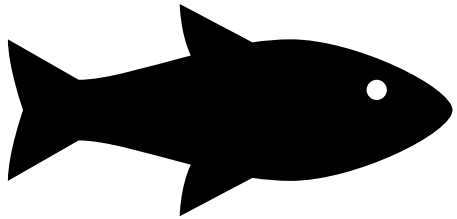
Source du modèle : <https://www.bee-yoo.com/la-strategie-de-communication/>

Pour les associations : nous cherchons à attirer et créer une relation de confiance avec des bénévoles, des donateurs, des subventionneurs, des adhérents...
Comment promouvoir la cause de l'association?

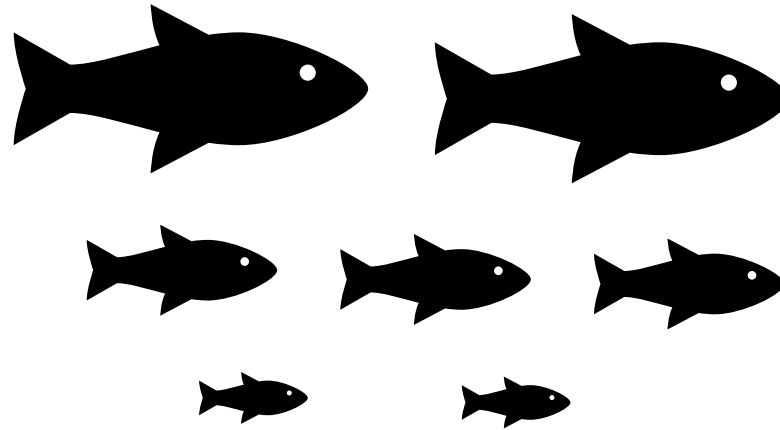
Concurrence

Nommez les concurrents principaux de
votre entreprise formatrice.

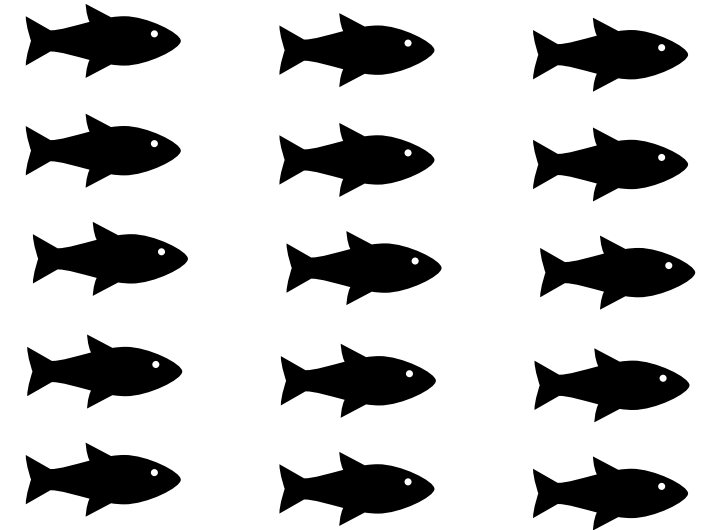
- Avez-vous beaucoup ou peu de concurrents?



Monopole
(pas de concurrent)



Oligopole à frange
(quelques gros concurrents
et des petits concurrents)

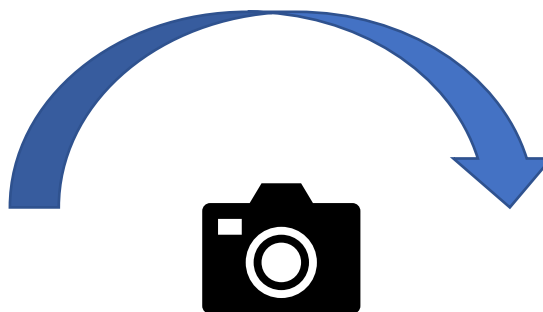


Marché très
concurrentiel

Exercice Marketing Mix et concurrence

Nom entreprise formatrice			
Produits / Services	Distribution (place)		
Prix	Communication (promotion)		
Concurrence Noms des concurrents clés Marché concurrentiel : oligopole, monopole, fragmenté (1 poisson, 2 poissons, plein de poissons)			

Prendre une photo de votre travail sur le Marketing Mix et l'insérer dans votre mandat pratique «Mon entreprise».



Mandat pratique
«Mon entreprise»

Unités d'apprentissage et e-test

Vérification du taux de réussite min. de 60% pour les Unités d'Apprentissage (UA) :

- Faire preuve de professionnalisme
- Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours

Les apprenti-e-s n'ayant pas effectué ces tests ou ne les ayant pas réussis doivent absolument les faire d'ici au dimanche de la semaine en cours et envoyer une copie de la preuve de réussite à cours@cifc-ge.ch **avec votre formateur-trice en entreprise en copie de ce courriel.**

Travail individuel sur le mandat pratique «mon entreprise»

- Créer le canevas dans Konvink

(selon le modèle qui se trouve sur «toutes les œuvres au même endroit» / chercher dans la barre de recherches : Laetitia Orsingher)

- **Tâche 1** : description de mon entreprise et son secteur économique
- **Tâche 2** : structure de l'entreprise, parties prenantes et groupes d'intérêts, ses produits et services, ses concurrents, Marketing Mix, ses clients internes et externes.
- **Tâche 3** : histoire de l'entreprise
- **Tâche 4** : culture et valeurs de l'entreprise, démarche RSE et développement durable
- **Tâche 5** : réflexions et apprentissages

Grille de compétences ➔ PFP ➔ Examens

Auto-évaluation de l'apprenti-e (tous les 6 mois)

Evaluation du formateur-trice (tous les 6 mois)

Elaboration du PFP (en fin d'année scolaire)

Examens écrits et oraux (en fin d'année scolaire)

4 grilles de compétences sur des sujets différents.

1. **S'auto-évaluer** et remplir régulièrement et de manière exhaustive. Vous devez planifier votre travail avec les grilles de compétences sur toute la durée de votre stage, dans le but d'évaluer chaque compétence au minimum une fois.

2. La grille de compétence est conçue de manière à ce que votre **formateur** puisse également vous évaluer. Nous invitons votre formateur à utiliser cet outil.

3. Les grilles de compétences vous aideront à construire votre **PFP** afin de vous présenter aux examens de fin d'apprentissage.

Comment fonctionne la grille de compétences sur Konvink?

Mesure tes compétences et fais-les évaluer par des tiers. Nous allons te montrer ici comment cela marche simplement et facilement sur Konvink. Nous te présentons les principales fonctionnalités avec le screencast. Jette un œil

Film sur la grille de compétences

Vers le screencast

Statut

-

Évaluations externes seulement

Publié le 23.07.2019 | CIFC formation initiale CFC

En cours de traitement



Objectifs évaluateurs optionnels de la branche de formation et d'exams Services et administration

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.



Modifier l'évaluation

Publié le 23.07.2019 | CIFC formation initiale CFC

En cours de traitement



Conseiller les clients et traiter des ordres

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.



Modifier l'évaluation

Publié le 23.07.2019 | CIFC formation initiale CFC

En cours de traitement



Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.



Modifier l'évaluation

Publié le 23.07.2019 | CIFC formation initiale CFC

En cours de traitement



Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.



Modifier l'évaluation

Konvink : Grille de compétences

- Remplir à l'aide de Konvink la grille de compétences
- Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise – point 9
- Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise – point 10



Exemple grille de compétences

Terminer

Intro 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
● Sans réponse ● Répondre ● Marqué ● En cours de traitement

CIFC formation initiale CFC: Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise
Catégorie: 1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise

Suis-je en mesure d'expliquer les principales caractéristiques de mon entreprise de manière adaptée au destinataire ?

☐ Je n'ai pas encore traité cet objectif évaluateur.

Critères de compétences

Je peux citer correctement les clients internes et externes de mon entreprise ainsi que leurs besoins.

Je peux citer tous les principaux points forts de mon entreprise.

J'exécute cette activité à la perfection.

J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.

Marquer la question Enregistrer et passer à la question suivante

Terminer

Intro 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
● Sans réponse ● Répondre ● Marqué ● En cours de traitement

CIFC formation initiale CFC: Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise
Catégorie: 1.1.8.4 Utiliser ses connaissances de la branche

Suis-je en mesure de présenter clairement les principaux développements dans la branche dans laquelle mon entreprise est active à l'aide de documents et de moyens auxiliaires disponibles ?

☐ Je n'ai pas encore traité cet objectif évaluateur.

Critères de compétences

Je peux expliquer en termes simples la signification ou l'utilité de la branche dans laquelle mon entreprise est active pour la société, la population et l'Etat.

J'exécute cette activité à la perfection.

Marquer la question

Rappel et devoirs pour le prochain cours



- Effectuer les unités d'apprentissage
 - Bien gérer ses contacts avec les clients
 - Communiquer avec respect
- Réussir chacun des e-tests à 60%

Vue d'ensemble



Communiquer avec respect

Au travail, une communication respectueuse est la condition indispensable à une bonne collaboration dans l'équipe. Vous devez savoir comment bien défendre votre position et comment en savoir plus sur ce que pense l'autre. Dans cette unité d'enseignement, nous vous montrons de manière compréhensible comment communiquer avec respect et maîtriser les...

[Lire la suite](#)

Vue d'ensemble



Bien gérer ses contacts avec les clients

En tant que personne en formation, et ceci peu importe la profession, vous allez être amené à traiter avec des clients. Leur satisfaction passe avant toute chose ! Dans cette unité d'apprentissage, vous apprendrez comment vous pouvez y contribuer et comment vous pouvez gérer au mieux les contacts avec les clients.

Formulaire d'évaluation

Merci de remplir le formulaire d'évaluation de ce cours avec la meilleure attention et diligence possible !

Vos retours sont très importants pour la CIFC Genève!

Nous vous remercions et vous souhaitons le meilleur dans votre apprentissage !

