

Cours interentreprises n°1 AFP

- Travail préparatoire
- Input de cours
- Exercices
- Travail de suivi



Deux travaux préparatoires pour la journée de CI 1

Directive de travail « Travail préparatoire »

Travail préparatoire 1 : L'organigramme de mon entreprise

Situation initiale

Un organigramme est une représentation des responsabilités au sein de l'entreprise. Sur un organigramme, vous pouvez donc voir qui travaille à quels postes dans l'entreprise. Lors du premier jour de CI, nous allons nous intéresser à l'organigramme de votre entreprise. Pour cela, vous devez apporter l'organigramme de votre entreprise lors du premier jour de CI.

Définition de la tâche

Étape 1

Saisissez le terme « organigramme » dans un moteur de recherche sur Internet et consultez différents exemples d'organigrammes. Cela vous aidera à comprendre ce qu'est un organigramme. Voici un exemple :

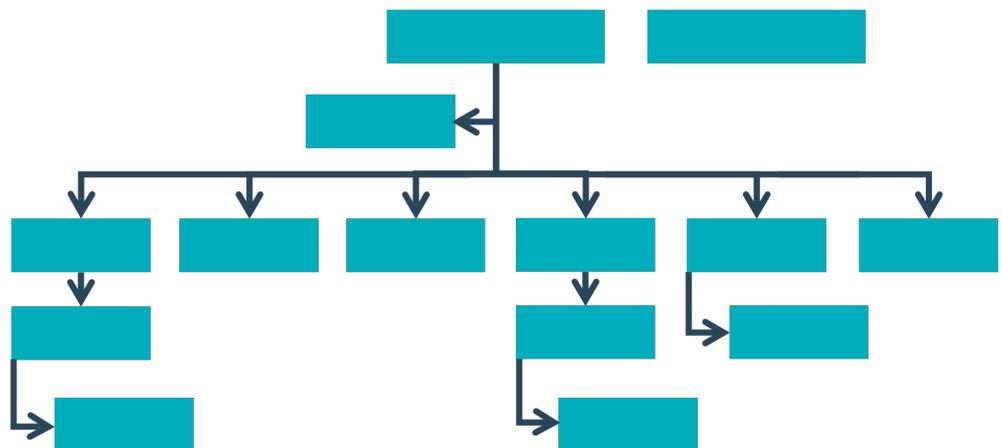


Illustration : Organigramme d'une entreprise, source : illustration propre.

Étape 2

Sur le site Internet de votre entreprise ou dans des documents internes, cherchez l'organigramme de votre entreprise. Imprimez-le en grand format sur une page A4 et apportez-le au premier jour de CI. Si vous ne trouvez pas d'organigramme, essayez d'en dessiner un par vous-même.



Attentes

- Imprimer l'organigramme de son entreprise ou le dessiner soi-même.
- Apporter l'organigramme lors du premier jour de CI.

Organisation

Durée : 30 minutes

Méthode de travail : travail individuel ; en entreprise avant la première journée de CI

Outils : accès Internet, ordinateur portable/PC, imprimante



Travail préparatoire 2 : Découvrir l'environnement d'apprentissage Konvink

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 avec votre login personnel.

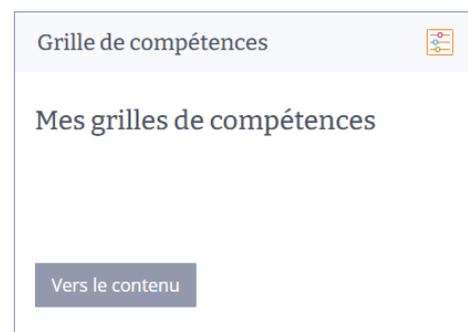
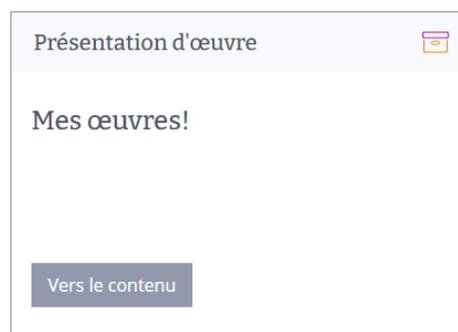
Étape 2 Complétez votre profil personnel (« Mon profil ») si vous ne l'avez pas encore fait à l'école professionnelle :

- 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 ».





-
- 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



Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Programme du jour

Introduction

Objectifs/pertinence/déroulement	Input	8h30
---	-------	------

Présentations	Bingo des présentations
----------------------	-------------------------

Bloc 1 : Tout sur la formation Employé-e de commerce AFP

Organisation de la formation et méthode de travail dans les CI	Input
---	-------

Traiter des informations relatives à la formation	MindMap
--	---------

Travailler intelligemment avec Konvink	Tâche d'apprentissage
---	-----------------------

Bloc 2 : Le portfolio personnel

Portfolio personnel	Input
----------------------------	-------

Acquérir une vue d'ensemble du portfolio personnel	Puzzle
---	--------

Pause de midi

Bloc 3 : Mon entreprise

Mon entreprise	Parcours de postes silencieux
-----------------------	-------------------------------

Mon entreprise	Input
-----------------------	-------

Les caractéristiques d'une entreprise	Quiz
--	------

Qu'en est-il dans votre entreprise ?	Quiz
---	------

Bloc 4 : Mes tâches

Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise	Échange d'expériences
---	-----------------------

Mes tâches	Input
-------------------	-------

Classer ses propres tâches et les exécuter de manière exemplaire	Tâche d'apprentissage
---	-----------------------

Pause



Bloc 5 : Avoir le sens du service

J'ai le sens du service Input

Mes résolutions Résolutions

Conclusion/Perspectives

Vos impressions Smiley

Prochaines étapes Input

Fin

16h30



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Mon rôle et mes tâches en tant qu'employé-e de commerce AFP

Introduction

Version 2023

1

2 Thèmes du jour

1. À propos de la formation « Employé-e de commerce AFP »
2. Travailler avec Konvink
3. Mon entreprise
4. Mes tâches dans l'entreprise
5. Sens du service



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

2

3 Objectifs

- Être en mesure de définir les principales caractéristiques de la formation « Employé-e de commerce AFP » avec ses propres mots.
- Être capable de travailler avec Konvink et le portfolio personnel.
- Pouvoir raconter à quelqu'un ce qui caractérise son entreprise.
- Se familiariser avec les tâches qui incombent à un-e employé-e de commerce AFP.
- Apprendre ce que le sens du service implique.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

3

4 Pourquoi est-ce important ?

- En signant le contrat d'apprentissage, vous devenez un-e professionnel-le avec des droits et des devoirs.
- Konvink vous accompagne tout au long de votre formation.
- Dans votre formation d'employé-e de commerce AFP, vous assumez des tâches très variées.
- Vous représentez votre entreprise en interne et en externe. C'est pourquoi, dans votre fonction, vous entendez dire que vous êtes la carte de visite de votre entreprise.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

4

5 Déroulement

Introduction	8h30
Bloc 1 : Tout sur la formation « Employé-e de commerce AFP »	
Pause	10h05
Bloc 2 : Le portfolio personnel	
Pause de midi	12h05
Bloc 3 : Mon entreprise	
Bloc 4 : Mes tâches	
Pause	15h15
Bloc 5 : Avoir le sens du service	
Fin	16h30



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP



Présentations

Directive de travail « Bingo des présentations »

Situation initiale

Dans cette pièce, de nombreux nouveaux visages vous entourent. Vous êtes-vous déjà demandé dans quelles entreprises les autres participantes et participants travaillaient et à quoi ressemblait leur quotidien professionnel ? Vous allez maintenant avoir les réponses à ces questions. Nous allons jouer au bingo des présentations. Voici les règles du jeu :

Définition de la tâche

- | | |
|----------------|--|
| Étape 1 | Reportez-vous à la grille de bingo à la deuxième page de cette directive de travail. |
| Étape 2 | Prenez un crayon, une grille et circulez librement dans la pièce. Posez des questions aux autres participantes et participants du CI pour pouvoir compléter 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 ». |

Attentes

Poser des questions aux autres participantes et participants et compléter la grille de bingo. Pour cela, poser les questions à plusieurs personnes différentes.

Organisation

Durée : 30 minutes

Méthode de travail : séance plénière

Outils : crayon, grille de bingo



Aime se lever tôt.	A plus d'une heure de trajet pour se rendre au travail.	Travaille dans une entreprise de plus de 300 employé-e-s.	N'aime pas la raclette.
Travaille dans un bureau paysager (open space).	A une grande sœur ou un petit frère.	Aime lire.	Travaille dans une entreprise de moins de 50 employé-e-s.
Travaille dans une entreprise dont le slogan est connu.	Joue d'un instrument.	A son anniversaire en été.	Travaille dans une entreprise située à la campagne.
Aime le café.	Travaille dans une entreprise qui a plusieurs sites.	Travaille dans une entreprise située en ville.	Habite dans un village.



kaufmännische Grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Tout sur la formation « Employé-e de commerce AFP »

Input

Version 2023

1

2 Structure de la présentation

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



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

2

3 **L'essentiel en bref**

- Vous êtes maintenant une professionnelle ou un professionnel avec des droits et des devoirs.
- 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.
- Au CI, nous travaillons avec Konvink et le portfolio personnel.
- Vos prestations au CI sont évaluées à l'aide de deux contrôles des compétences et de six tests de certification.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

3

Organisation de la formation

4

5 Les trois lieux de formation

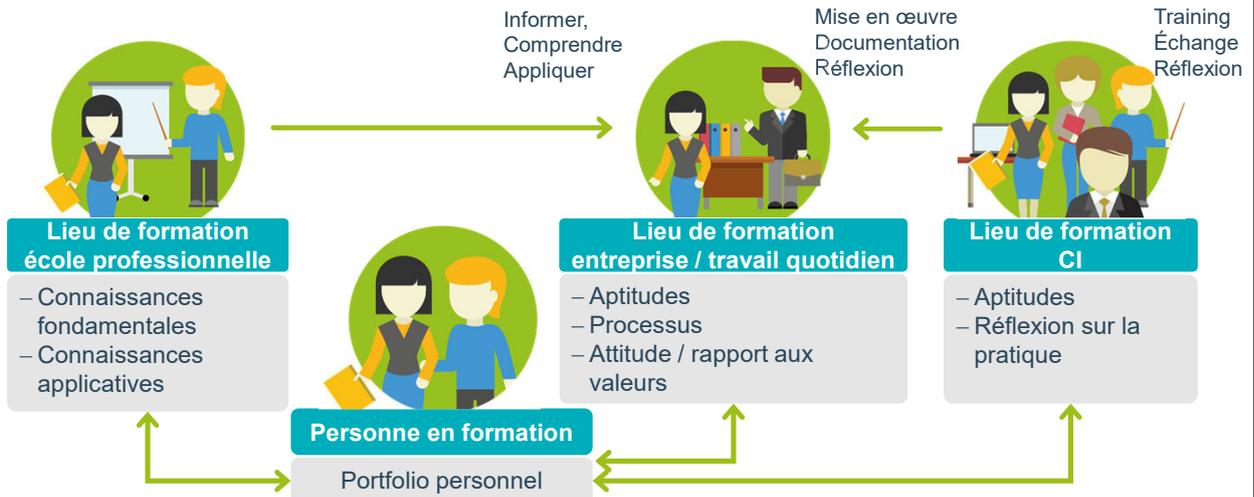


Illustration : Coopération entre les lieux de formation, source : Konvink.



Kauffrau/Kaufmann EBA
 Employé-e de commerce AFP
 Impiegata/impiegato di commercio CFP

5

6 CIFIC

- Quelle est sa raison d'être ?
- Que fait la CIFIC ?
- Comment est-elle organisée ?

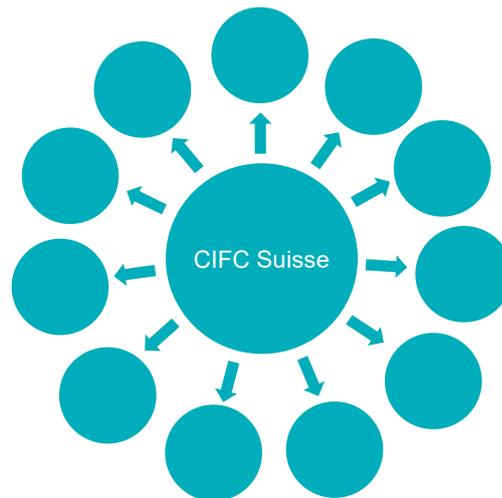


Illustration : Organisation de la CIFIC, source : illustration propre.



Kauffrau/Kaufmann EBA
 Employé-e de commerce AFP
 Impiegata/impiegato di commercio CFP

6

7 L'école professionnelle et les CI

Vous fréquentez les lieux de formation pendant un certain nombre de jours :

	École professionnelle (par semaine)	CI (par année de formation)
1 ^{re} année de formation	2	5
2 ^e année de formation	1	3



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

7

8 Le profil de qualification

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →			
a	Gestion du développement professionnel et personnel	a1 : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	a2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien	a3 : Gérer les changements dans l'environnement de travail commercial	a4 : Intégrer des questions sociales et politiques fondamentales dans ses actions
b	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	b1 : Accueillir les clients et les fournisseurs	b2 : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs	b3 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	
c	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	c1 : Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial	c2 : Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions	c3 : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	
d	Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	d1 : Organiser des séances et des événements	d2 : Utiliser des applications propres au domaine commercial		
e	Traitement d'informations et de contenus	e1 : Rechercher des informations selon le mandat donné	e2 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise	e3 : Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise	

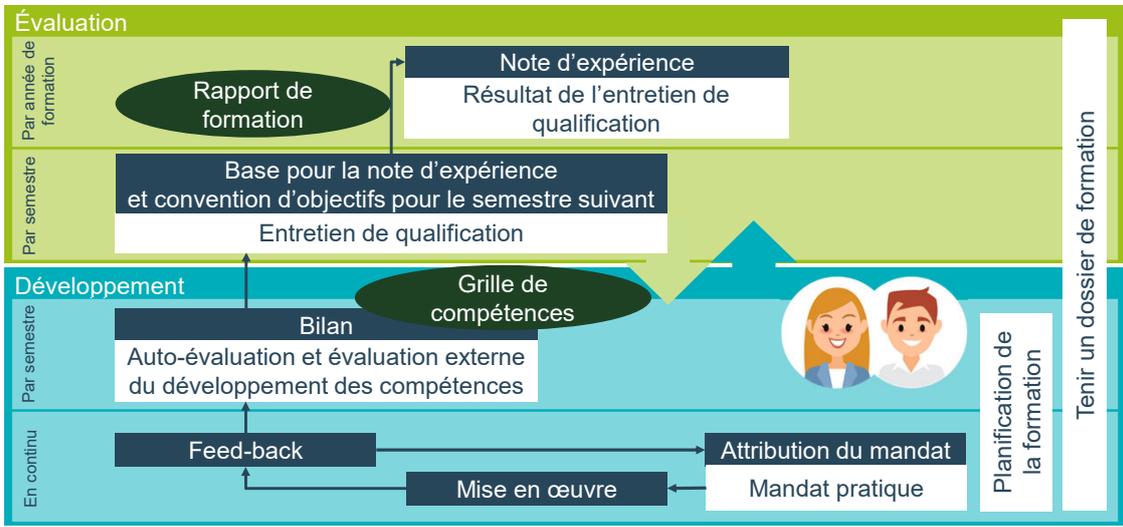
Illustration : Profil de qualification Employé-e de commerce CFC SA, source : Plan de formation.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

8

9 Organisation des outils d'évaluation



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

Illustration : Organisation de la formation, source : Konvink.

9

Méthode de travail dans les CI

10

11 Notre méthode de travail dans les CI



Kauffrau/Kaufmann EBA
 Employé-e de commerce AFP
 Impiegata/impiegato di commercio CFP

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

11

12 Format d'une unité d'apprentissage

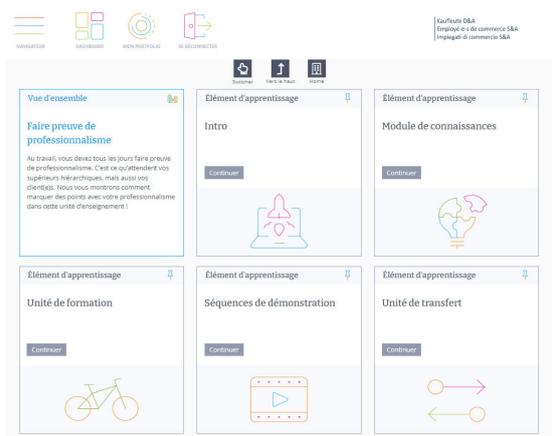


Illustration : Structure d'une unité d'apprentissage, source : Konvink.



Kauffrau/Kaufmann EBA
 Employé-e de commerce AFP
 Impiegata/impiegato di commercio CFP

12

13 Format des impulsions en ligne



Illustration : Structure de l'impulsion en ligne, source : Konvink.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

13

14 Le portfolio personnel

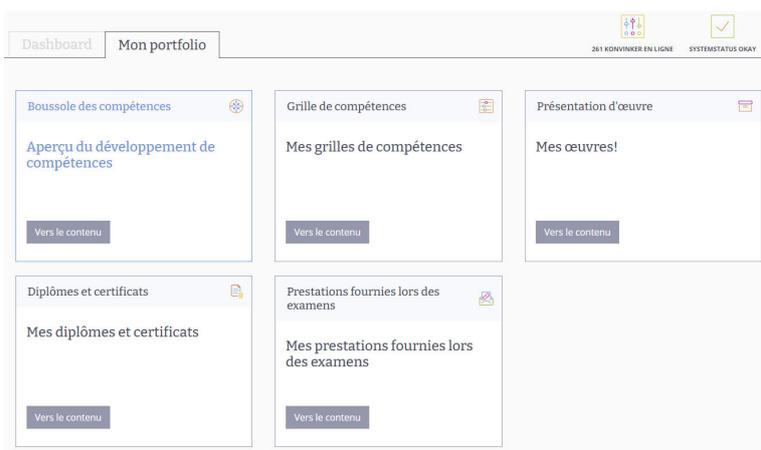


Illustration : Le portfolio personnel, source : Konvink.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

14

Organisation de la formation

- Les trois lieux de formation fonctionnent ensemble.
- La CIFIC est une organisation centrale.
- 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 sont évaluées à l'aide de différents outils d'évaluation.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

Tout sur la formation employé-e de commerce AFP

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



Tout sur la formation Employé-e de commerce AFP

Directive de travail « MindMap »

Situation initiale

Dans l'input précédent, vous en avez appris beaucoup sur votre formation. Il s'agit maintenant de consigner, d'analyser et de consolider vos connaissances sur le thème « Tout sur la formation Employé-e de commerce AFP » à l'aide d'une MindMap. Nous allons le faire ensemble.

Définition de la tâche

Étape 1	Consultez la MindMap au tableau ou sur le flipchart pour avoir un aperçu.
Étape 2	Réfléchissez à ce que vous venez d'entendre sur les différents thèmes, p. ex. : <ul style="list-style-type: none">– Tout sur la formation Employé-e de commerce AFP : Qui est responsable de quoi et où ? Combien de jours par semaine fréquentez-vous l'école professionnelle ? Quels sont les outils d'évaluation ?– Méthode de travail dans les CI : Comment s'organise le travail au CI ? Quelles sont les règles du jeu ? Comment s'appelle l'environnement d'apprentissage numérique ? Où pouvez-vous consigner votre développement personnel ?
Étape 3	Notez vos réflexions sur les fiches sous forme de mots clés. Placez-les sur la MindMap sous le thème correspondant.
Étape 4	Expliquez vos fiches en séance plénière.

Attentes

- Passer une nouvelle fois les contenus en revue mentalement.
- Attribuer les fiches au thème correspondant.

Organisation

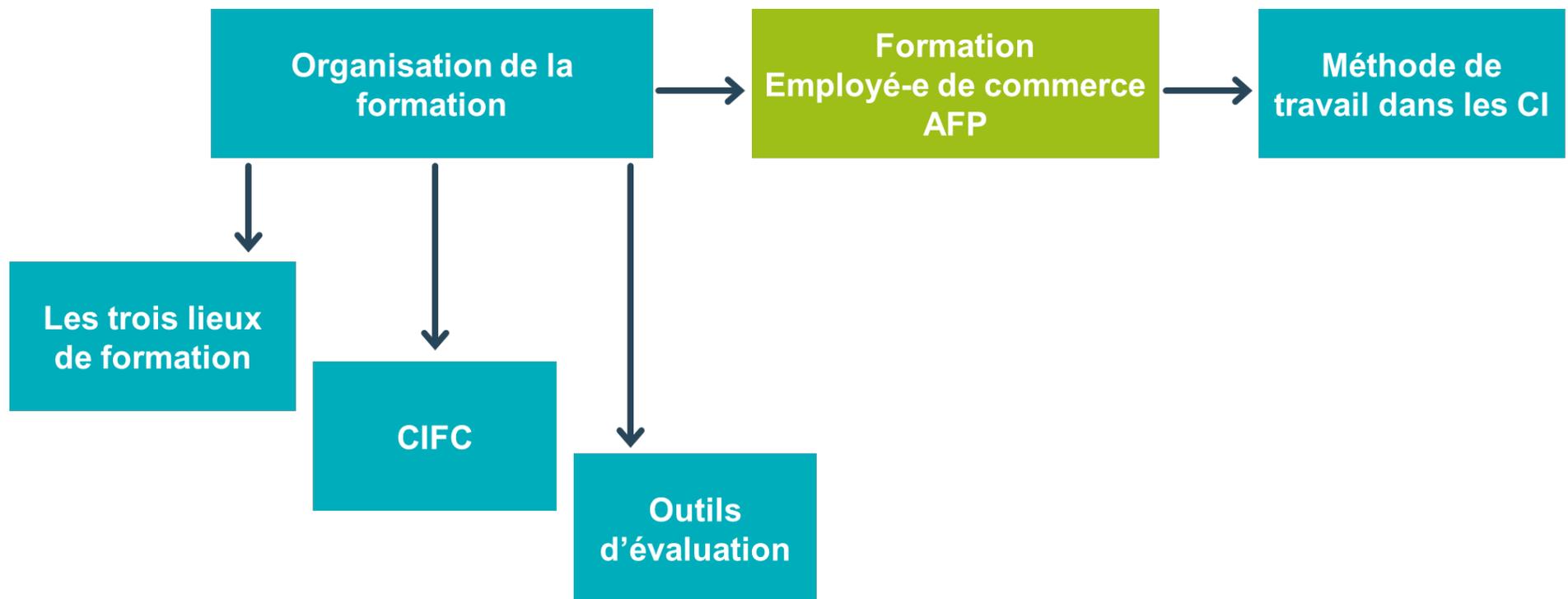
Durée : 25 minutes

Méthode de travail : travail individuel, séance plénière

Outils : fiches, crayon



MindMap : Tout sur la formation Employé-e de commerce AFP





Travailler intelligemment avec Konvink

Directive de travail « Tâche d'apprentissage »

Situation initiale

Pendant votre formation, vous travaillerez beaucoup avec l'environnement d'apprentissage numérique Konvink. Dans cet environnement d'apprentissage, vous trouverez de précieuses informations sur la formation, des contenus d'apprentissage pertinents, votre portfolio personnel et bien plus encore. Familiarisez-vous encore davantage avec Konvink.

Définition de la tâche

- | | |
|----------------|--|
| Étape 1 | Formez des groupes de deux. Connectez-vous sur Konvink avec votre login personnel. |
| Étape 2 | Effectuez les tâches ci-après ensemble : <ul style="list-style-type: none">– Cherchez votre grille de compétences et notez l'endroit où elle se trouve.– Cherchez l'impulsion en ligne « Travailler avec l'e-portfolio ». Notez l'endroit où elle se trouve.– Comptez le nombre d'« outils » dans l'impulsion en ligne « Travailler avec l'e-portfolio ». 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. |
-

Attentes

Traiter toutes les tâches ensemble et noter la solution.

Organisation

Durée : 25 minutes

Méthode de travail : groupe de deux, séance plénière

Outils : accès Internet, ordinateur portable



Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Travailler intelligemment avec Konvink

Solution type

Tâche	Solution
Cherchez votre grille de compétences et notez l'endroit où elle se trouve.
Cherchez l'impulsion en ligne « Travailler avec l'e-portfolio ». Notez l'endroit où elle se trouve.
Comptez le nombre d'« outils » dans l'impulsion en ligne « Travailler avec l'e-portfolio ». Notez ce chiffre.
Recherchez la box « Konvink veille sur tes données ! ». Notez l'endroit où elle se trouve.



kaufmännische Grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Portfolio personnel

Input

Version 2023

1

2 Objectifs

- Décrire l'objectif du portfolio personnel avec ses propres mots.
- Pouvoir décrire avec ses propres mots à quoi correspond chaque élément du portfolio personnel.
- Être en mesure de travailler avec le portfolio personnel sur Konvink.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

2

3 L'essentiel en bref

- Portfolio personnel = e-portfolio = dossier de formation numérique
- Le portfolio personnel vous accompagne tout au long de votre formation.
- Dans le portfolio personnel, vous documentez et planifiez votre évolution professionnelle et vous analysez vos performances.
- Vous pouvez déposer vos œuvres (rapports, photos, outils, etc.) en ligne dans votre portfolio personnel.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

3

Le portfolio personnel

4

5 Le portfolio personnel sur Konvink

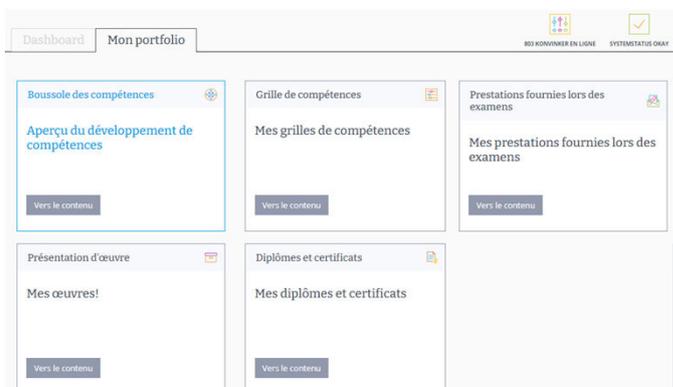


Illustration : Le portfolio personnel, source : Konvink.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

5

6 Glossaire : les principaux termes en lien avec le portfolio personnel

Terme	Explication
Compétence opérationnelle	Être capable de se comporter de façon appropriée et correcte dans une situation donnée. Pouvoir apporter une solution judicieuse à un problème.
Développement des compétences	Étoffer ses propres compétences tout au long de la vie.
Boussole des compétences	Outil de planification et de documentation dans le portfolio personnel. Indique quelles compétences opérationnelles vous devez acquérir pendant votre formation.
Outils d'analyse	Le portfolio personnel comprend les outils d'analyse suivants : présentation d'œuvre et grille de compétences.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

6

7 Glossaire : les principaux termes en lien avec le portfolio personnel

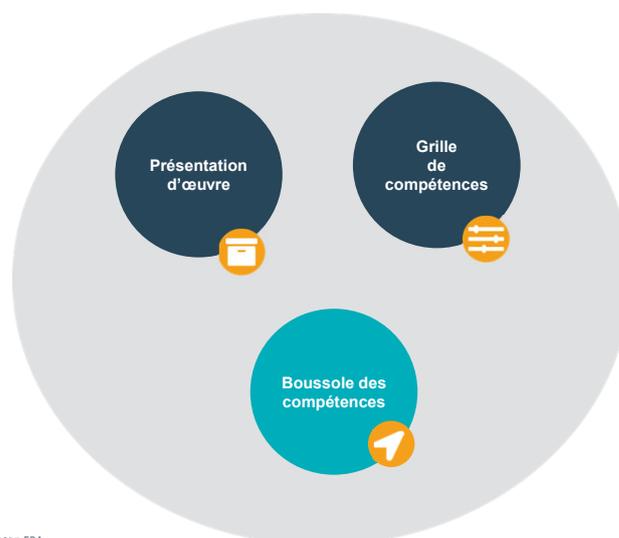
Terme	Explication
Présentation d'œuvre	Dans la présentation d'œuvre, vous décrivez la manière dont vous avez réalisé des tâches pratiques et les expériences que vous avez vécues.
Grille de compétences	Dans la grille de compétences, vous évaluez les éléments que vous maîtrisez déjà bien et les points à améliorer.



Kauffrau/Kaufmann EBA
 Employé-e de commerce AFP
 Impiegata/impiegato di commercio CFP

7

8 Les éléments du portfolio personnel



Kauffrau/Kaufmann EBA
 Employé-e de commerce AFP
 Impiegata/impiegato di commercio CFP

Illustration : Les éléments du portfolio personnel, source : Konvink.

8

9 Résumé

Le portfolio
personnel

La boussole des compétences

- Aperçu des compétences opérationnelles
- Guide pour l'évolution professionnelle
- Lien avec des œuvres ou des outils personnels

La présentation d'œuvre et la grille de compétences

- Présentation d'œuvre : montrez comment vous avez exécuté une tâche pratique
- Grille de compétences : faites une auto-évaluation de votre performance



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP



Acquérir une vue d'ensemble du portfolio personnel

Directive de travail « Puzzle »

Situation initiale

Au cours de votre formation, vous travaillerez régulièrement avec votre portfolio personnel sur Konvink. Vous venez d'apprendre ce qu'est le portfolio personnel et quels éléments il comprend. Vous avez maintenant la possibilité d'explorer les différents éléments sur Konvink. Pour cela, nous allons utiliser la méthode « puzzle ».

Définition de la tâche

Pour ce faire, procédez comme suit :

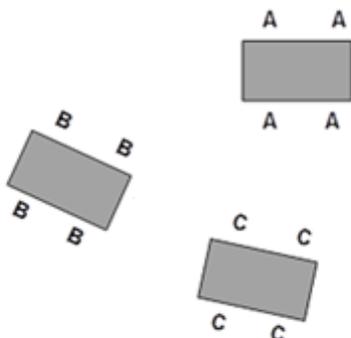
Étape 1 : Groupe de spécialistes

Au sein du groupe de spécialistes, élaborez un bref exposé sur l'un des chapitres suivants :

Groupe A : La boussole des compétences (impulsion en ligne « Travailler avec l'e portfolio » p. 6-9 ; screencast sur la « boussole des compétences » sur Konvink dans la box « boussole des compétences »).

Groupe B : La présentation d'œuvre (impulsion en ligne « Travailler avec l'e-portfolio » p. 10-13 ; box « présentation d'œuvre » sur Konvink).

Groupe C : La grille des compétences (impulsion en ligne « Travailler avec l'e portfolio » p. 13-16 ; screencast sur la « grille des compétences » sur Konvink dans la box « grille des compétences »).





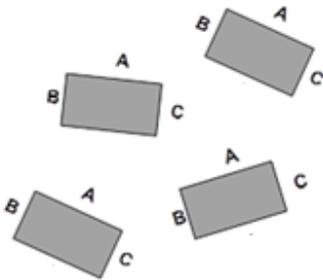
Procédez comme suit :

- Formez trois groupes, de sorte que chaque groupe travaille sur l'un des thèmes ci-dessus. Veillez à ce que les groupes soient plus ou moins de la même taille.
- Lisez d'abord individuellement les supports d'information relatifs à votre thème.
- Ensuite, discutez du thème au sein de votre groupe de spécialistes.
- Ensemble, préparez un bref exposé sur le thème ensemble au sein du groupe de spécialistes (durée : entre 5 et 10 minutes). Réfléchissez aussi à deux ou trois situations concrètes dans votre formation pour lesquelles les informations lues sont pertinentes. Ensuite, donnez des exemples. Élaborez une présentation en ligne (avec exemples) et assurez-vous que tous les membres du groupe ont accès à la présentation. Vous pouvez faire la présentation au format PowerPoint par exemple.

Étape 2 : Séance de cours

Formez maintenant de nouveaux groupes : chaque groupe doit compter au moins une ou un spécialiste pour chaque thème.

À l'aide d'une présentation, transmettez-vous mutuellement les connaissances acquises au sein du groupe de spécialistes.



Attentes

- Jouer le rôle de spécialiste et être en mesure d'expliquer son thème aux autres dans le temps imparti.
- Acquérir un niveau de connaissances équivalent grâce aux présentations mutuelles.
- Remarque : Les chapitres « Vérification de la disposition » (pp. 16-19) et « Instantané des compétences » (pp. 20-23) de l'impulsion en ligne « Travailler avec le e-portfolio » sont facultatifs.

Organisation

Durée : 60 minutes

Méthode de travail : groupe de spécialistes, séance de cours

Outils : impulsion en ligne « Travailler avec le e-portfolio »



Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Mon entreprise

Directive de travail « Parcours de postes silencieux »

Situation initiale

L'offre de produits et de services diffère selon les entreprises. De même, les règles et les normes en vigueur dans une entreprise ne sont pas les mêmes. Chaque entreprise est en outre organisée différemment. Certaines entreprises comptent de grandes équipes, d'autres des équipes relativement petites. En quoi votre entreprise est-elle différente de l'entreprise des autres participantes et participants du CI ? Vous le découvrirez lors d'un parcours de postes silencieux.

Définition de la tâche

Un parcours de postes a été préparé en classe pour vous. Il comporte les postes suivants :

- Poste 1 : Quels produits et services propose mon entreprise ?
- Poste 2 : Comment mon entreprise est-elle structurée ?
- Poste 3 : Quelles normes et règles ai-je identifiées dans mon entreprise à ce stade ?

Passez par chacun des postes et répondez à la question sur le poster. Notez votre réponse directement sur le poster. Au poste 2, vous ne devez rien écrire. Au poste 2, placez l'organigramme que vous devez préparer pour cette journée de CI.

Important : le parcours de postes se déroule en silence.

Attentes

Travailler à tous les postes.

Organisation

Durée : 15 minutes

Méthode de travail : travail individuel

Outils : crayon, organigramme



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Mon entreprise

Input

Version 2023

1

2 Objectifs

- Être en mesure de décrire trois grandes caractéristiques de son entreprise avec ses propres mots.
- Pouvoir analyser en quoi les entreprises sont différentes.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

2

³ L'essentiel en bref

- Voici trois grandes caractéristiques d'une entreprise : les produits/services, les responsabilités et la culture d'entreprise.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

3

Éléments permettant de différencier l'entreprise

4

5 Mon entreprise

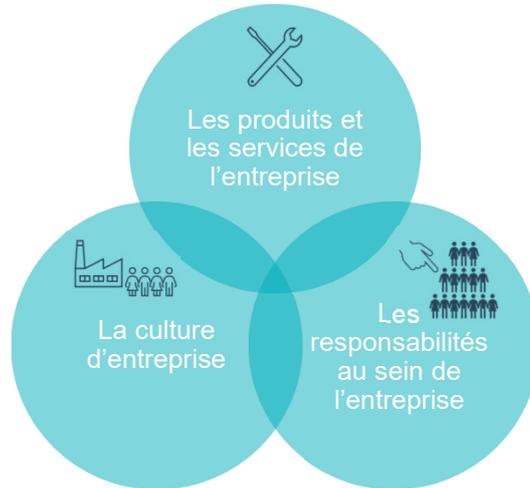


Illustration : Mon entreprise, source : Impulsion en ligne « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise »



Kauffrau/Kaufmann EBA
 Employé-e de commerce AFP
 Impiegata/impiegato di commercio CFP

5

6 Différence entre produits et services

Produits (= biens matériels)	Services (= biens immatériels)

Illustration : Différence entre produits et services, source : illustration propre.



Kauffrau/Kaufmann EBA
 Employé-e de commerce AFP
 Impiegata/impiegato di commercio CFP

6

7 Produits et services

Quels produits et services propose l'entreprise ?

À quel usage sont destinés les produits/services ?

Mon entreprise propose-t-elle ses produits/services seule ou en collaboration avec d'autres entreprises ?

Nos produits et services

Quels services propose mon entreprise ?

Quels sont les matériaux/supports/outils utilisés pour fabriquer le produit ?

Quelle clientèle mon entreprise vise-t-elle avec le produit ?

Illustration : Nos produits et services, source : Impulsion en ligne « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise »



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

7

8 Vidéo : que propose l'entreprise ?



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



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

8

9 Les responsabilités au sein de l'entreprise

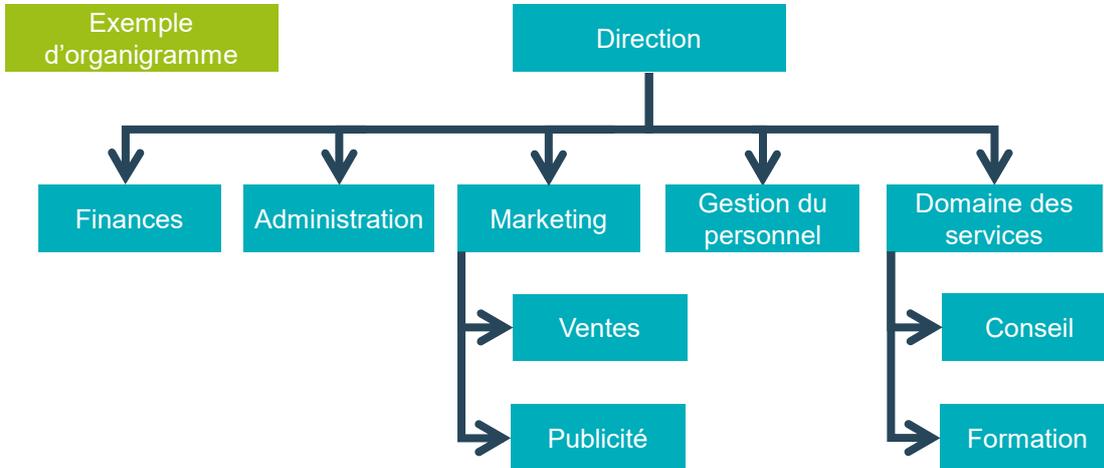


Illustration : Exemple d'organigramme, source : Impulsion en ligne « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise »



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

9

10 La culture d'entreprise

- La culture d'entreprise et la culture d'équipe illustrent la façon de travailler dans une entreprise.
- **Une culture d'entreprise** englobe des règles et des normes que tous les membres du personnel doivent respecter.
- **La culture d'équipe** englobe des règles et des normes que tous les membres d'une équipe doivent respecter.
- Une culture positive encourage la collaboration de toutes et de tous dans l'entreprise, les bonnes relations, l'entraide et accorde le droit à l'erreur.
- Il existe des règles et des normes écrites et tacites.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

10

11 **Vidéo : pourquoi votre conduite et votre attitude en tant qu'employé-e de commerce AFP diffèrent-elles en fonction de l'entreprise ?**



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



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

11

12 **Fixation des connaissances : quiz Kahoot!**

Situation initiale : Vous venez d'apprendre quels sont les domaines qui différencient typiquement les entreprises, à savoir : les produits/services, les responsabilités et la culture d'entreprise. Vous pouvez maintenant tester vos connaissances.

Définition de la tâche : Ouvrez Kahoot. Commençons sans attendre !

Attentes : Répondre à toutes les questions du quiz Kahoot.
Noter les questions pour lesquelles les réponses étaient fausses.

Organisation :

Durée : 10 minutes

Méthode de travail : travail individuel

Outils : accès Internet, ordinateur portable/tablette.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

12

13 Résumé

Ces éléments
rendent
une entreprise
unique :

Produits et services dans l'entreprise

- Quels produits et services propose l'entreprise ?
- Quels sont les matériaux/supports/outils utilisés pour fabriquer les produits ?
- Quelle est la clientèle ?
- etc.

Les responsabilités au sein de l'entreprise

- Consultez un organigramme.
- Vous devriez savoir de quoi il s'agit.

La culture d'entreprise

- La culture d'entreprise et la culture d'équipe vous montrent la façon de travailler dans une entreprise.
- Elle illustre aussi les normes et les règles en vigueur.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP



Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Les caractéristiques d'une entreprise

Directive de travail « Kahoot »

Situation initiale

Vous venez d'apprendre quels sont les domaines qui différencient typiquement les entreprises, à savoir : les produits/services, les responsabilités et la culture d'entreprise. Vous pouvez maintenant tester vos connaissances.

Définition de la tâche

Étape 1 Ouvrez Kahoot.

Étape 2 Répondez aux questions sur Kahoot.

Étape 3 Notez les questions en suspens.

Attentes

- Répondre à toutes les questions du quiz Kahoot.
- Noter toutes les questions en suspens.

Organisation

Durée : 10 minutes

Méthode de travail : travail individuel

Outils : accès Internet, ordinateur portable/PC/smartphone.



Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Les caractéristiques d'une entreprise

Questions et réponses pour le quiz « Kahoot »

Question	Réponse
La culture d'entreprise est identique dans toutes les entreprises.	Faux. <i>Justification : La culture d'entreprise diffère en fonction de l'entreprise.</i>
Les vêtements, les denrées alimentaires et les voitures, par exemple, sont des services.	Faux. <i>Justification : Les vêtements, les denrées alimentaires et les voitures sont des produits (= biens matériels).</i>
Une entreprise propose toujours des produits.	Faux. <i>Justification : Une entreprise peut aussi proposer des services.</i>
Un organigramme est une représentation graphique des responsabilités.	Vrai.
Chaque entreprise possède un organigramme.	Faux. <i>Justification : Certaines petites entreprises n'ont pas d'organigramme.</i>
Voici trois grandes caractéristiques d'une entreprise : les produits/services, les responsabilités au sein de l'entreprise et la culture d'entreprise.	Vrai.
Les codes vestimentaires de l'entreprise font partie de la caractéristique « produits et services » d'une entreprise.	Faux. <i>Justification : Les codes vestimentaires font partie de la culture d'entreprise.</i>



La direction n'est pas représentée dans un organigramme.

Faux.

Justification : Dans un organigramme, tous les postes/départements/fonctions de l'entreprise sont représentés.

Quelle affirmation relative à la culture d'équipe est correcte ?

Correct : La culture d'équipe englobe des règles et des normes que tous les membres d'une équipe doivent respecter.

Faux : La culture d'équipe est identique dans toutes les équipes de l'entreprise.

Faux : La culture d'équipe change tous les jours.

Faux : La culture d'équipe est définie par les nouveaux membres de l'équipe.

Quelle affirmation relative à l'organigramme est correcte ?

Correct : Un organigramme donne des informations sur la structure d'une entreprise.

Faux : Chaque entreprise possède un organigramme.

Faux : Un organigramme existe uniquement dans l'esprit des collaboratrices et des collaborateurs et il n'y en a aucune trace écrite.

Faux : Un organigramme est secret.

Quelle affirmation relative aux produits et services est correcte ?

Correct : Les produits sont des biens matériels, tandis que les services sont des biens immatériels.

Faux : En général, les produits sont plus chers que les services.

Faux : Les services sont palpables.

Faux : Une entreprise propose soit des produits, soit des services.

Quelle affirmation relative aux règles et aux normes écrites est correcte ?

Correct : Les règles et les normes écrites sont consignées par écrit.

Faux : Les règles et les normes écrites changent plus rapidement que les règles tacites.

Faux : Les règles et les normes écrites sont compliquées.

Faux : Les règles et les normes écrites sont identiques pour toutes les entreprises en Suisse.

Quelle affirmation relative aux règles et aux normes tacites est correcte ?

Correct : Les règles tacites existent dans l'esprit des collaboratrices et des collaborateurs.

Faux : Les règles tacites sont plus rares que les



règles écrites.

Faux : Les règles tacites sont remaniées une fois par an.

Faux : Les règles tacites s'appliquent uniquement à partir du niveau du management.

Une culture d'entreprise forte est néfaste.

Faux.

Justification : Une culture forte encourage la collaboration de toutes et de tous dans l'entreprise, les bonnes relations, l'entraide mutuelle et le droit à l'erreur.



Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

« Qu'en est-il dans votre entreprise ? »

Directive de travail « Quiz »

Situation initiale

Vous venez d'apprendre quels sont les domaines qui différencient typiquement les entreprises, à savoir : les produits/services, les responsabilités et la culture d'entreprise. Vous pouvez maintenant analyser plus en détail en quoi votre entreprise se distingue de celles des autres participantes et participants.

Définition de la tâche

Étape 1 Réfléchissez à deux questions **par** domaine (produits/services, responsabilités et culture d'entreprise) pour en apprendre davantage sur les entreprises des autres participantes et participants du CI, p. ex. :

- Dans l'entreprise, faites-vous votre pause ensemble ?
- Combien de personnes compte ton équipe ?
- Quels sont les éléments qui entrent dans la fabrication du produit de ton entreprise ?

Notez les questions aux pages suivantes.

Étape 2 Circulez dans la pièce et posez-vous mutuellement l'**une** de vos questions. Notez les réponses.

Étape 3 Passez ensuite à une autre personne et posez-lui l'**une** de vos questions. Continuez ainsi jusqu'à ce que vous ayez trois réponses de personnes différentes pour chaque question.

Attentes

- Obtenir trois réponses de participantes et de participants à toutes les questions.
- Interroger des personnes différentes.

Organisation

Durée : 20 minutes

Méthode de travail : travail individuel, séance plénière

Outils : feuille de travail, crayon



Domaine : produits/services

Question 1 : _____

Réponse de _____

Réponse de _____

Réponse de _____

Question 2 : _____

Réponse de _____

Réponse de _____

Réponse de _____

Domaine : responsabilités

Question 1 : _____

Réponse de _____

Réponse de _____

Réponse de _____

Question 2 : _____

Réponse de _____

Réponse de _____

Réponse de _____



Domaine : culture d'entreprise

Question 1 : _____

Réponse de _____

Réponse de _____

Réponse de _____

Question 2 : _____

Réponse de _____

Réponse de _____

Réponse de _____



Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise

Directive de travail « Échanges d'expériences »

Situation initiale

Vous travaillez depuis quelques semaines dans votre entreprise, et vous avez certainement déjà pu recueillir de nombreuses impressions et exécuter différentes tâches.

Définition de la tâche

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.

Attentes

- 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.

Organisation

Durée : 10 minutes

Méthode de travail : travail individuel, séance plénière

Outils : fiches, crayon



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Mes tâches

Input

Version 2023

1

2 Objectifs

- Être capable d'énumérer les différents domaines d'activité de sa formation.
- Pouvoir donner deux à trois exemples concrets issus de son quotidien professionnel pour chaque domaine d'activité.
- Pouvoir décrire avec ses propres mots comment exécuter les tâches de manière exemplaire.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

2

3 L'essentiel en bref

- Dans la formation « Employé-e de commerce AFP », on peut en principe distinguer cinq domaines d'activité.
- À chaque tâche correspondent des modèles de comportement que vous devez adopter dans votre quotidien professionnel.
- En tant qu'employé-e de commerce AFP, vous contribuez à la satisfaction générale au sein de l'entreprise par votre attitude positive et vos valeurs exemplaires.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

3

Aperçu des domaines d'activité

4

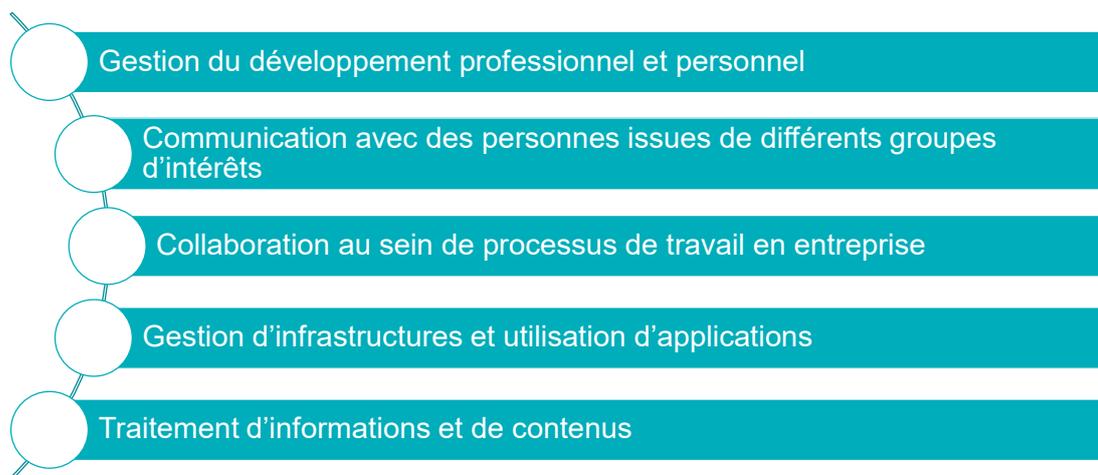
5 Vidéo : Pourquoi suis-je une personne polyvalente en tant qu'employé-e de commerce AFP ?



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

5

6 Mes domaines d'activité dans l'entreprise



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

6



Classer ses propres tâches et les exécuter de manière exemplaire

Directive de travail « Tâche d'apprentissage »

Situation initiale

Vous avez déjà noté vos principales tâches sur des fiches. Vous venez d'apprendre quels domaines d'activités font partie de votre formation. Il s'agit maintenant de classer les tâches dans les domaines d'activité correspondants. Vous réfléchirez aussi à la façon d'exécuter vos tâches de manière exemplaire.

Définition de la tâche

Étape 1 Prenez vos fiches avec les tâches. Réfléchissez à quel domaine d'activité votre tâche appartient. Placez la fiche dans le domaine d'activité correspondant sur le modèle.

Étape 2 Prenez les Post-it. Repensez au contenu d'apprentissage que vous venez d'entendre. Comment devez-vous vous comporter dans quel domaine d'activité ? Pour chacune de vos tâches spécifiques sur les fiches, pensez à deux ou trois critères à respecter pour traiter la tâche de manière exemplaire. Exemple :

- Noter des informations
- Contrôler le mandat
- Communiquer avec bienveillance

Étape 3 Notez les critères sur un Post-it. Collez le Post-it sous la tâche correspondante.

Attentes

- Noter deux à trois critères à respecter pour exécuter la tâche de façon exemplaire sur un Post-it.
- Coller le Post-it sous la tâche correspondante.

Organisation

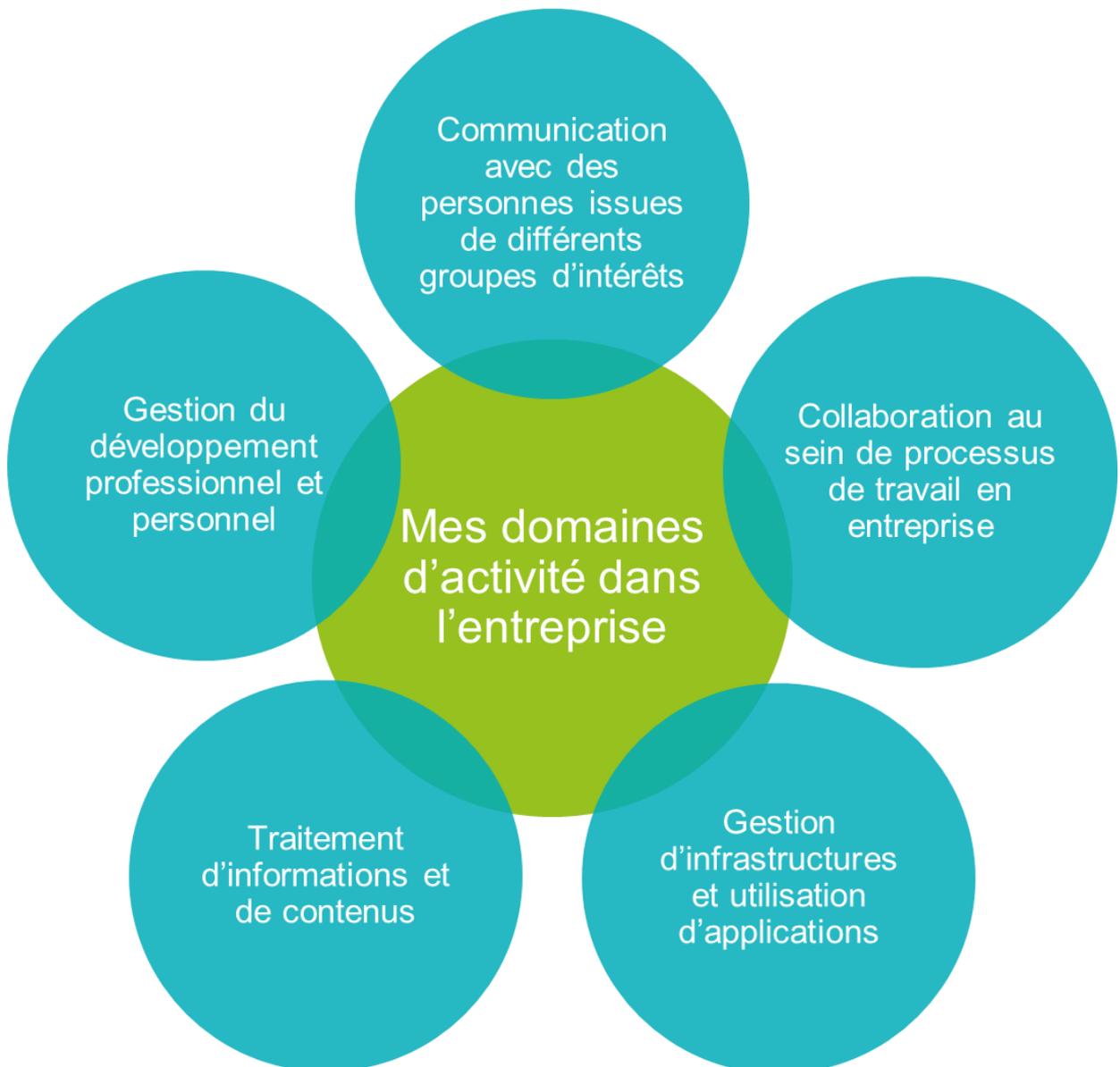
Durée : 15 minutes

Méthode de travail : travail individuel

Outils : Post-it, crayon



Domaines d'activité





kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

J'ai le sens du service

Input

Version 2023

1

2 Objectifs

- Pouvoir expliquer le terme « sens du service » à une autre personne avec ses propres mots.
- Être en mesure de montrer, à l'aide d'exemples, ce qu'avoir le sens du service implique.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

2

3 L'essentiel en bref

- Vous avez le sens du service lorsque vous répondez aux souhaits et à un besoin de la personne en face.
- Avoir le sens du service, c'est par exemple :
 - Vouloir le meilleur pour la personne
 - Se montrer compétent-e
 - Respecter les dates limite des mandats et les promesses
 - Être fiable
 - Communiquer de manière professionnelle
- Vous êtes la carte de visite de l'entreprise.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

3

4 La carte de visite de l'entreprise

Carte de visite

Un-e employé-e de commerce AFP :

- a l'esprit d'équipe
- est honnête
- fait preuve d'assiduité
- est fiable
- fait preuve de compréhension
- est facilement joignable (p. ex. par téléphone ou par e-mail)
- s'habille selon le code vestimentaire de la branche



Illustration : Carte de visite de l'entreprise, source : Impulsion en ligne « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise ».



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

4

Sens du service

5

6 Cela fait partie du sens du service :



Illustration : Avoir le sens du service, source : Impulsion en ligne « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise »



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

6

7 Vouloir le meilleur pour la personne

- Identifier les besoins et les satisfaire
- Prendre le temps de répondre aux demandes
- Ne pas ménager ses efforts
- Ne pas mettre ses propres intérêts au premier plan
- Proposer différentes solutions au problème
- Apporter son soutien dans la prise de décision
- Faire preuve de bienveillance
- Transmettre la demande en interne si vous ne pouvez pas y répondre



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

7

8 Se montrer compétent-e

- Se renseigner sur l'entreprise, les produits, le marché et la branche
- Disposer de connaissances spécialisées
- Savoir ce qu'il se passe dans l'entreprise et qui est responsable de quoi
- Respecter les lois sur la protection des données et les règles internes
- Respecter les codes vestimentaires



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

8

9 Être fiable

- Gérer régulièrement les agendas et les plannings
- Respecter les délais
- Signaler à temps les reports de rendez-vous
- Poser des questions si des informations importantes font défaut
- Prendre des notes sur le mandat
- Respecter ce qui a été convenu



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

9

10 Communiquer de manière professionnelle

- Choisir le canal de communication approprié (p. ex. e-mail ou téléphone)
- Communiquer avec bienveillance
- Écouter la personne en face
- Dire la vérité
- Faire du small talk
- Répondre aux demandes des client-e-s dans les meilleurs délais (p. ex. e-mails en attente d'une réponse ou appels manqués)
- Dévier les appels ou enclencher le répondeur automatique quand vous n'êtes pas joignable



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

10

11 Exemples : à faire ou à ne pas faire ?

Exemple 1

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.

Exemple 2

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.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Imiegata/impiegato di commercio CFP

11

12 Résumé

Être la carte de visite de l'entreprise

Un-e employé-e de commerce AFP:

- a l'esprit d'équipe
- est honnête
- fait preuve d'assiduité
- est fiable
- fait preuve de compréhension
- est facilement joignable (p. ex. par téléphone ou par e-mail)
- s'habille selon le code vestimentaire de la branche

J'ai le sens du service

Avoir le sens du service, c'est :

- Vouloir le meilleur pour la personne
- Se montrer compétent-e
- Être fiable
- Communiquer de manière professionnelle



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Imiegata/impiegato di commercio CFP

12



kaufmännische Grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Fin de la journée

Smiley

Version 2023

1

2 Au cours de cette journée en présentiel, vous...

- avez fait la connaissance des autres participantes et participants du CI ;
- avez obtenu des informations sur votre formation ;
- avez travaillé avec Konvink et votre portfolio personnel ;
- avez appris que chaque entreprise est unique (produits et services, responsabilités et culture d'entreprise) ;
- avez découvert les domaines d'activité de votre formation Employé-e de commerce AFP ;
- avez acquis des comportements permettant d'exécuter vos tâches en entreprise de façon exemplaire ;
- avez noté des résolutions à mettre en œuvre dans l'entreprise d'ici le prochain CI.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

2

3 Smiley : vos impressions

Évaluez votre humeur après le premier jour de CI



Illustration : Smileys, source : Adobe Stock.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

3

4 Perspectives

- Lors du prochain CI...
 - vous apprendrez à gérer habilement des mandats,
 - nous aborderons le thème de la protection des données,
 - vous recevrez des informations sur le contrôle des compétences CI.
- Important : mettez vos résolutions à exécution dans l'entreprise et prenez des notes sur la mise en œuvre. Au prochain CI, nous discuterons de vos notes.

A faire pour le CI 2

- Tâche de suivi 1 « Mes résolutions »
- Tâche de suivi 2 « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours »
- Passer le test de certification 1



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

4

Travail de suivi



Tâche de suivi Jour CI 1

Directive de travail « Tâche de suivi »

Tâche de suivi 1 : « Mes résolutions »

Situation initiale

Dans le CI d'aujourd'hui, vous avez appris comment exécuter les différentes tâches au sein de l'entreprise de façon exemplaire. Vous avez maintenant la possibilité de noter des résolutions à ce sujet pour la pratique.

Définition de la tâche

Pour traiter cette définition de la tâche, utilisez le modèle repris à la page suivante de cette directive de travail.

Étape 1 Déterminez les tâches pour lesquelles vous souhaitez formuler les résolutions. Choisissez deux tâches que vous avez notées sur les fiches. Choisissez des tâches dans lesquelles vous souhaitez vous améliorer ou qui sont encore particulièrement difficiles pour vous.

Étape 2 **Par tâche**, notez **deux résolutions concrètes** sur lesquelles vous voulez vous concentrer lors de l'exécution de la tâche. Mettez la feuille à un endroit où elle vous rappellera vos résolutions. Prévoyez éventuellement d'autres aide-mémoire (p. ex. mettre un rappel dans l'agenda).

Étape 3 Mettez vos résolutions à exécution d'ici le prochain CI. Prenez des notes en réponse aux questions suivantes :

- Qu'est-ce que vous avez particulièrement bien réussi dans la mise en œuvre de vos résolutions ? Pourquoi ?
- Quelles difficultés avez-vous rencontrées ? Pourquoi ?
- Êtes-vous satisfait-e de la mise en œuvre de vos résolutions ? Pourquoi ?
- Qu'avez-vous mis en place pour ne pas oublier vos résolutions ?

Attentes

- Noter des résolutions concrètes et les mettre à exécution d'ici le prochain CI.
- Apporter ses notes de l'étape 3 au prochain CI.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

Organisation

Durée : 20 minutes + mise en œuvre dans l'entreprise

Méthode de travail : travail individuel ; en entreprise avant la prochaine journée de CI

Outils : crayon



Tâche 1 : _____

Résolution 1 : Je prends la résolution de _____

Résolution 2 : Je prends la résolution de _____

Résolution 3 : Je prends la résolution de _____

Tâche 2 : _____

Résolution 1 : Je prends la résolution de _____

Résolution 2 : Je prends la résolution de _____

Résolution 3 : Je prends la résolution de _____



Tâche de suivi 2 : Introduction « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours »

Situation initiale

Lors de la prochaine journée de CI, vous regarderez ensemble comment recevoir des ordres de travail et des feed-back de manière professionnelle. Préparez-vous à ce thème.

Définition de la tâche

Étape 1 Allez sur Konvink dans l'unité d'apprentissage « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours ».

Étape 2 Regardez et écoutez l'introduction.

Attentes

Avoir regardé et écouté attentivement l'introduction.

Organisation

Durée : 5 minutes

Méthode de travail : travail individuel, avant la prochaine journée de CI

Outils : ordinateur portable/tablette, login Konvink, unité d'apprentissage « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours » sur Konvink



Cours interentreprises – phase d’autoapprentissage guidée

Passer le test de certification 1

Directive de travail « phase d’autoapprentissage guidée »

Situation initiale

Lors du jour de CI 1, vous avez réfléchi à votre rôle en tant qu’employé-e de commerce AFP dans l’entreprise. Il vous faut maintenant traiter l’impulsion en ligne « Mon rôle en tant qu’employé-e de commerce AFP dans l’entreprise » et passer le test de certification correspondant.

Important : le test de certification fait partie du contrôle des compétences CI 1. Chaque test de certification ne peut être effectué qu’**une seule fois** et ne peut pas être répété.

Définition de la tâche

Étape 1 Réviser ce que vous avez appris sur le thème « Mon rôle en tant qu’employé-e de commerce AFP dans l’entreprise » dans le cadre du jour de CI 1.
Pour ce faire, utilisez les documents du cours, vos notes ou votre résumé.

Étape 2 Allez dans l’impulsion en ligne « Mon rôle en tant qu’employé-e de commerce AFP dans l’entreprise » sur Konvink.
Traitez les contenus pour vous préparer au test de certification.
Vous pouvez par exemple :

- regarder les séquences de démonstration ;
- lire le module de connaissances ;
- effectuer les tests d’entraînement.

Si vous avez des questions en suspens sur l’impulsion en ligne, faites appel à votre réseau du CI et sollicitez vos condisciples du CI.

Étape 3 Passez le test de certification sur l’impulsion en ligne « Mon rôle en tant qu’employé-e de commerce AFP dans l’entreprise ».

Attentes

- Se préparer au test de certification.
- Passer le test de certification en temps voulu.



Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

Organisation

Durée : 60-90 minutes

Méthode de travail : travail individuel

Outils : ordinateur portable, Internet, identifiants personnels Konvink, impulsion en ligne « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise ».