



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 1

27 août 2025

2 Programme CI 1

Heure	Thèmes
08h30	– Accueil / Objectifs / Déroulement – Faire connaissance – Informations organisationnelles – Tout sur la formation « Employé-e de commerce CFC SA » – Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise – Travailler intelligemment avec Konvink
12h00	Pause du midi
13h00	– Gestion des interfaces – Méthode IPDRCE – Les bases de la gestion de mandats – Avoir le sens du service – Perspectives – Conclusion
16h30	Fin



3 Objectifs

- Avoir une idée de qui fréquente le CI avec vous.
- Être en mesure de définir les principales caractéristiques de la formation « Employé-e de commerce CFC SA » avec vos propres mots.
- Se familiariser avec les tâches qui incombent à un-e employé-e de commerce CFC SA.
- Être capable de travailler avec Konvink.
- Avoir le sens du service dans l'entreprise.
- Être capable de gérer les mandats de manière structurée.
- Se tenir au courant des thèmes qui seront abordés lors de la prochaine journée dédiée aux CI et des tâches à accomplir d'ici là.



4 Informations organisationnelles



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)

Tour de présentation

Icebreaker – Bingo game

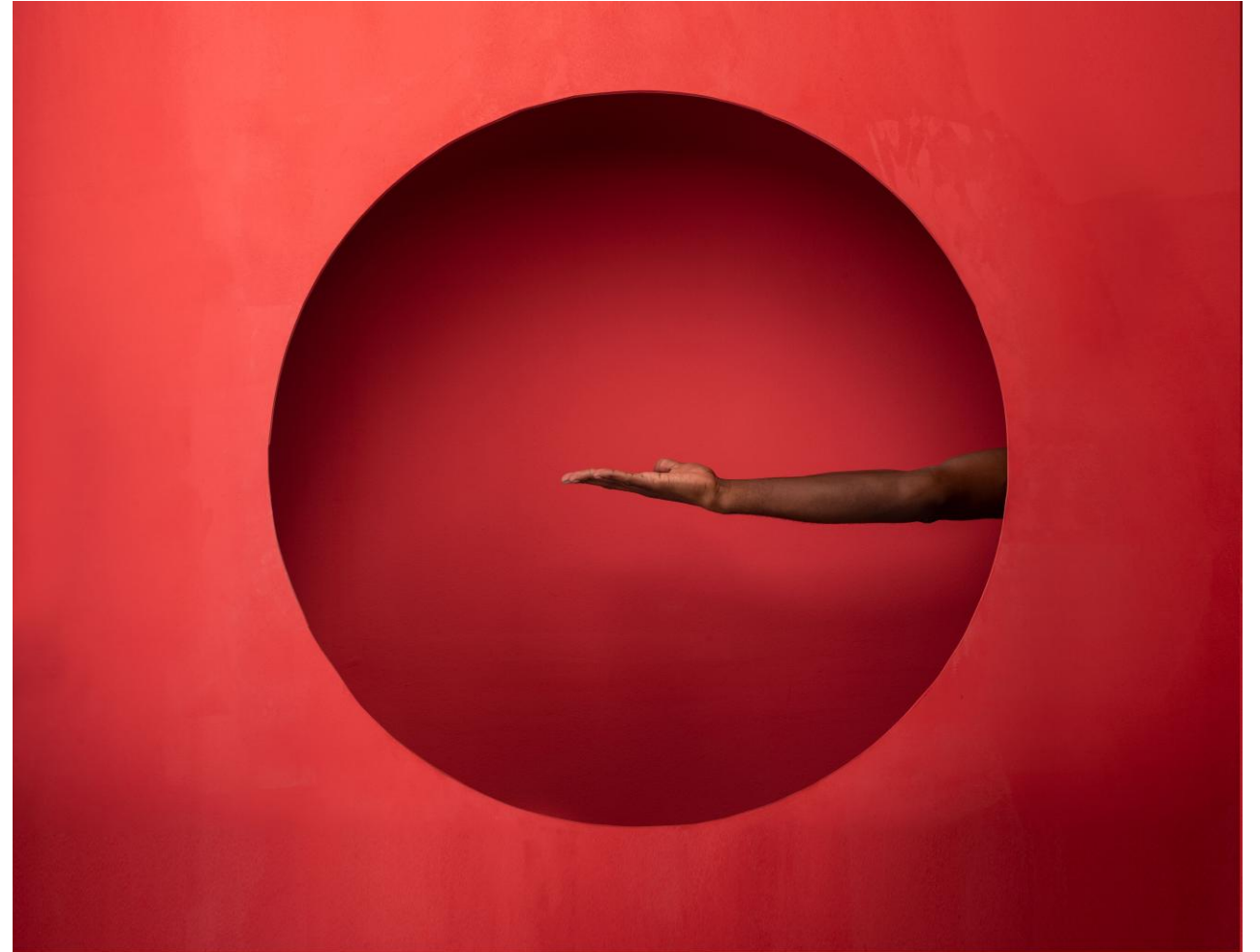
A plus d'une heure de trajet pour se rendre au travail.	Travaille dans une entreprise de moins de 50 employé-e-s.	Travaille dans une entreprise où les portes des bureaux sont fermées.	Travaille dans une entreprise qui ne fabrique pas de produits physiques.
Travaille dans un bureau paysager (open space).	Travaille dans une entreprise où l'équipe dîne ensemble.	A moins de 10 minutes de trajet pour se rendre au travail.	Travaille dans une entreprise située en ville.
Travaille dans une entreprise dont le slogan est connu.	Travaille dans une entreprise où les portes des bureaux restent ouvertes.	Travaille dans une entreprise de plus de 300 employé-e-s.	Aime le café.
Travaille dans une entreprise qui a plusieurs sites.	Travaille dans une entreprise dont le code vestimentaire est <i>business casual</i> .	Travaille dans une entreprise située à la campagne.	Travaille dans une entreprise qui fabrique des produits physiques.



7 Attentes

Quelles sont vos attentes en matière de

- le CI ?
- vos camarades de classe ?
- de moi ?



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)

Tout sur la formation « Employé-e de commerce CFC SA »

9 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Domaines des compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles					
A	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	a1 : Examiner et développer des compétences commerciales	a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial	a4 : Agir de manière responsable dans la société	a5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	
B	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise	b3 : Participer aux discussions économiques	b4 : Exécuter des tâches de gestion propres au domaine commercial et traiter des projets partiels	b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	
C	Coordination des processus de travail en entreprise	c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial	c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise	c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	c6 : Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « Finances »)
D	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	d5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « Communication dans la langue nationale »)	d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs en langue étrangère (Option « Communication en langue étrangère »)
E	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial	e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise	e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias	e5 : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « Technologie »)	e6 : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « Technologie »)

Notez les tâches d'un-e apprenti-e employé-e de commerce

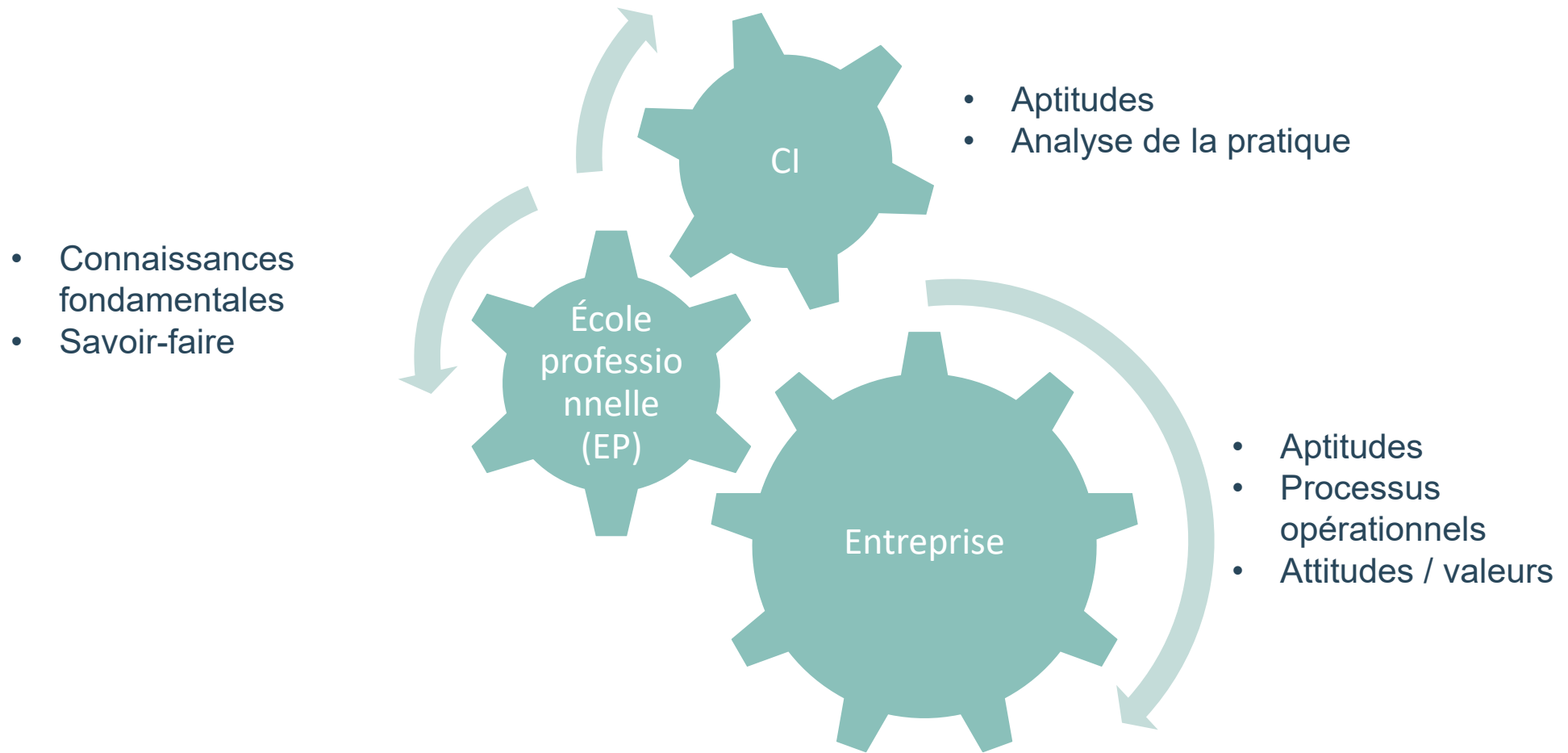
1 post-it par tâche



Placez les post-it dans le bon domaine de compétences opérationnelles (DCO)



12 Les interactions entre les trois lieux de formation (1/2)





Aperçu de la formation Employé·e de commerce CFC SA FIEn

À partir du début de l'apprentissage 2025

AAO	Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne														
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1	CO a1	CO b3	CO c4	CO d5	CO e5
	CO a2	CO b4	CO c2	CO d2	CO e2	CO a2	CO b3	CO c4	CO d3	CO e2	CO a2		CO c6	CO d6	CO e6
	CO a3		CO c5		CO e4	CO a3	CO b4	CO c5	CO d4	CO e3	CO a3				
	CO a4					CO a4	CO b5			CO e4	CO a4				
	CO a5					CO a5					CO a5				
	Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques aux options				
CI	1 et 2		3 à 5		6		7 et 8		9 et 10						
Entreprise	Mandats pratiques 1ère année d'apprentissage					Mandats pratiques 2ème année d'apprentissage					Mandats pratiques 3ème année d'apprentissage				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART CO c1 Planifier la journée de travail CO c1 Concevoir un équilibre travail-vie privée CO c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches		CO a3 Recevoir des retours CO b1 Incarner l'esprit d'équipe CO c1 Organiser un événement CO c2 Créer et utiliser des documents de soutien CO c2 Gérer les rendez-vous CO d1 Réceptionner et traiter des demandes sur différents canaux CO e1 Gérer des applications et des problèmes techniques CO e2 Rechercher et évaluer des informations			CO a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services CO b2 Recevoir, traiter et transmettre des informations CO c3 Établir et surveiller un calendrier de projet CO d2 Mener des entretiens d'information et de conseil CO e4 Exécuter un mandat de préparation multimédia CO e4 Vérifier la qualité des contenus multimédias CO e4 Élaborer un modèle		CO b2 Analyser les interfaces en entreprise CO b5 Participer positivement aux changements CO c2 Organiser le classement CO c3 Documenter le processus CO c5 Établir et vérifier des factures CO d2 Traiter des réclamations CO d3 Préparer et réaliser un entretien de vente CO d4 Développer et entretenir les relations CO d4 Recueillir et utiliser un feedback de façon ciblée CO e1 Traiter des données et garantir la sécurité des données			CO c3 Optimiser le processus CO c4 Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication CO c4 Effectuer des recherches sur les développements multimédias CO c5 Établir des budgets et tenir des comptes CO d3 Préparer et réaliser un entretien de négociation CO e3 Évaluer et préparer des données de manière qualitative CO e3 Évaluer et préparer des données de manière quantitative		CO a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses CO a2 Mettre à jour son profil professionnel sur les réseaux sociaux CO a2 S'informer sur les réseaux professionnels, utiliser et entretenir les réseaux CO b3 Participer aux discussions économiques		
	1er semestre		2e semestre			3e semestre		4e semestre			5e semestre		6e semestre		
 CCE 1		 CCE 2			 CCE 3		 CCE 4			 CCE 5		 CCE 6			



CCE 1



CCE 2



CCE 3



CCE 4



CCE 5



CCE 6



Toutes les informations pour votre formation

[Accueil - CIFIC Genève \(cific-geneve.ch\)](https://cific-geneve.ch)



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)



Où trouver vos **documents** pour les CI ?

**Sur le site internet de la
CIFC Genève**

www.cifc-geneve.ch

Vous trouverez notamment :



- Vos supports de cours
- De la documentation complémentaire

Lieu de formation
Cours interentreprises

6 CIFIC

- Qu'est-ce que la CIFIC ?
- Quelle est sa raison d'être ?
- Comment est-elle organisée ?
- Qui sont les autres élèves des écoles de commerce ?

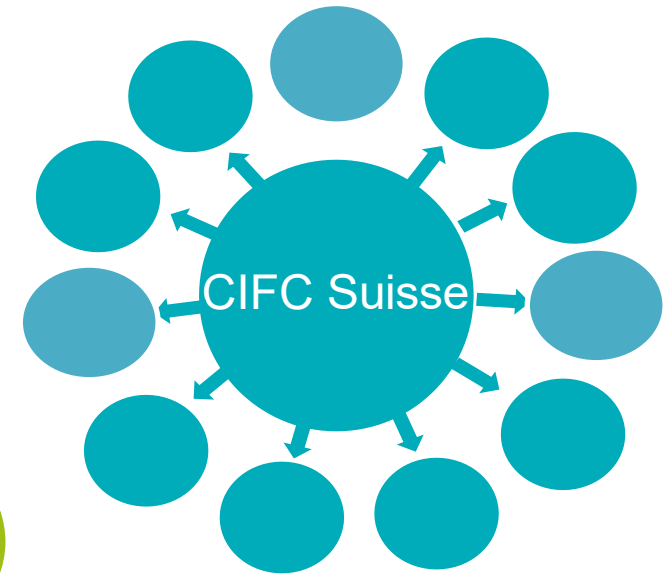


Illustration : Organisation de la CIFIC, source : illustration propre.



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)

Programme des CI employé·e de commerce CFC SA FIEn



Programme des CI Employé·e-s de commerce CFC – écourté·e-s

3 ^{ème} semestre		4 ^{ème} semestre		5 ^{ème} semestre			6 ^{ème} semestre	
Jours en présentiel	CI 1 Novembre	CI 2 Décembre	CI 4 Mars - avril	CI 6 Septembre	CI 7 Octobre - novembre	CI 8 Décembre - janvier	CI 9 Mars	CI 10 Avril
Préparation / post-traitement								
Apprentissage autonome encadré		CI 3 Janvier - février	CI 5 Mai - juillet					
Contrôles de compétence	CC CI 1: Certificat e-test (40%)			CC CI 2: Certificat e-test (40%)				
	CC CI 1: Mandat de transfert (60%)			CC CI 2: Mandat de transfert (60%)				
Test de certificat	★			★				
Mandat de transfert (œuvre)	★			★				
★ Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août du 3 ^e semestre								
★ Remise jusqu'au CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai du 4 ^e semestre								

16 août 2024

1



Délais pour votre 1^{ère} année d'apprentissage – Partie CI

[illegible]

L'essentiel de Konvink !

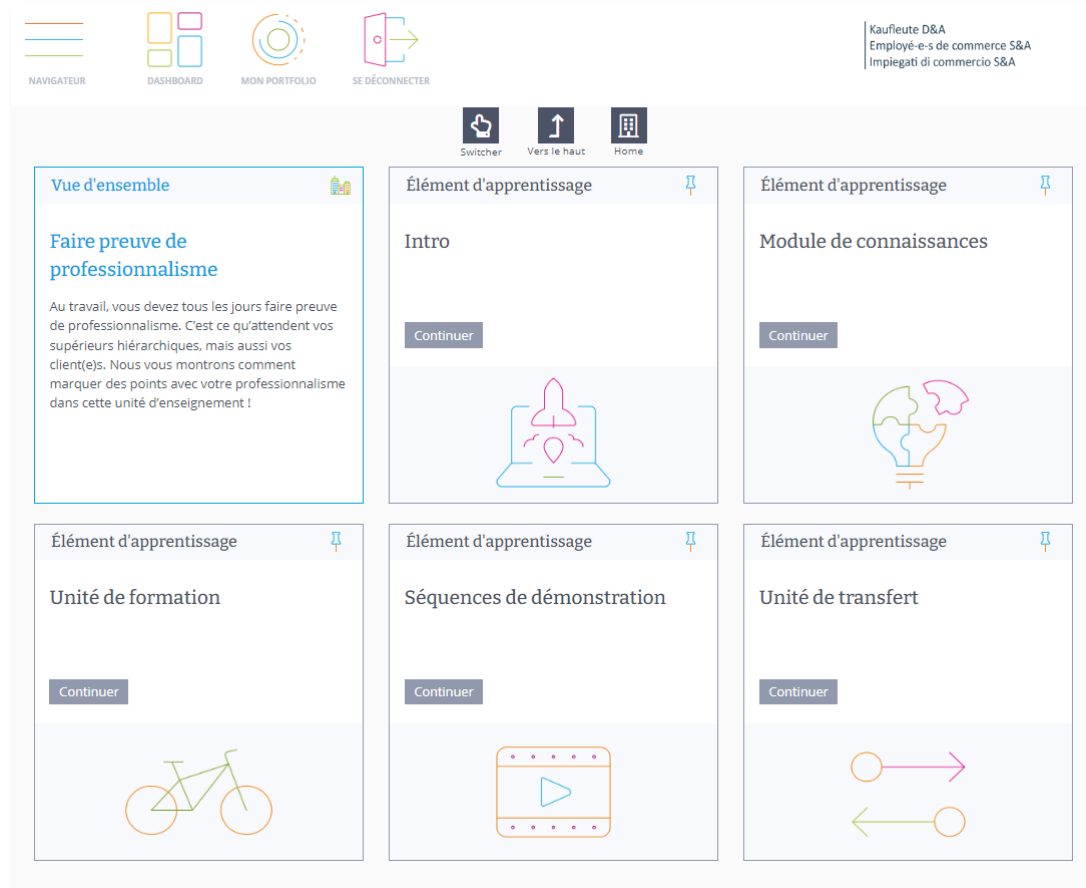
Vue d'ensemble graphique



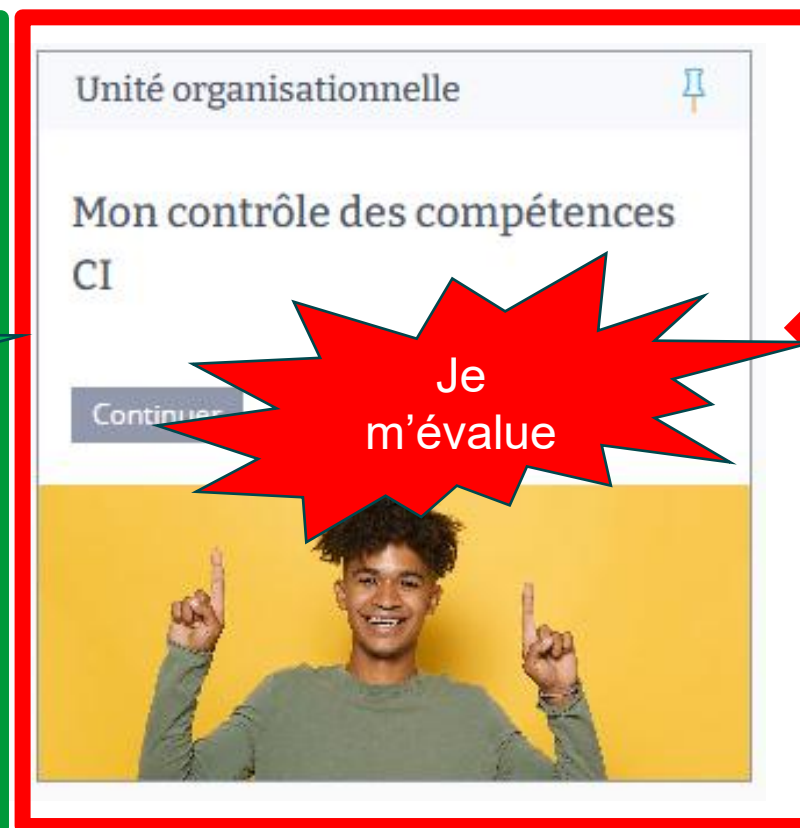
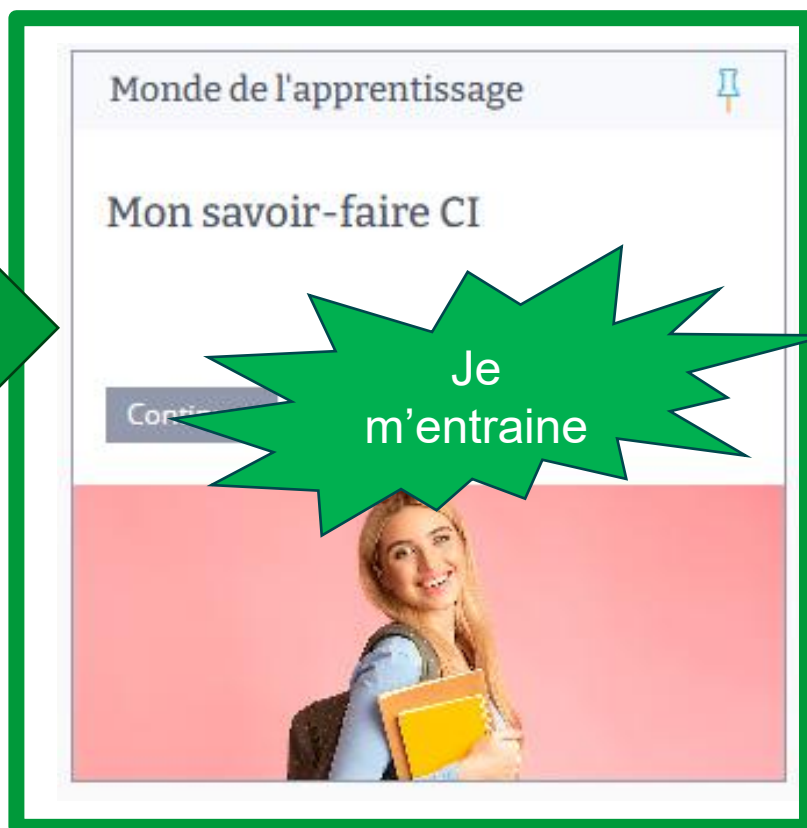
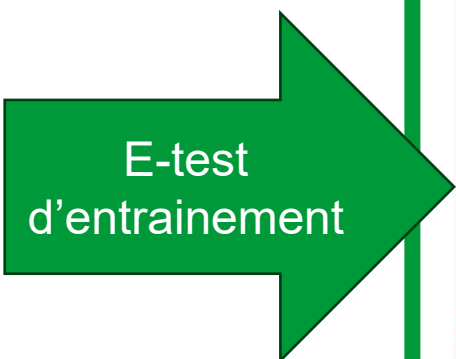
Dans mes organisations, «**formation commerciale initiale**», vous trouverez les **éléments opérationnels** qui vous aideront dans la documentation de vos mandats pratiques en **entreprise**

Dans mes organisations, «**CIFC Employés de commerce**», vous trouverez les **Unités d'Apprentissage (UA)** demandées dans les **CI**

Format d'une unité d'apprentissage : un exemple



Attention – ne pas confondre



23 Différents types de e-tests

E-tests non notés (peuvent être faits plusieurs fois)

1 Tests d'entraînement

Élément d'apprentissage

Unité de formation

Continuer



2 Tests en blanc

eTesting

Exercice d'E-Test

Continuer

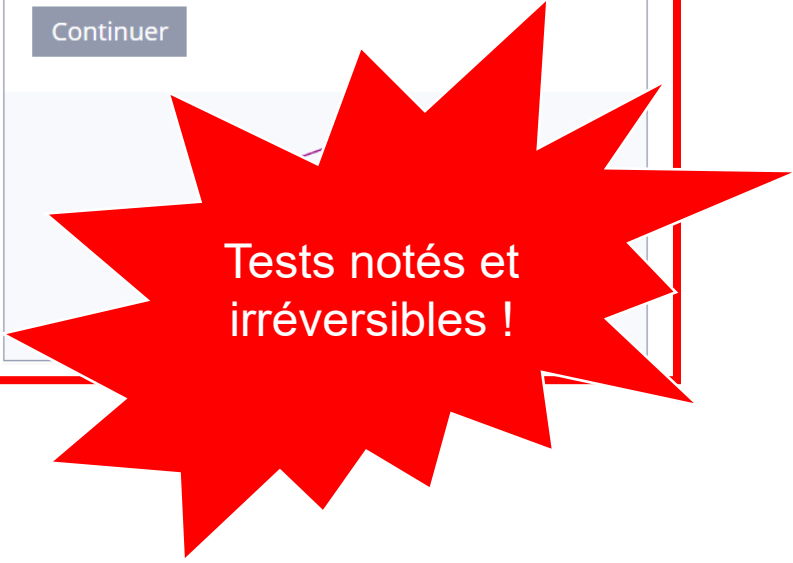


3 Tests de certification !

eTesting

Certificat E-Test

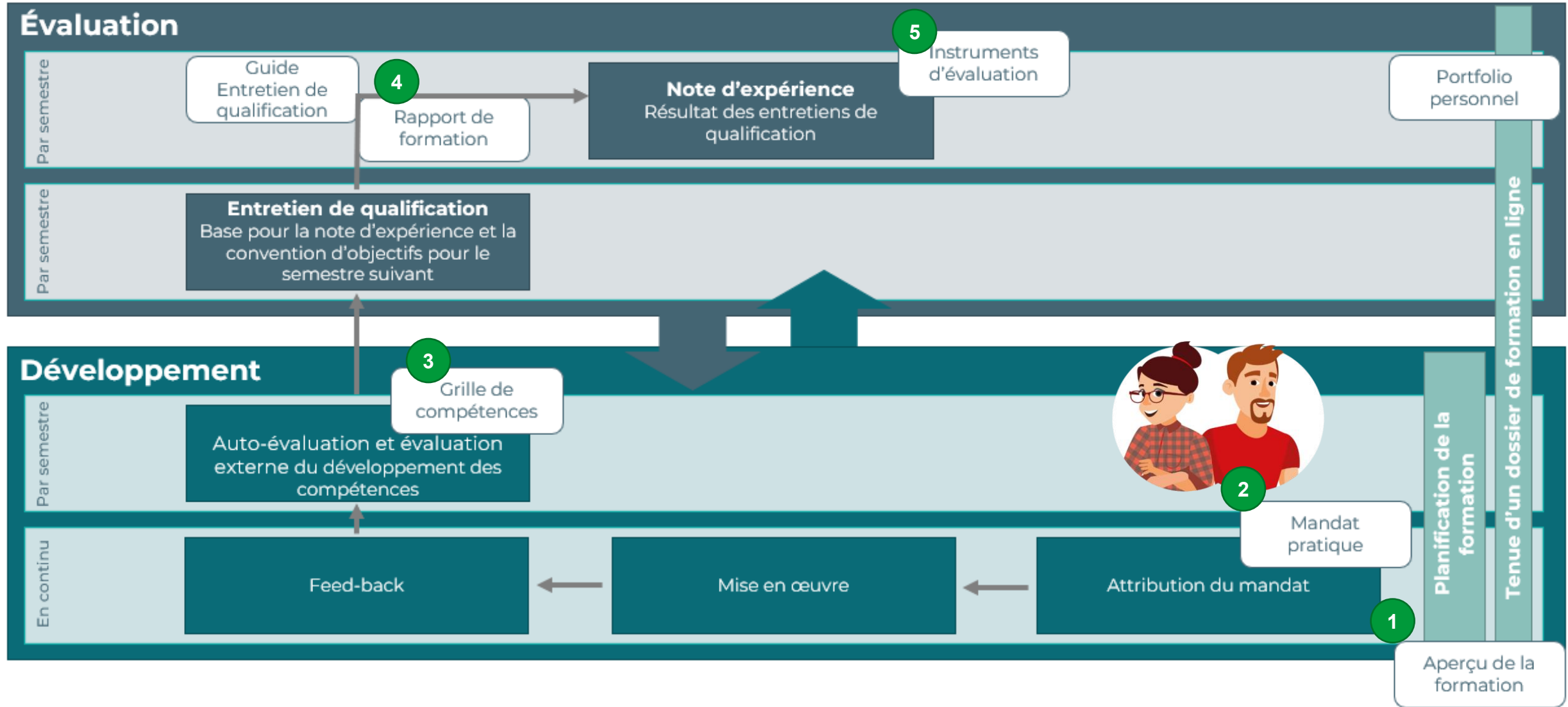
Continuer



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)

Lieu de formation
L'entreprise

25 Formation en entreprise



Réordonnez les outils de votre formation en entreprise

Développement



Evaluation



Grilles de
compétences

Plan de formation

Portfolio

Mandats pratiques



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)



Aperçu de la formation Employé·e de commerce CFC SA FIEn

À partir du début de l'apprentissage 2025

AAO	Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne														
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1	CO a1	CO b3	CO c4	CO d5	CO e5
	CO a2	CO b4	CO c2	CO d2	CO e2	CO a2	CO b3	CO c4	CO d3	CO e2	CO a2		CO c6	CO d6	CO e6
	CO a3		CO c5		CO e4	CO a3	CO b4	CO c5	CO d4	CO e3	CO a3				
	CO a4					CO a4	CO b5			CO e4	CO a4				
	CO a5					CO a5					CO a5				
	Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques aux options				
CI	1 et 2		3 à 5		6		7 et 8		9 et 10						
Entreprise	Mandats pratiques 1ère année d'apprentissage					Mandats pratiques 2ème année d'apprentissage					Mandats pratiques 3ème année d'apprentissage				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART CO c1 Planifier la journée de travail CO c1 Concevoir un équilibre travail-vie privée CO c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches		CO a3 Recevoir des retours CO b1 Incarner l'esprit d'équipe CO c1 Organiser un événement CO c2 Créer et utiliser des documents de soutien CO c2 Gérer les rendez-vous CO d1 Réceptionner et traiter des demandes sur différents canaux CO e1 Gérer des applications et des problèmes techniques CO e2 Rechercher et évaluer des informations			CO a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services CO b2 Recevoir, traiter et transmettre des informations CO c3 Établir et surveiller un calendrier de projet CO d2 Mener des entretiens d'information et de conseil CO e4 Exécuter un mandat de préparation multimédia CO e4 Vérifier la qualité des contenus multimédias CO e4 Élaborer un modèle		CO b2 Analyser les interfaces en entreprise CO b5 Participer positivement aux changements CO c2 Organiser le classement CO c3 Documenter le processus CO c5 Établir et vérifier des factures CO d2 Traiter des réclamations CO d3 Préparer et réaliser un entretien de vente CO d4 Développer et entretenir les relations CO d4 Recueillir et utiliser un feedback de façon ciblée CO e1 Traiter des données et garantir la sécurité des données			CO c3 Optimiser le processus CO c4 Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication CO c4 Effectuer des recherches sur les développements multimédias CO c5 Établir des budgets et tenir des comptes CO d3 Préparer et réaliser un entretien de négociation CO e3 Évaluer et préparer des données de manière qualitative CO e3 Évaluer et préparer des données de manière quantitative		CO a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses CO a2 Mettre à jour son profil professionnel sur les réseaux sociaux CO a2 S'informer sur les réseaux professionnels, utiliser et entretenir les réseaux CO b3 Participer aux discussions économiques		
	Selon l'option choisie, seuls les deux mandats pratiques sont mis en œuvre dans la CO c6 ; CO d5, CO d6 ; CO e5 ou CO e6.														
	1 ^{er} semestre		2 ^e semestre			3 ^e semestre		4 ^e semestre			5 ^e semestre		6 ^e semestre		
 CCE 1		 CCE 2			 CCE 3		 CCE 4			 CCE 5		 CCE 6			



28 Délais pour votre 1^{er} semestre d'apprentissage – partie entreprise

Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février
En continu de mi-août au 31 janvier Mandats pratiques						
				Grilles de compétences A finaliser au plus tard au 31 janvier		Entretien de qualification entre le 1 ^{er} et 15 février
						Note d'expérience au plus tard le 15 février



29 Délais pour votre 2^{ème} semestre d'apprentissage – partie entreprise

Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août
En continu de mi-février au 31 juillet Mandats pratiques						
				Grilles de compétences A finaliser au plus tard au 31 juillet		Entretien de qualification entre le 1 ^{er} et 15 août
						Note d'expérience au plus tard le 15 août





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)

Atelier – Création d'un mandat pratique dans Konvink



60 minutes

But des mandats pratiques



Développement



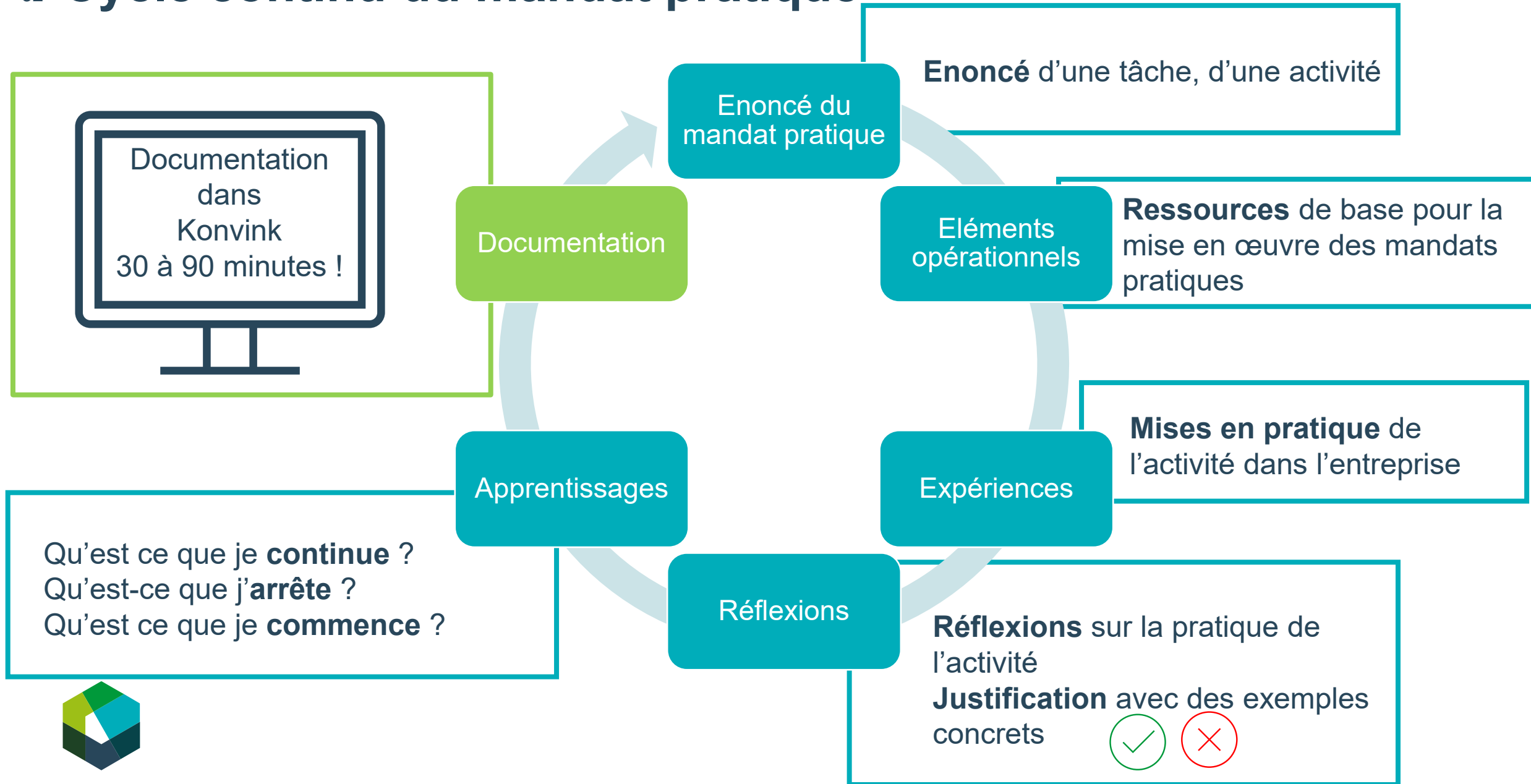
Analyse réflexive des
expériences en lien avec le
mandat pratique



Construction de compétences
opérationnelles transversales



Cycle continu du mandat pratique



33 Posture du formateur en entreprise quant à l'évaluation des mandats pratiques



Documentation dans Konvink 30 à 90 minutes !



Retour de la part du formateur = vue macro
→ l'apprenti a-t-il développé les **réflexes métiers** de l'activité du mandat pratique ?

Comment évaluer la qualité de la documentation du mandat pratique ?

L'apprenti-e a-t-il/elle développé **les réflexes métiers** en lien avec l'activité ?

L'apprenti-e a-t-il/elle documenté ses **expériences** de manière pertinente selon sa réalité d'entreprise ?

L'apprenti-e a-t-il/elle des **réflexions** concrètes liées à sa pratique ?

L'apprenti-e déduit des **apprentissages** en lien avec ses réflexions ?

L'apprenti-e met-il/elle **en œuvre ses apprentissages** en entreprise ?

La **documentation** du mandat pratique est-elle soignée ? (orthographe, syntaxe, mise en forme, visuels)

La **protection des données** est-elle respectée ?



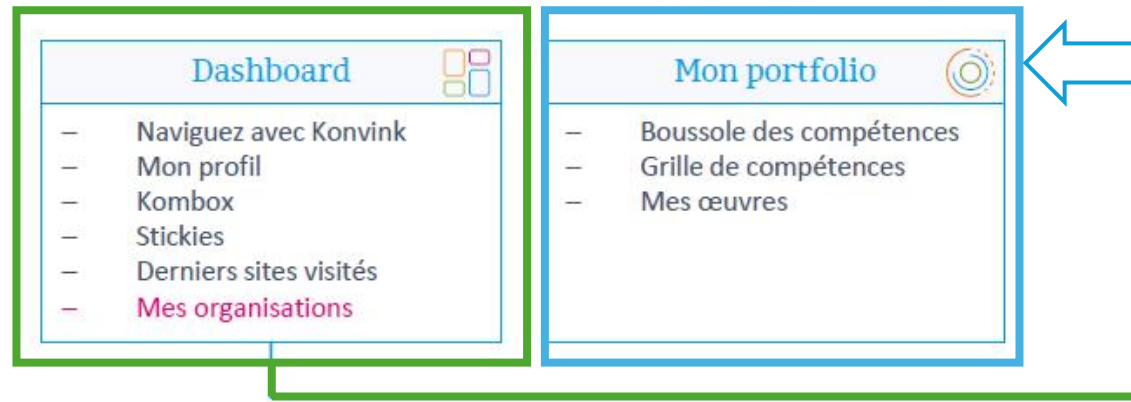
!! Un mandat pratique peut évoluer tout au long de l'apprentissage de l'apprenti-e !!

!! La documentation d'un mandat pratique est comme un «cahier de notes» pour votre apprenti-e, encouragez-les à être créatif/ve-s !!



L'essentiel de Konvink !

Vue d'ensemble graphique



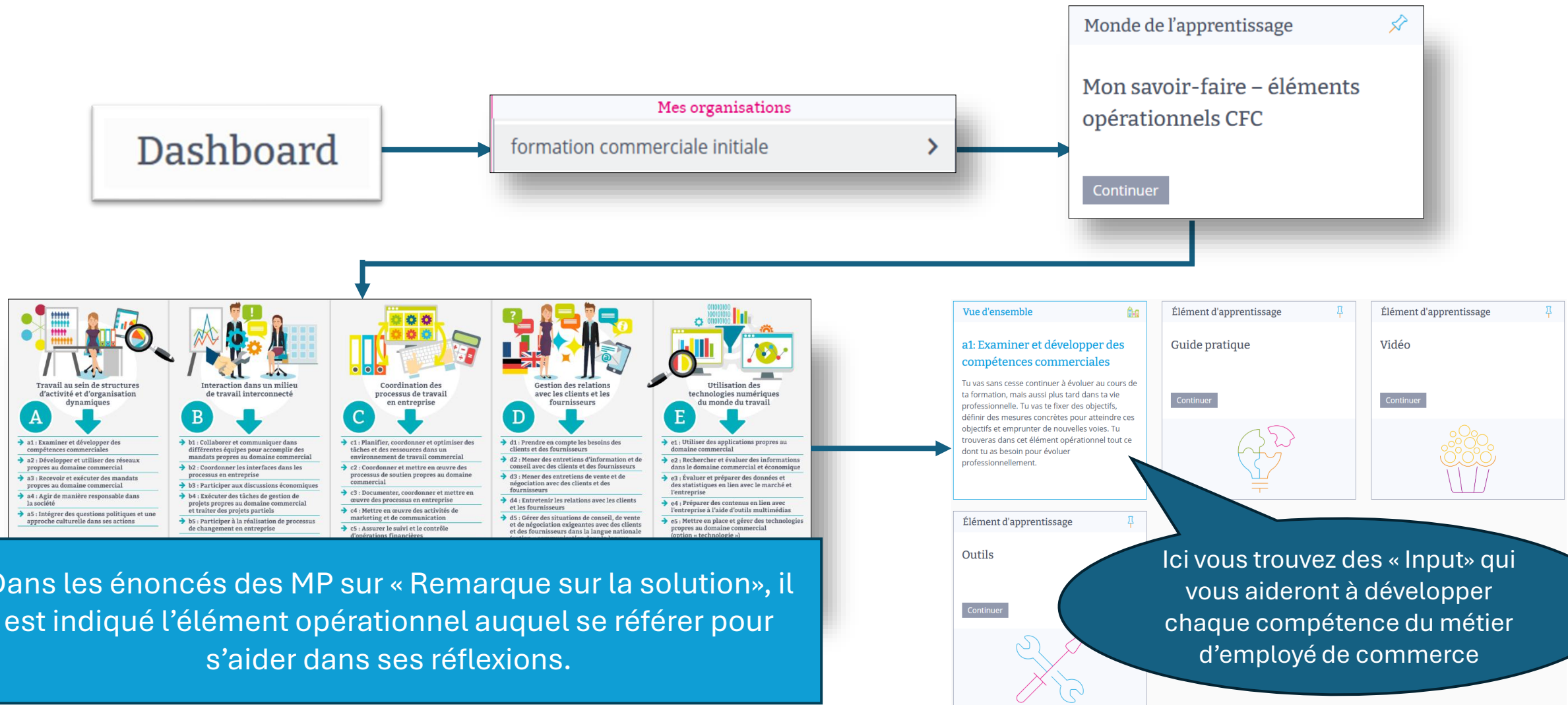
Dans « **Mes œuvres** », vous documenterez vos travaux
Dans « **Ma boussole des compétences** », vous piloterez le développement de vos compétences

Dans mes organisations, « **formation commerciale initiale** », vous trouverez les **éléments opérationnels** qui vous aideront dans la documentation de vos mandats pratiques en **entreprise**



Où trouver vos éléments opérationnels ?

Les éléments opérationnels vous aident à rédiger vos mandats pratiques !



Le portfolio personnel

The screenshot shows a web interface for a personal portfolio. At the top, there are two tabs: 'Dashboard' and 'Mon portfolio', with 'Mon portfolio' being the active tab. To the right of the tabs, there are two status indicators: a colorful icon with the text '261 KONVINKER EN LIGNE' and a green checkmark icon with the text 'SYSTEMSTATUS OKAY'. The main content area is divided into five panels, each with a title, a subtitle, and a 'Vers le contenu' button. The panels are: 1. 'Boussole des compétences' (Aperçu du développement de compétences) with a compass icon. 2. 'Grille de compétences' (Mes grilles de compétences) with a grid icon. 3. 'Présentation d'œuvre' (Mes œuvres!) with a folder icon. 4. 'Diplômes et certificats' (Mes diplômes et certificats) with a document icon. 5. 'Prestations fournies lors des examens' (Mes prestations fournies lors des examens) with an envelope icon.

Dashboard Mon portfolio

261 KONVINKER EN LIGNE SYSTEMSTATUS OKAY

Boussole des compétences 
Aperçu du développement de compétences
Vers le contenu

Grille de compétences 
Mes grilles de compétences
Vers le contenu

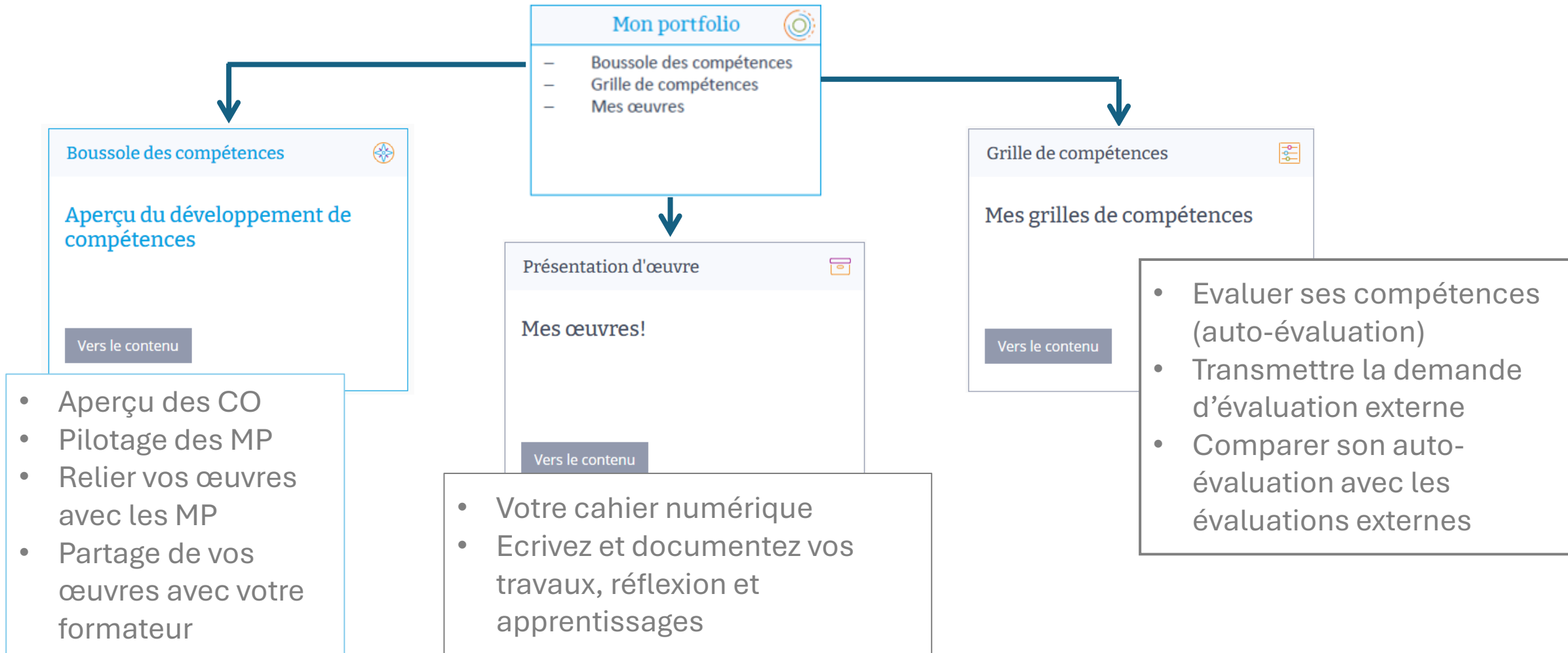
Présentation d'œuvre 
Mes œuvres!
Vers le contenu

Diplômes et certificats 
Mes diplômes et certificats
Vers le contenu

Prestations fournies lors des examens 
Mes prestations fournies lors des examens
Vers le contenu



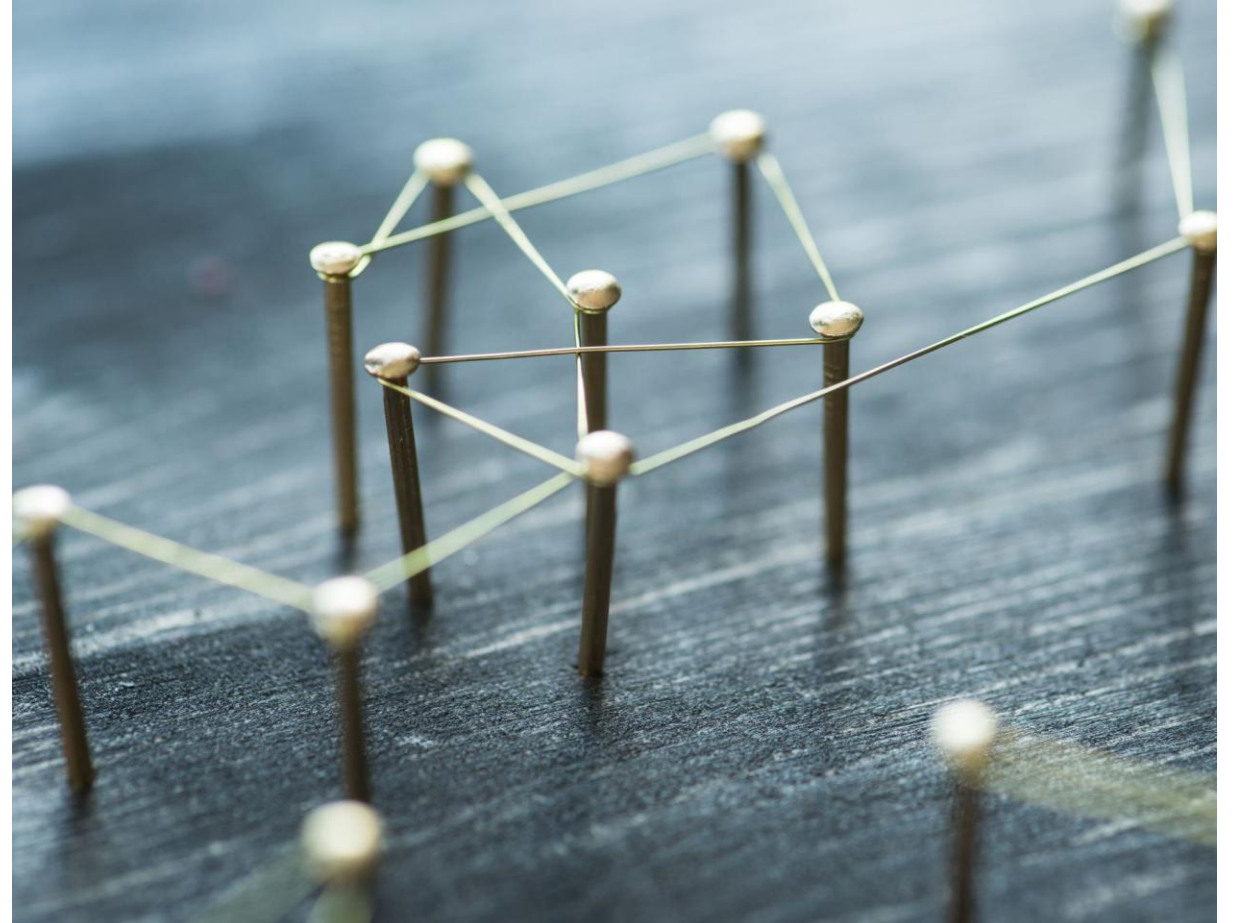
Quels éléments se trouvent dans votre e-portfolio ?



Gestion des interfaces

42 La gestion des interfaces, de quoi s'agit-il ?

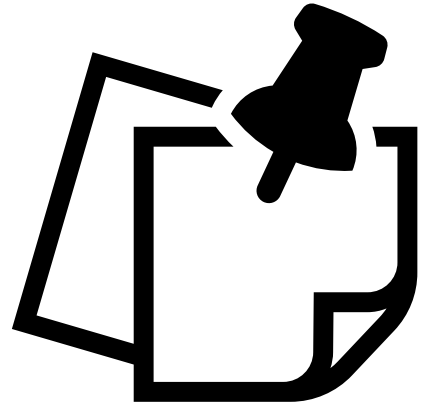
- Des interfaces se créent lorsque deux ou plusieurs personnes entrent en contact. Il peut s'agir de personnes internes ou externes.
- Dans votre fonction, vous travaillez souvent en interfaces.
- Lorsque vous exécutez des tâches d'interface, vous devenez une ou un gestionnaire d'interfaces.
- Pour une bonne gestion des interfaces, il faut :
 - une attitude axée sur le service ;
 - une transmission d'informations active et exhaustive ;
 - un contrôle qualité complet.



43 Exemple : interface



Reprenez 3 post-it contenant vos tâches en entreprise



Ma tâche en entreprise
(exemple : saisir des factures)

Ajouter les éléments suivants pour chacune des trois tâches :

Avec qui suis-je en
interaction ?
*(exemple : les comptables, les
Managers)*

Par quel moyen j'entre
en interaction ?
*(exemple : e-mail, SAP,
teams, face à face)*





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)

Traitez l'unité d'apprentissage

« Gérer habilement les interfaces en entreprise »



- ☐ Regarder la vidéo d'introduction
- ☐ Lire la box « Module de connaissances »
- ☐ Se faire une idée des outils disponibles dans « L'unité de transfert »
- ☐ Regarder les « Séquences de démonstration »
- ☐ Effectuer les 3 exercices de l'unité de formation



40 minutes individuel

Le but est de vous préparer à passer un exercice d'e-test.



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)

Effectuez l'exercice d'e-test

« Gérer habilement les interfaces en entreprise »

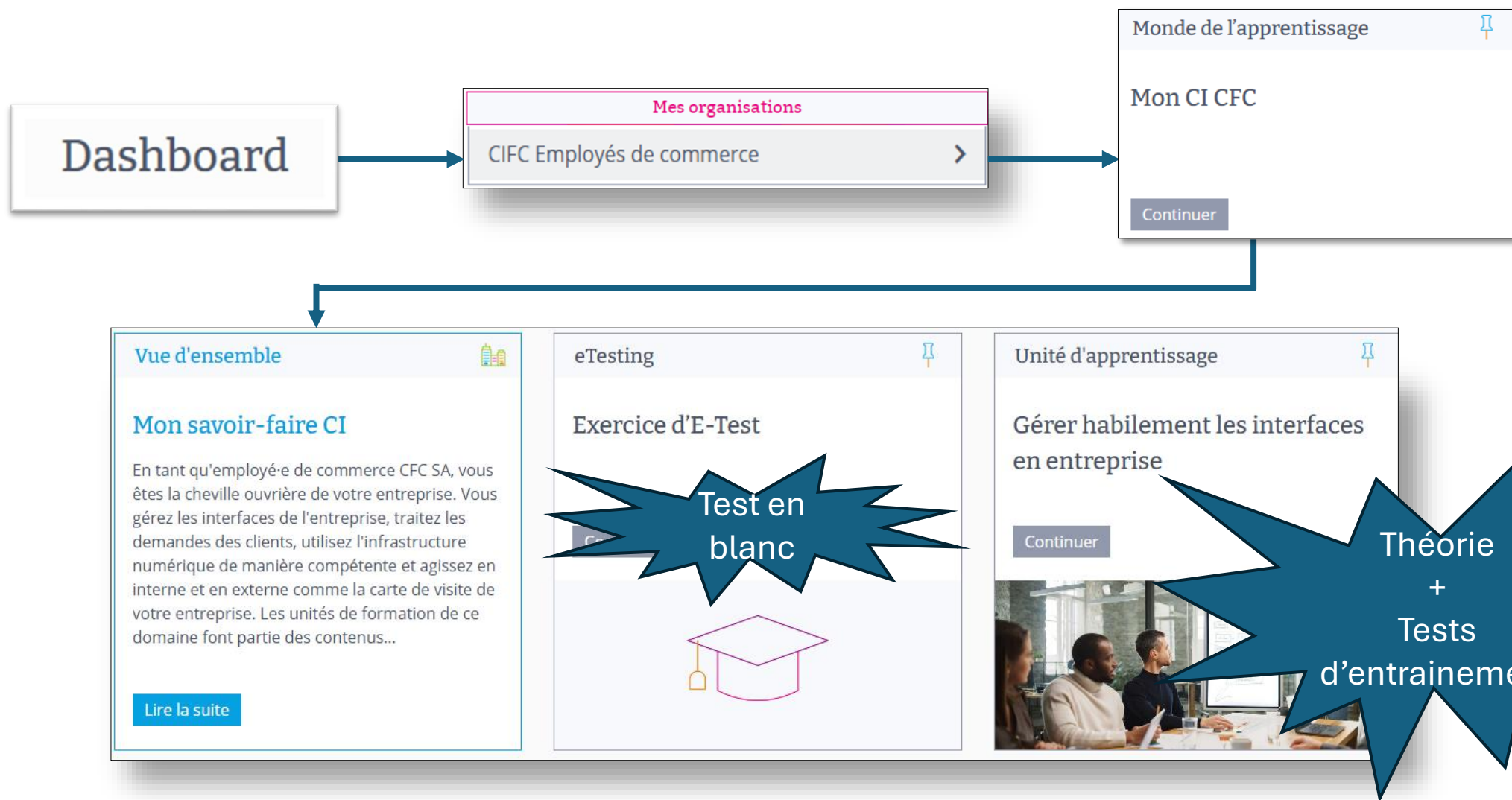


20 minutes individuel (en simultané)

Veuillez montrer le résultat de l'exercice e-test à votre formateur CI

Cet exercice d'e-test n'est pas noté 😊

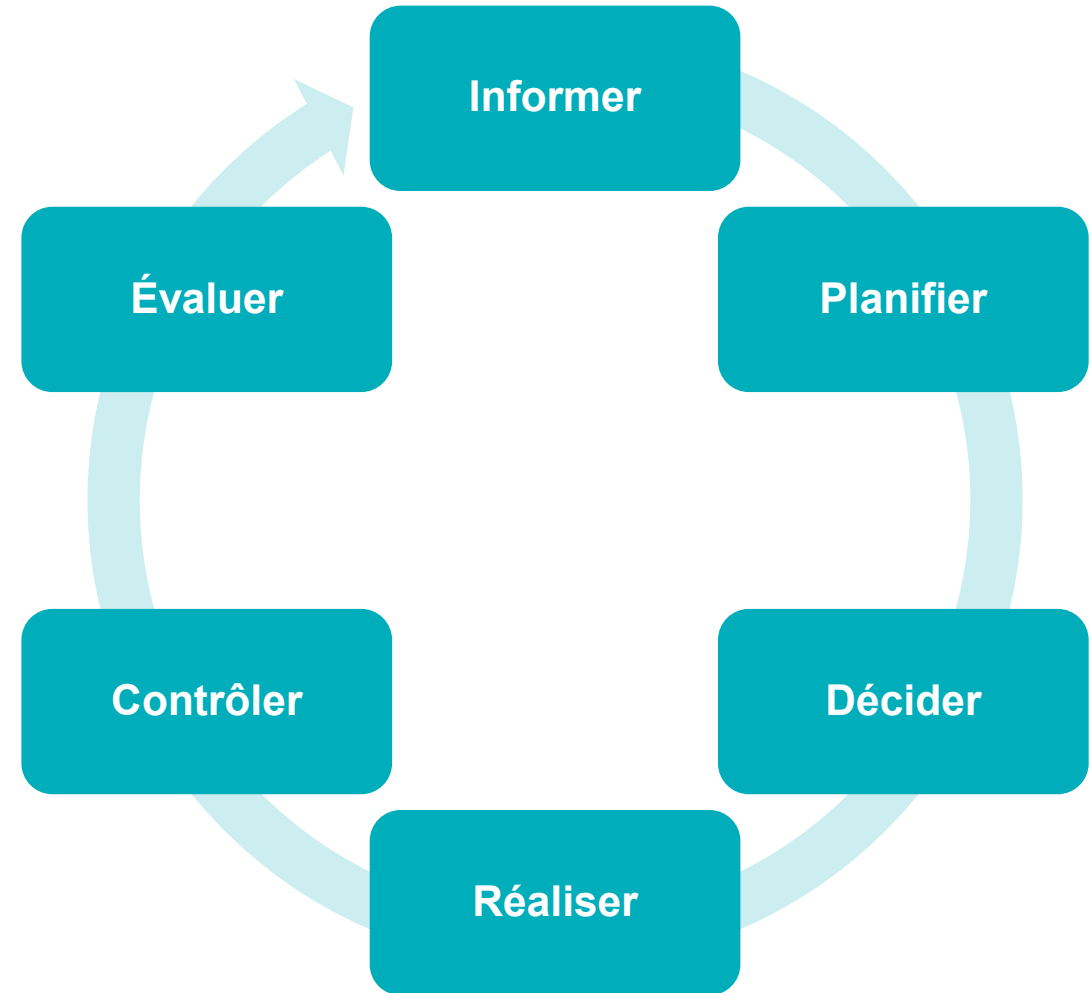
Où trouver vos unités d'apprentissage (UA) ?



Méthode IPDRCE

49 IPDRCE

- IPDRCE (ou la méthode en six étapes) est une méthode pour traiter des mandats de manière structurée.
- Elle peut être utilisée dans de nombreuses situations dans votre quotidien professionnel.



50 A faire pour le CI2

Directive de travail « Travail préparatoire »

Situation initiale

Dans le CI d'aujourd'hui, vous avez découvert la méthode IPDRCE. D'ici le prochain CI, vous avez le temps d'utiliser la méthode IPDRCE en entreprise.

Définition de la tâche

Mandat = tâche en entreprise



Étape 1

Utilisez la méthode IPDRCE pour le prochain **mandat** qui vous sera confié en entreprise. Pour ce faire, cherchez un mandat que vous pouvez exécuter en une heure. Utilisez la méthode IPDRCE pour gérer ce mandat.

Étape 2

Exécutez le mandat.

Étape 3

Notez les étapes qui se sont bien déroulées et celles que vous auriez dû gérer autrement. Apportez vos notes pour le prochain CI.

Veillez effectuer
ce travail dans
« Mes œuvres »
Konvink



Avoir le sens du service

52 Avoir le sens du service

- Avoir le sens du service signifie avant tout répondre aux besoins de la cliente ou du client d'une façon personnalisée.
- Une personne a le sens du service lorsque son principal objectif consiste à combler et à satisfaire les clientes et les clients internes et externes. En tant que gestionnaire d'interfaces, vous poursuivez cet objectif.
- Avoir le sens du service signifie aussi penser en termes de solutions.



53 Avoir le sens du service : comment procéder

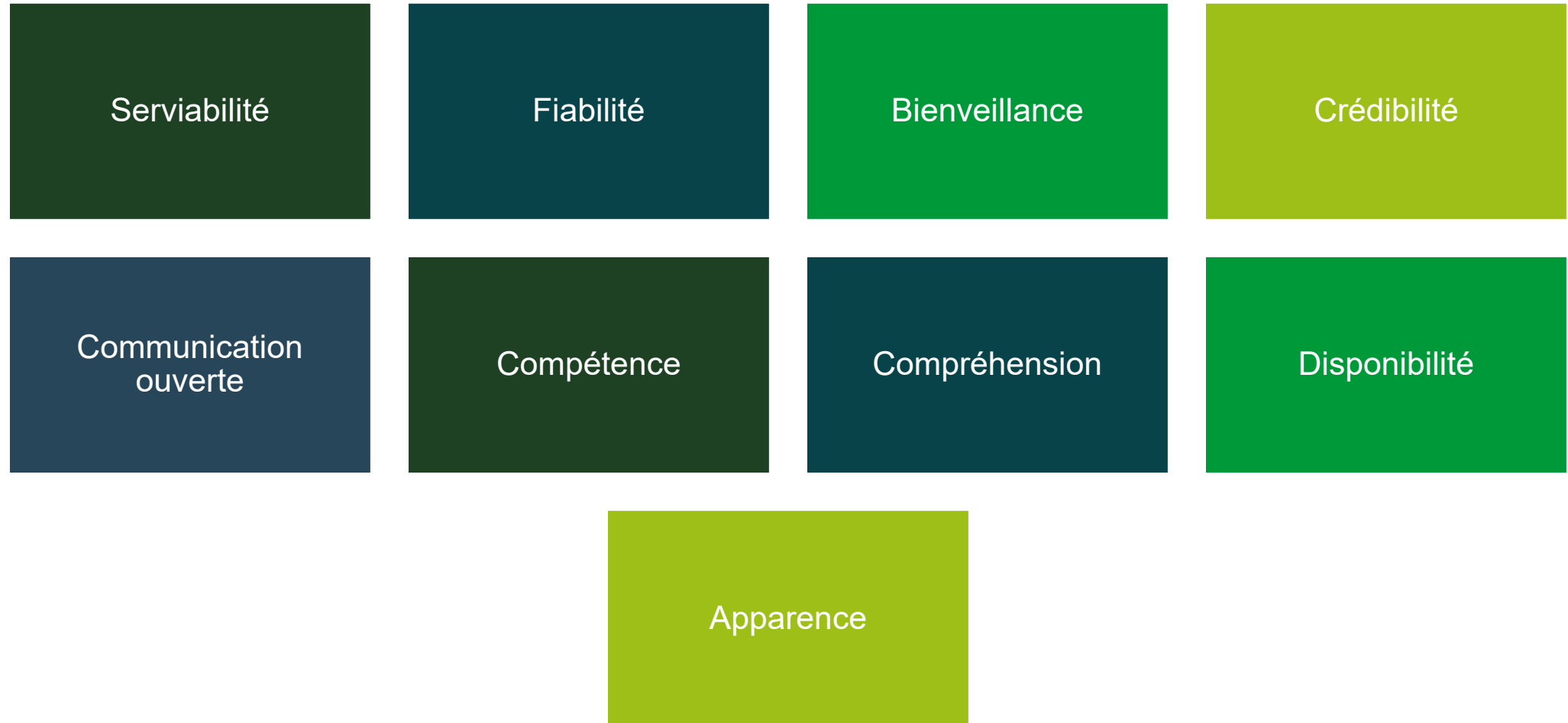


[Lien](#)



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)

54 Les piliers



55 Exemples

À faire :

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.

À ne pas faire :

Vous revenez de votre pause de midi et constatez que vous avez manqué un appel de votre collègue. Vous ne rappelez pas et attendez que votre collègue essaie de nouveau de vous joindre. Si vous n'avez pas de ses nouvelles, vous supposez que la question est réglée.



56 Exemples

À faire :

Un client téléphone pour avoir des informations sur un produit. N'étant pas en mesure de répondre à ses questions, vous transférez l'appel à la personne compétente.

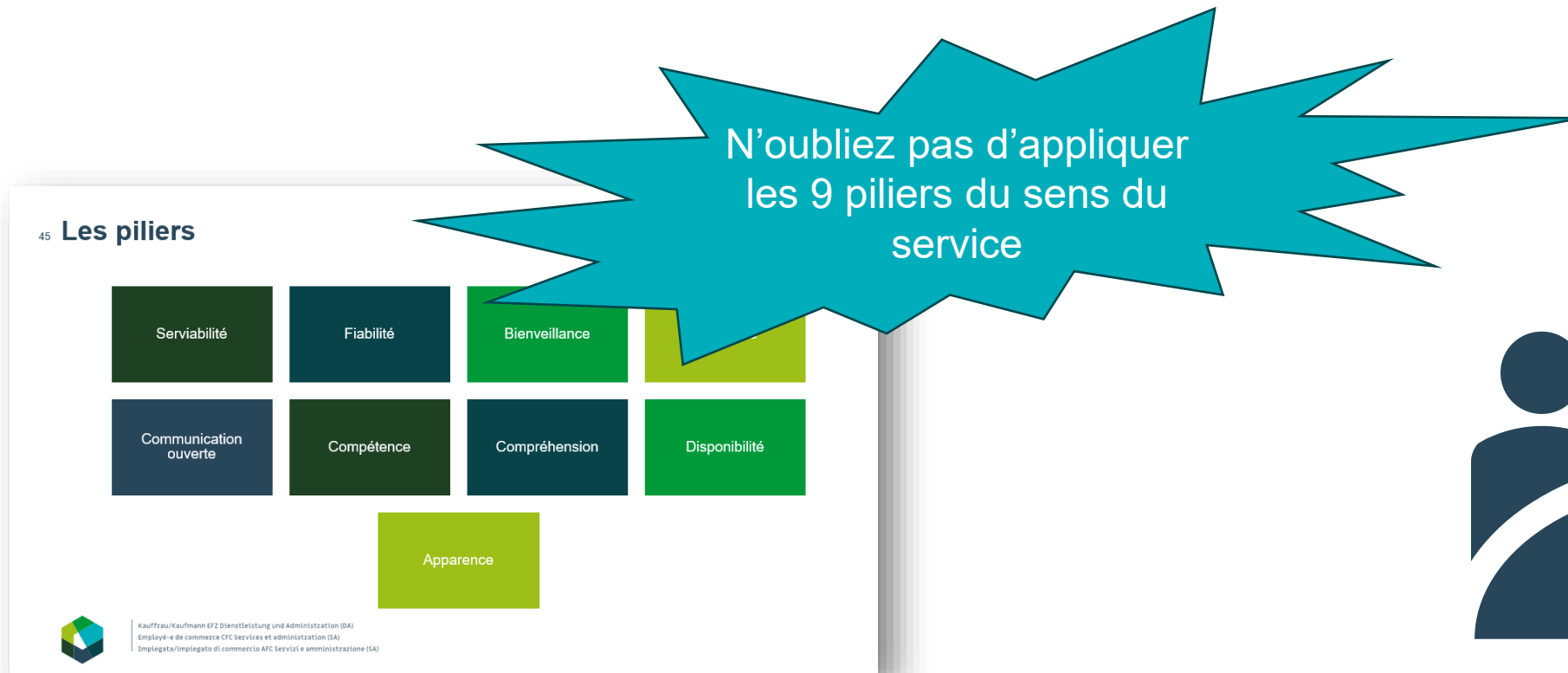
À ne pas faire :

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.



57 Jeu de rôle – Répondre au client avec le sens du service

Effectuez les jeux de rôles selon les cartes distribuées



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)

Perspectives



Délais pour votre 1^{ère} année d'apprentissage – Partie CI

[illegible]

61 Perspectives

CI 2 :

Travail préparatoire à réaliser pour le CI2

Contenus d'apprentissage

- Structure d'une entreprise
- Transmission d'informations active et exhaustive (approfondissement de la gestion des interfaces)
- Introduction au contrôle des compétences du CI 1

Mandat de préparation

- Utiliser la méthode IPDRCE en entreprise (selon directive de travail)



Conclusion

63 **Au cours de cette journée en présentiel, vous...**

- avez fait la connaissance des autres participantes et participants du CI ;
- avez reçu de nombreuses informations sur la formation ;
- vous êtes familiarisé-e avec l'environnement d'apprentissage numérique « Konvink » et le portfolio personnel ;
- avez exercé votre sens du service ;
- avez appliqué la méthode IPDRCE pour une gestion structurée des mandats.

Vous avez maintenant la possibilité de passer les contenus en revue et de résumer cette journée en trois mots.



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)

Feedback des participant-e-s - CIFC Genève



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)

65 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)