



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP



Bienvenue au CI 1

Maud Bellino

mardi 24 septembre 2024

2 Programme

Heure	Contenu
08.30 h	<ul style="list-style-type: none">– Accueil / Objectifs / Déroulement– Faire connaissance– Informations organisationnelles– Tout sur la formation « Employé-e de commerce AFP »– Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise– Travailler intelligemment avec Konvink
12.00 h	Pause de midi
13.00 h	<ul style="list-style-type: none">– Mon portfolio– Mon entreprise– Avoir le sens du service– Perspectives– Conclusion
16.30 h	Fin



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

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.



4 Informations organisationnelles



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

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.



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

8 Compétences opérationnelles

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 question 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	



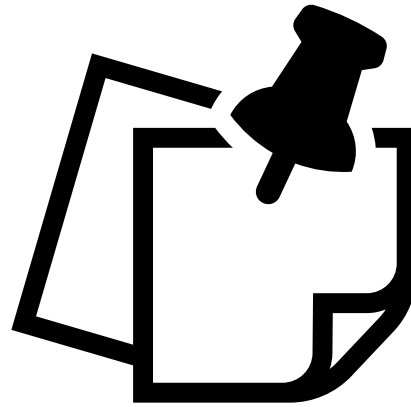
Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

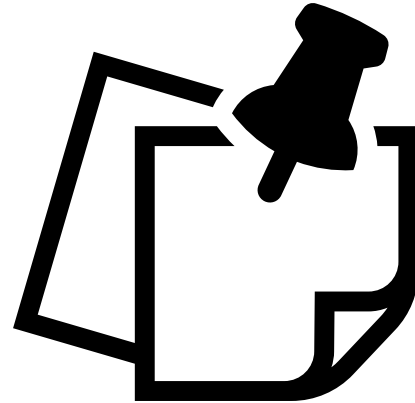
Notez les tâches d'un-e apprenti-e employé-e de commerce

1 post-it par tâche



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

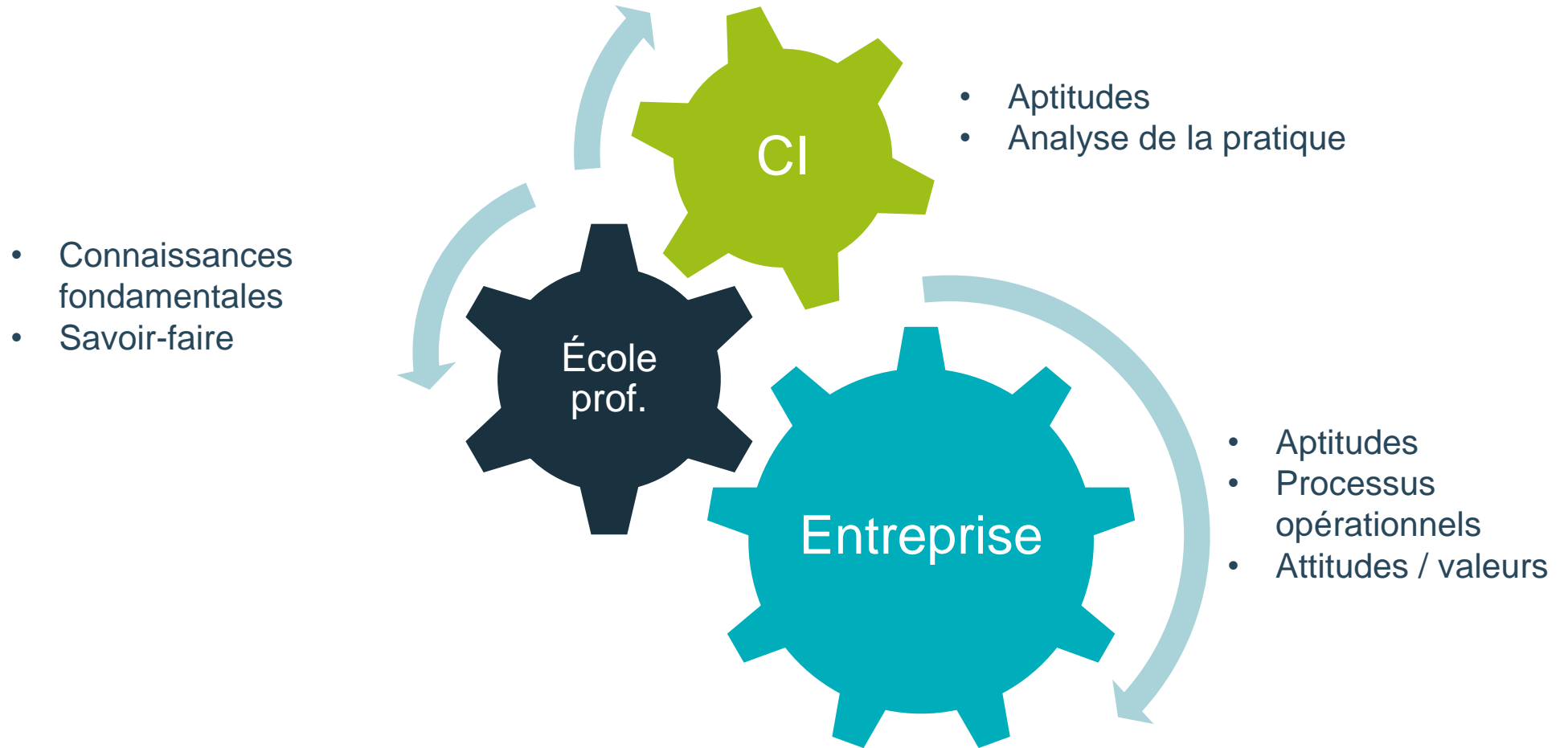
1 post-it par tâche



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



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



12 Aperçu de la formation «employé-e de commerce AFP»

AAO	Apprentissage auto-organisé : travail avec le dossier de formation en ligne										
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a3	CO b3	CO c3	CO e2		
	CO a2	CO b2	CO c2	CO d2	CO e2	CO a4			CO e3		
	CO a4	CO b3			CO e3						
CI	Jour 1 et 2		Jour 3 et 4		Jour 5 et 6		Jour 7 et 8				
Entreprise	Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					
	CO a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification CO a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles CO a2 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches CO a2 Planifier une journée de travail CO a2 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée CO b1 Accueillir les clients CO b1 Accueillir les fournisseurs CO b2 Réceptionner les demandes CO b2 Instaurer un contact numérique CO b2 Téléphoner de manière professionnelle CO b2 Traiter ou transférer des demandes CO c1 Faire preuve d'esprit d'équipe CO c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours		CO c2 Avoir le sens du service CO c2 Recevoir et transmettre des informations CO c2 Analyser les interfaces en entreprise CO d1 Organiser un événement CO d1 Rédiger des instructions pour un outil de visioconférence CO d1 Créer une documentation photographique CO d2 Résoudre des problèmes techniques CO d2 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données CO e1 Effectuer une recherche CO e2 Recevoir et exécuter un mandat de préparation CO e2 Présenter des contenus			CO a3 Contribuer positivement aux changements CO b3 Transmettre des informations CO b3 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil CO b3 Répondre à des objections CO c3 Créer un document de soutien CO c3 Gérer un agenda CO c3 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion		CO c3 Organiser l'archivage CO c3 Tenir un livre de caisse CO c3 Établir une facture CO c3 Établir un décompte CO e3 Recevoir un mandat d'analyse CO e3 Effectuer une analyse qualitative CO e3 Effectuer une analyse quantitative CO e3 Analyser des informations			
1 ^{er} semestre 2 ^e semestre 3 ^e semestre 4 ^e semestre											
1 2 3 4											
Légende											
	Auto-évaluation et évaluation externe : Grille de compétences			Note d'expérience en entreprise			Cours interentreprises			Connaissances fondamentales et aptitudes dans la compétence opérationnelle concernée	



Toutes les informations pour votre formation

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

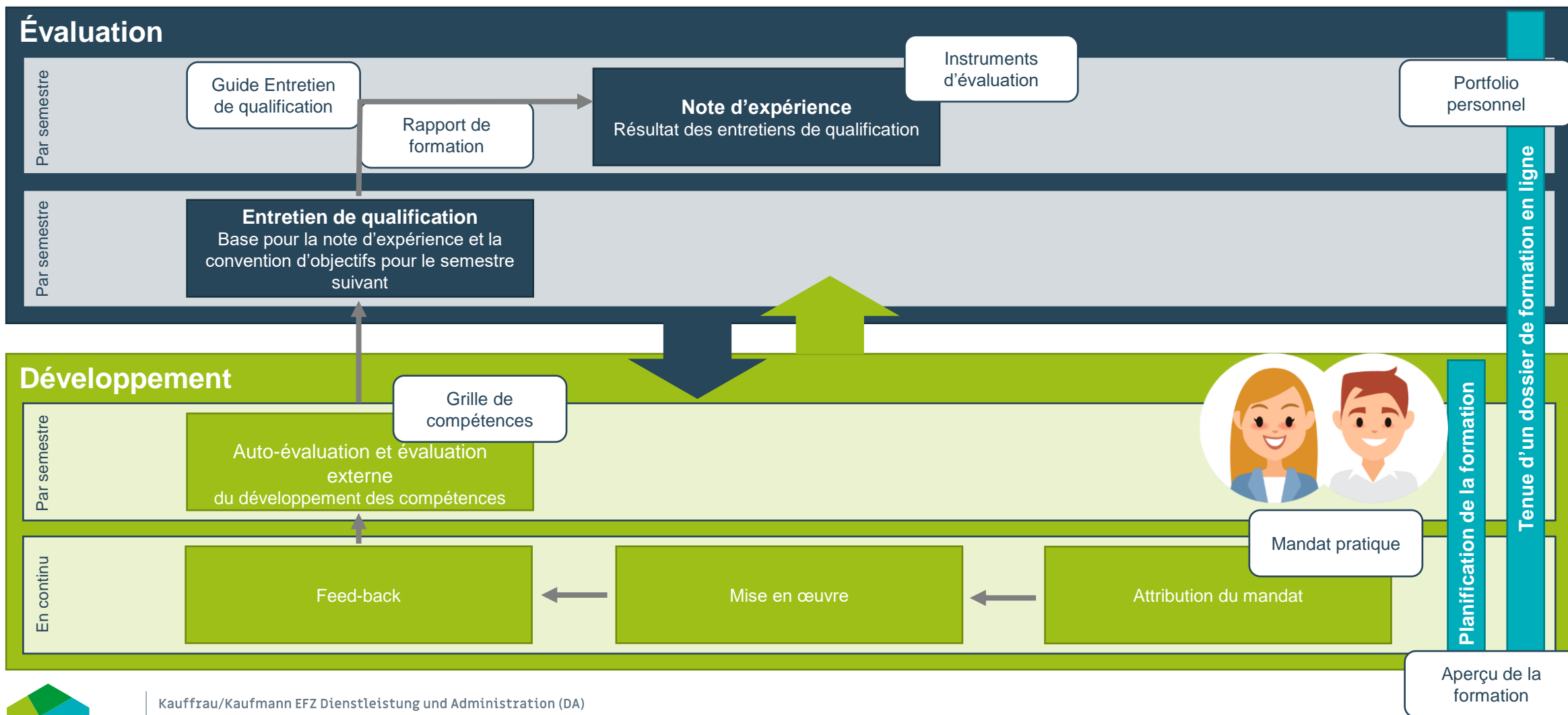


Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)



Lieu de formation
L'entreprise

15 Formation en entreprise



16 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)

17 Aperçu de la formation «employé-e de commerce AFP»

Apprentissage auto-organisé : travail avec le dossier de formation en ligne																			
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a3	CO b3	CO c3	CO e2										
	CO a2	CO b2	CO c2	CO d2	CO e2	CO a4			CO e3										
	CO a4	CO b3			CO e3														
CI	Jour 1 et 2		Jour 3 et 4		Jour 5 et 6		Jour 7 et 8												
Entreprise	Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation													
	<p>CO a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures</p> <p>CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification</p> <p>CO a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles</p> <p>CO a2 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches</p> <p>CO a2 Planifier une journée de travail</p> <p>CO a2 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée</p> <p>CO b1 Accueillir les clients</p> <p>CO b1 Accueillir les fournisseurs</p> <p>CO b2 Réceptionner les demandes</p> <p>CO b2 Instaurer un contact numérique</p> <p>CO b2 Téléphoner de manière professionnelle</p> <p>CO b2 Traiter ou transférer des demandes</p> <p>CO c1 Faire preuve d'esprit d'équipe</p> <p>CO c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours</p>					<p>CO c2 Avoir le sens du service</p> <p>CO c2 Recevoir et transmettre des informations</p> <p>CO c2 Analyser les interfaces en entreprise</p> <p>CO d1 Organiser un événement</p> <p>CO d1 Rédiger des instructions pour un outil de visioconférence</p> <p>CO d1 Créer une documentation photographique</p> <p>CO d2 Résoudre des problèmes techniques</p> <p>CO d2 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données</p> <p>CO e1 Effectuer une recherche</p> <p>CO e2 Recevoir et exécuter un mandat de préparation</p> <p>CO e2 Présenter des contenus</p>					<p>CO a3 Contribuer positivement aux changements</p> <p>CO b3 Transmettre des informations</p> <p>CO b3 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil</p> <p>CO b3 Répondre à des objections</p> <p>CO c3 Créer un document de soutien</p> <p>CO c3 Gérer un agenda</p> <p>CO c3 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion</p>					<p>CO c3 Organiser l'archivage</p> <p>CO c3 Tenir un livre de caisse</p> <p>CO c3 Établir une facture</p> <p>CO c3 Établir un décompte</p> <p>CO e3 Recevoir un mandat d'analyse</p> <p>CO e3 Effectuer une analyse qualitative</p> <p>CO e3 Effectuer une analyse quantitative</p> <p>CO e3 Analyser des informations</p>			
1 ^{er} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre													
1		2		3		4													
Légende																			
	Auto-évaluation et évaluation externe : Grille de compétences			Note d'expérience en entreprise			Cours interentreprises			Connaissances fondamentales et aptitudes dans la compétence opérationnelle concernée									

Légende

Auto-évaluation et évaluation externe : Grille de compétences

Note d'expérience en entreprise

CI Cours interentreprises

CO Connaissances fondamentales et aptitudes dans la compétence opérationnelle concernée



18 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



19 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



90 minutes

Chaque énoncé de mandat pratique vous renvoie à des éléments opérationnels

**kaufmännische grundbildung**
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employee-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

2^e année de formation

1

Planifier des tâches de gestion de projet

Mandat pratique

Compétence opérationnelle b4 : Exécuter des tâches de gestion propres au domaine commercial et traiter des projets partiels

Situation initiale
En tant que professionnel-le, tu travailles sur différents projets. Tes tâches vont de l'élaboration de supports d'information à la préparation de réunions en passant par l'établissement d'offres. Pour pouvoir être d'un soutien précieux, tu dois connaître l'objectif du projet et les tâches de projet qui t'incombent. Utilise ce mandat pratique pour t'informer sur un projet à venir ou en cours et planifier les tâches de gestion de projet.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 : Avec ta/ton responsable, choisis un projet sur lequel tu peux collaborer, apporter ton soutien ou que tu peux diriger.

Tâche partielle 2 : Informe-toi de manière exhaustive sur le projet et les tâches concrètes dans celui-ci. Clarifie toutes les questions auxquelles tu ne peux pas répondre seul-e avec la personne responsable du projet ou avec ta/ton responsable. Consigne les réponses par écrit.

Tâche partielle 3 : Planifie les tâches relatives au projet dans une liste de tâches. Priorise les différentes tâches et fixe-toi des délais dans ton calendrier.

Tâche partielle 4 : Documente et analyse les résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution
Tu découvriras comment recueillir des informations sur un projet de manière exhaustive et systématique dans l'élément opérationnel « Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial ».

Organisation
Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.
Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.

Versions 2023Page 1 sur 1



Vue d'ensemble

Guide pratique

Calendriers, budgets, déroulement des projets, environnements de travail numériques : certains outils de planification et d'organisation font partie d'un projet qui marche bien. En tant que professionnel, tu gères et tu surveilles ces outils. Grâce à ce guide pratique, tu deviendras un vrai professionnel de la gestion de projet !

Guide pratique

Étape 2 : Planifier des tâches de gestion de projet

Continuer

Guide pratique

De quoi s'agit-il ?

Continuer

Guide pratique

Étape 3 : Établir des calendriers et des budgets pour les projets

Continuer

Guide pratique

Étape 1 : S'informer sur le projet

Continuer

Guide pratique

Étape 4 : Communiquer dans les projets

Continuer

Remarques sur la solution

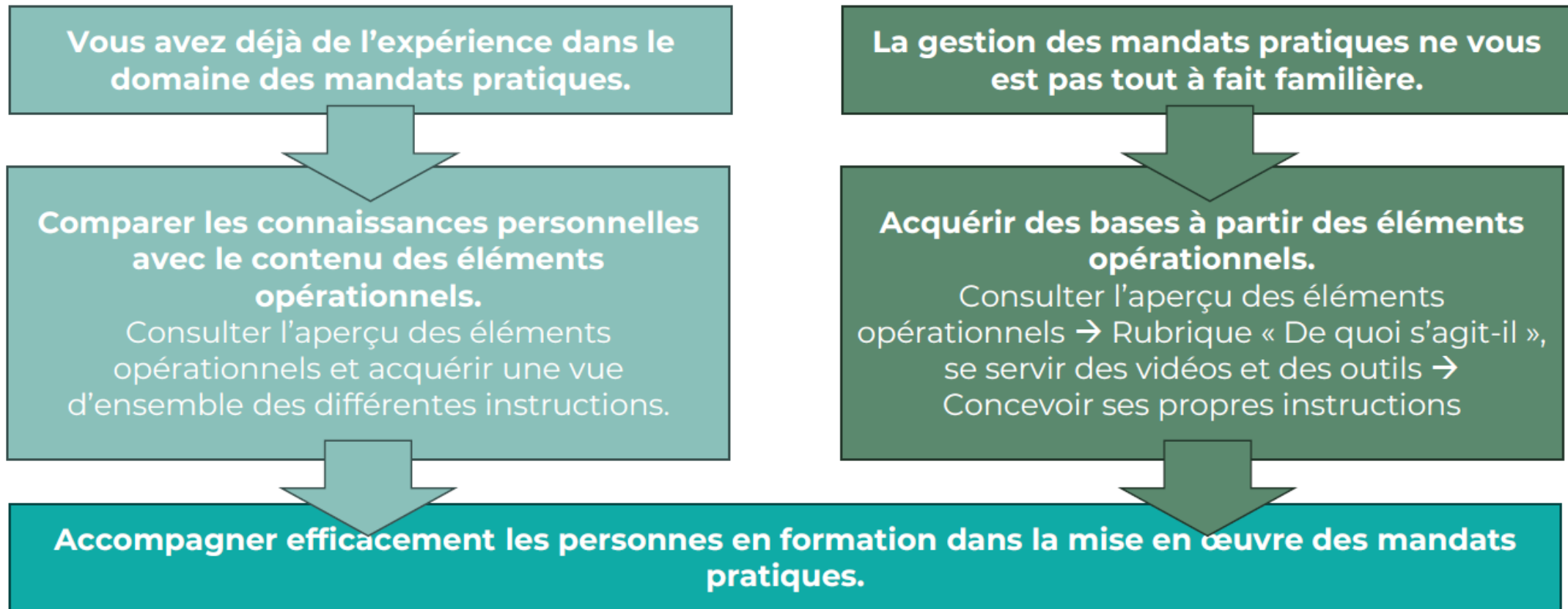
Tu découvriras comment recueillir des informations sur un projet de manière exhaustive et systématique dans l'élément opérationnel « Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels ».



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)

Comment utiliser les éléments opérationnels pour développer vos compétences ?

Objectif : j'acquies des connaissances sur les nouvelles compétences opérationnelles.



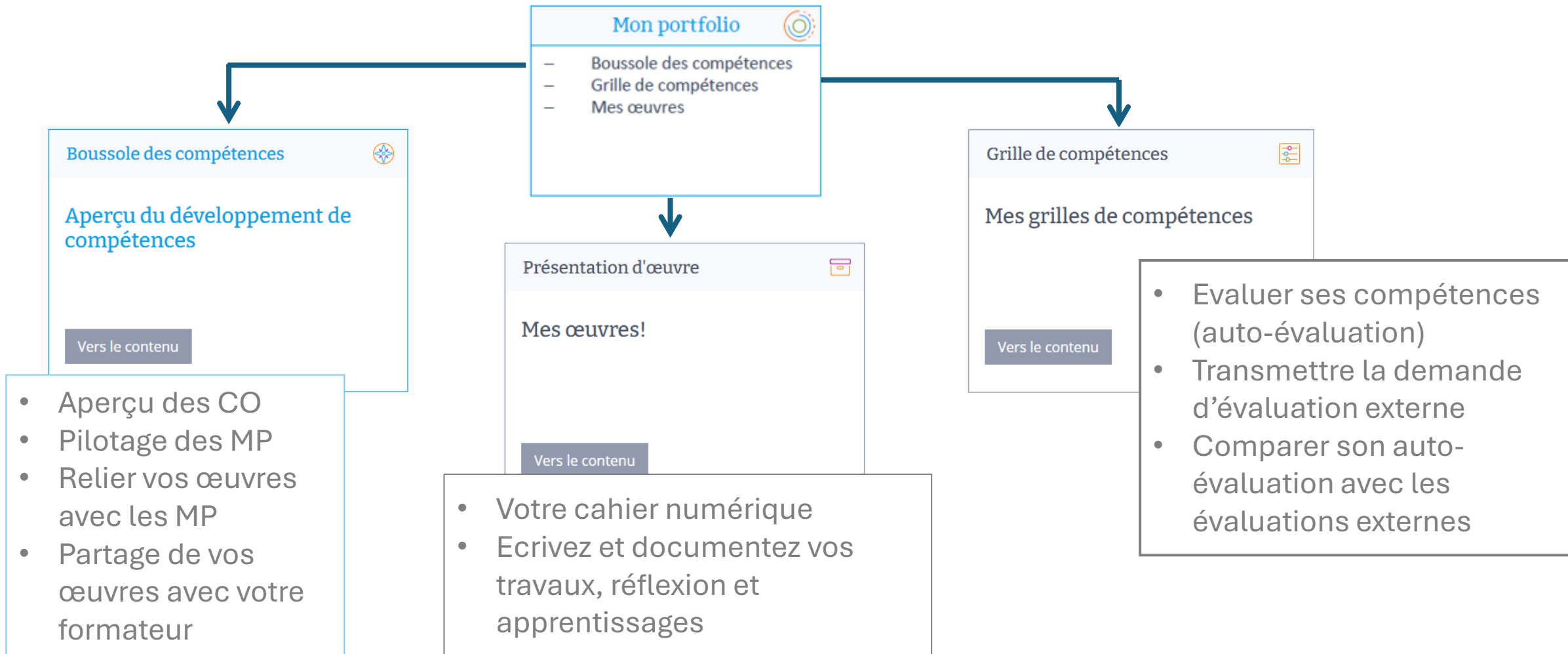
Où trouver vos éléments opérationnels ?

Les éléments opérationnels vous aident à rédiger vos mandats pratiques !



Dans les énoncés des MP sur « Remarque sur la solution », il est indiqué l'élément opérationnel auquel se référer pour s'aider dans ses réflexions.

Quels éléments se trouvent dans votre e-portfolio ?



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 ?

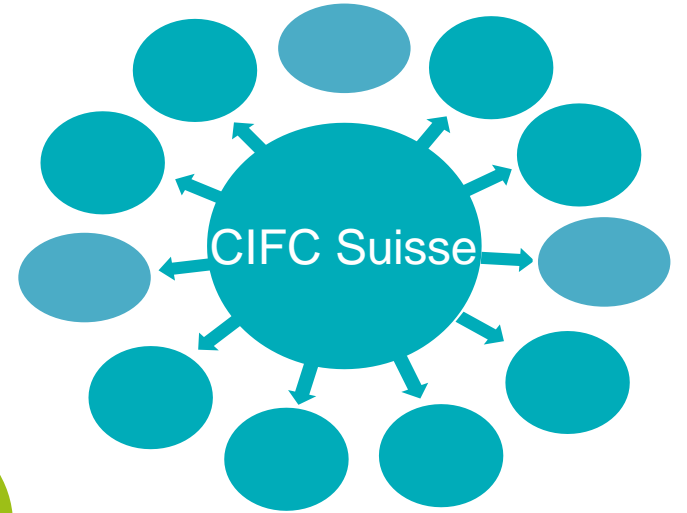
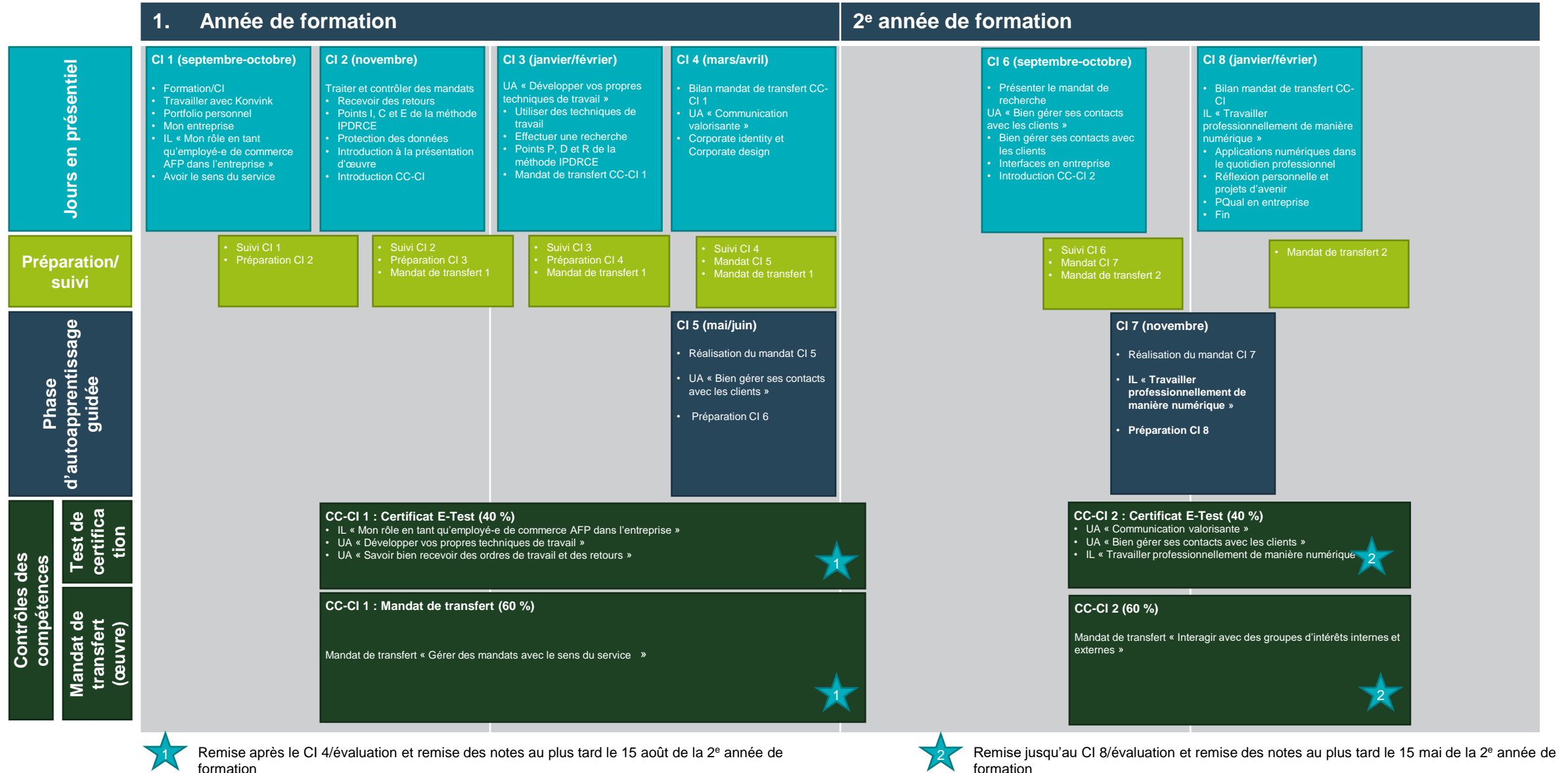


Illustration : Organisation de la CIFIC, source : illustration propre.



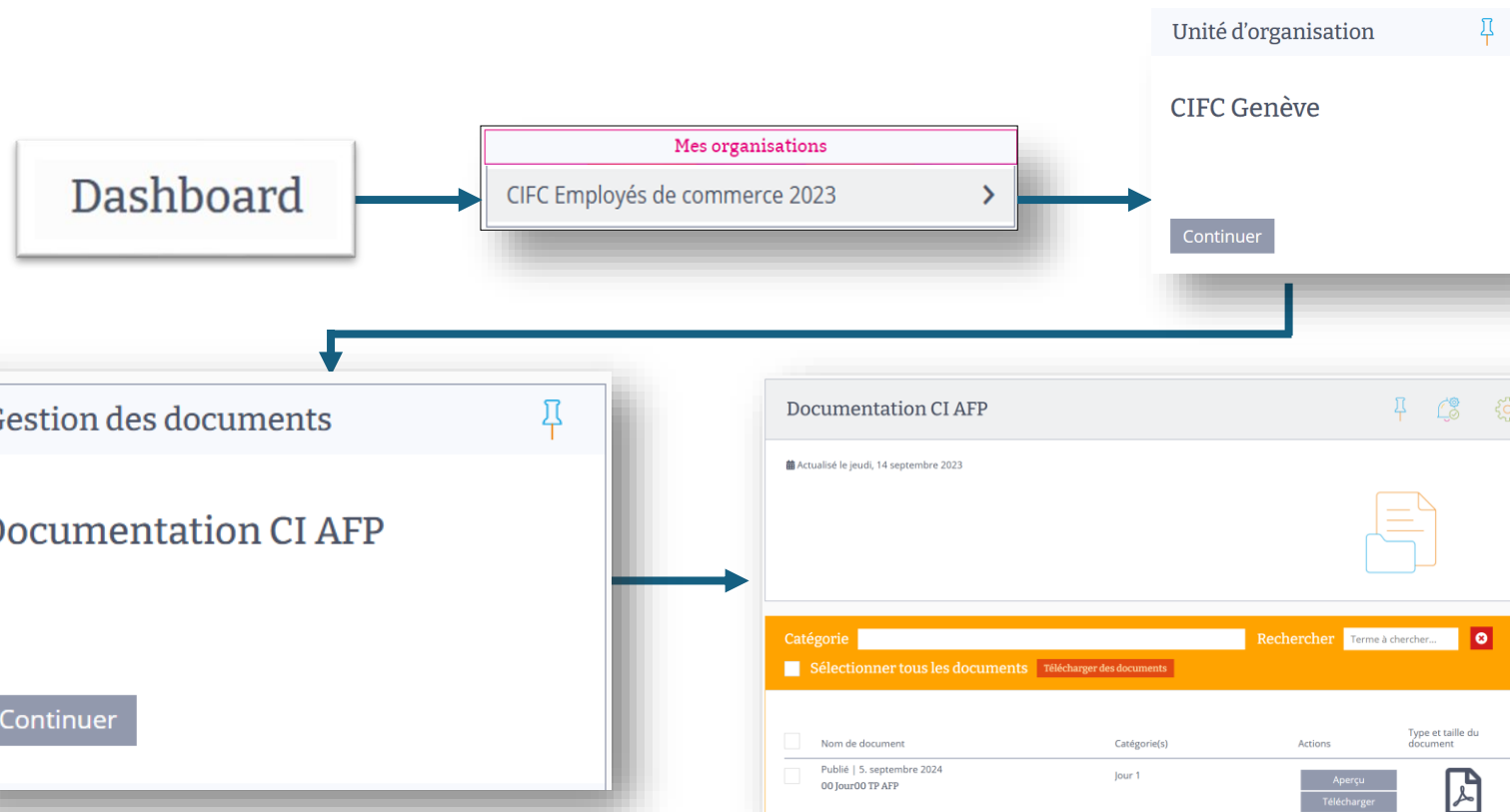
Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Programme des CI Employé-e-s de commerce AFP



Où trouver vos documents pour les CI ?

Dans votre espace Konvink



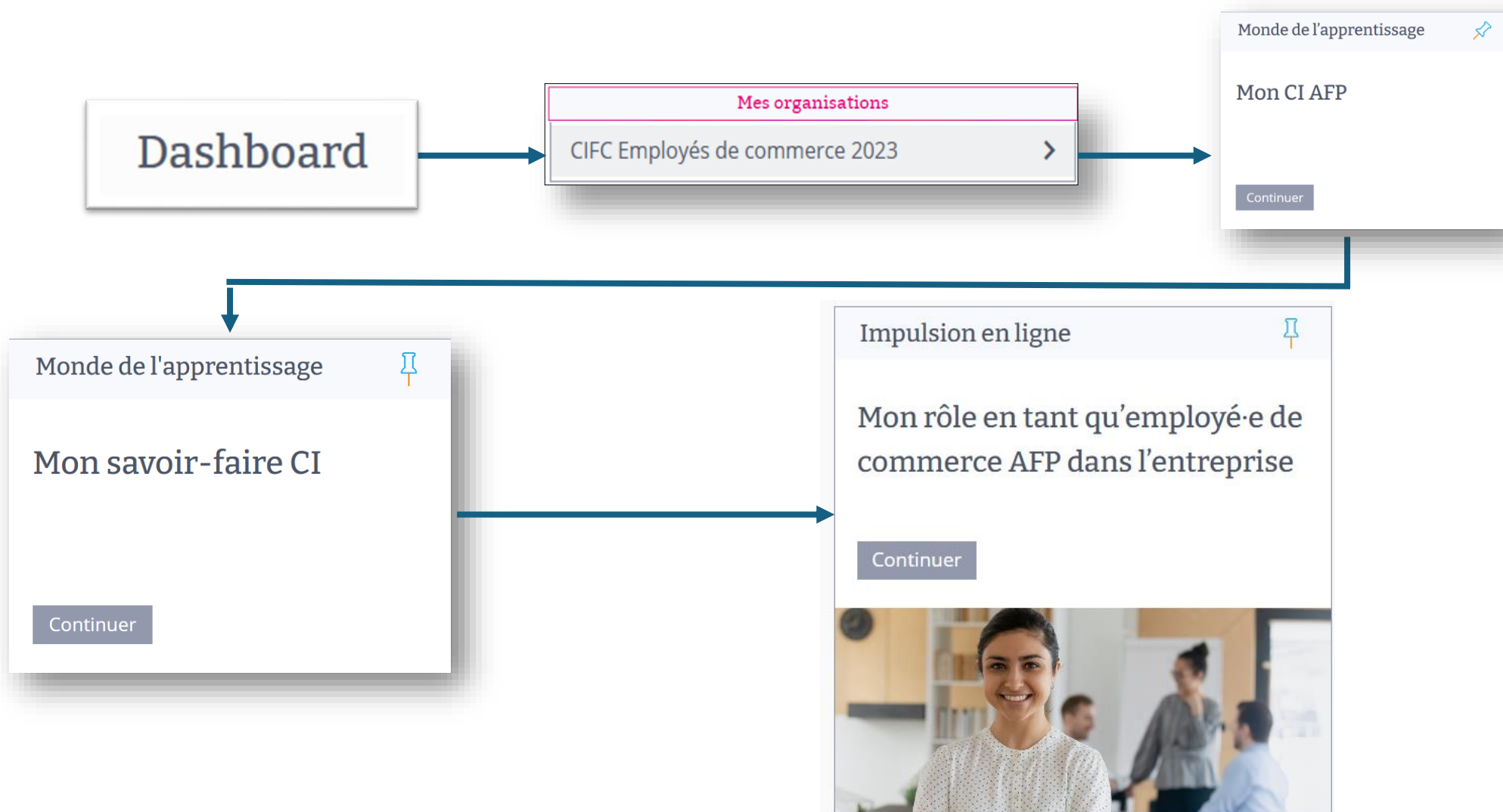
Sur le site internet de la CIFIC Genève

www.cifc-geneve.ch

Vous trouverez :

- Vos supports de cours
- De la documentation complémentaire

Où trouver vos unités d'apprentissage (UA) et impulsions en ligne (IL) ?

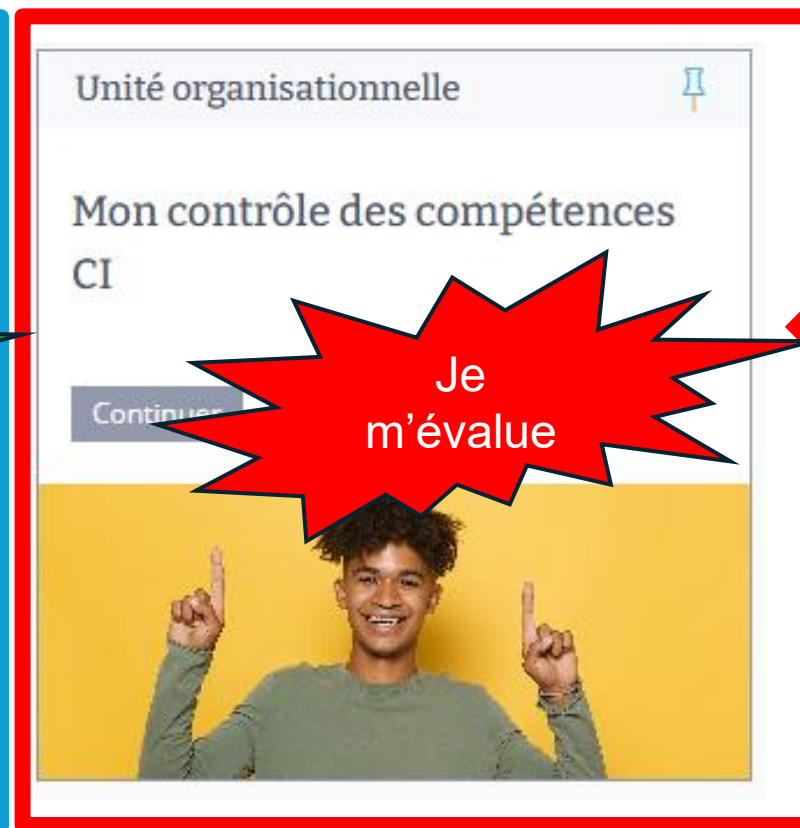
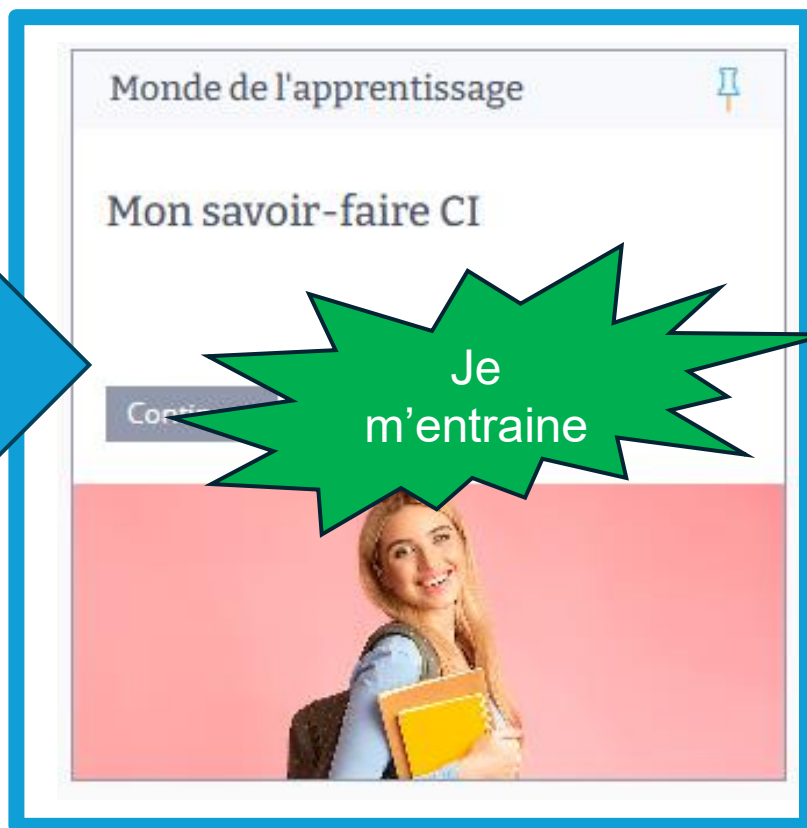


Mon CI AFP

Attention – ne pas confondre



E-test
d'entraînement
et test en blanc



Certificat e-test
Evaluation
irréversible



Différents types de e-tests


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

1 Tests d'entrainement

Élément d'apprentissage

Unité de formation

Continuer



2 Tests en blanc

eTesting

Exercice d'E-Test

Continuer



3 Tests de certification !

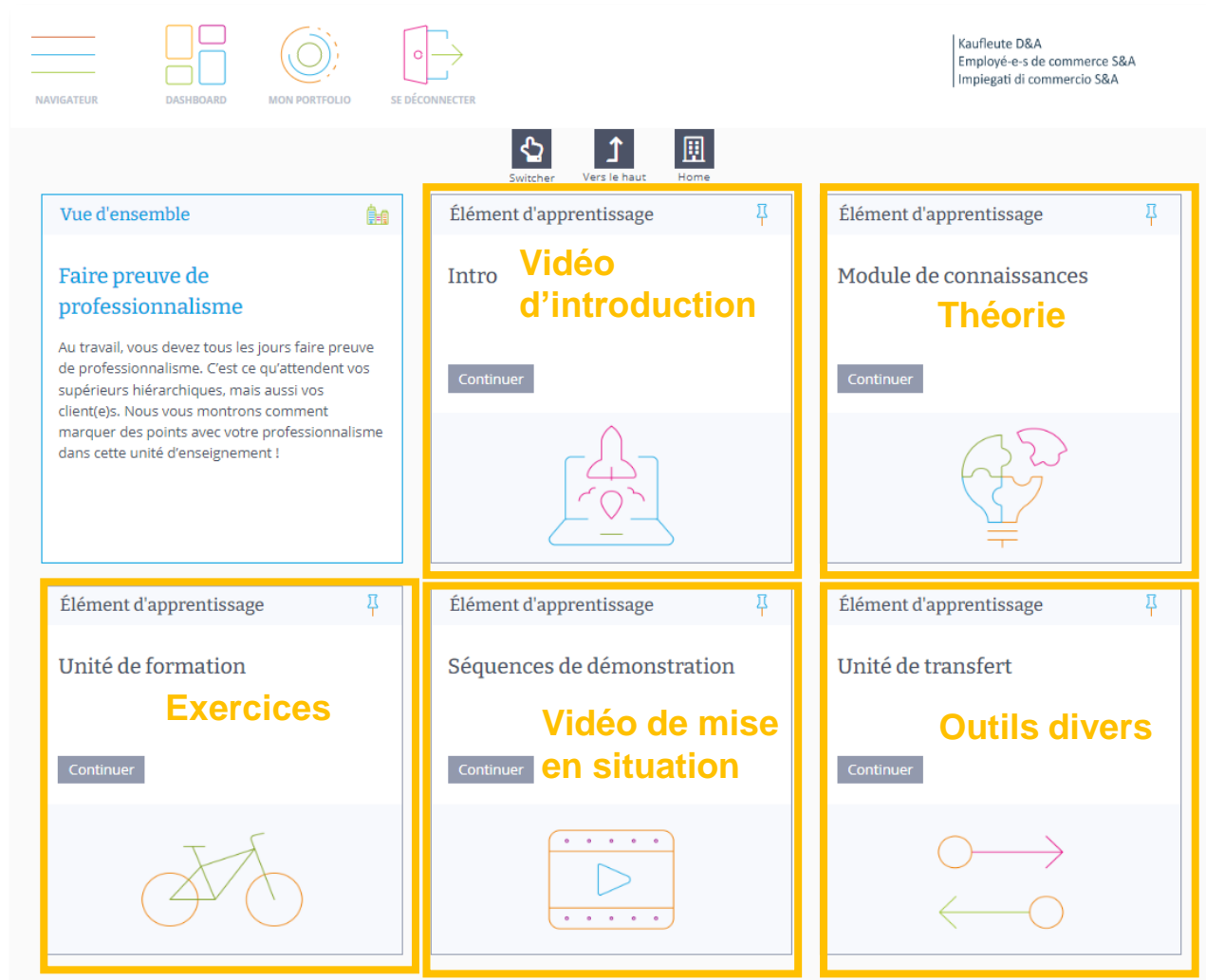
eTesting

Certificat E-Test

Continuer

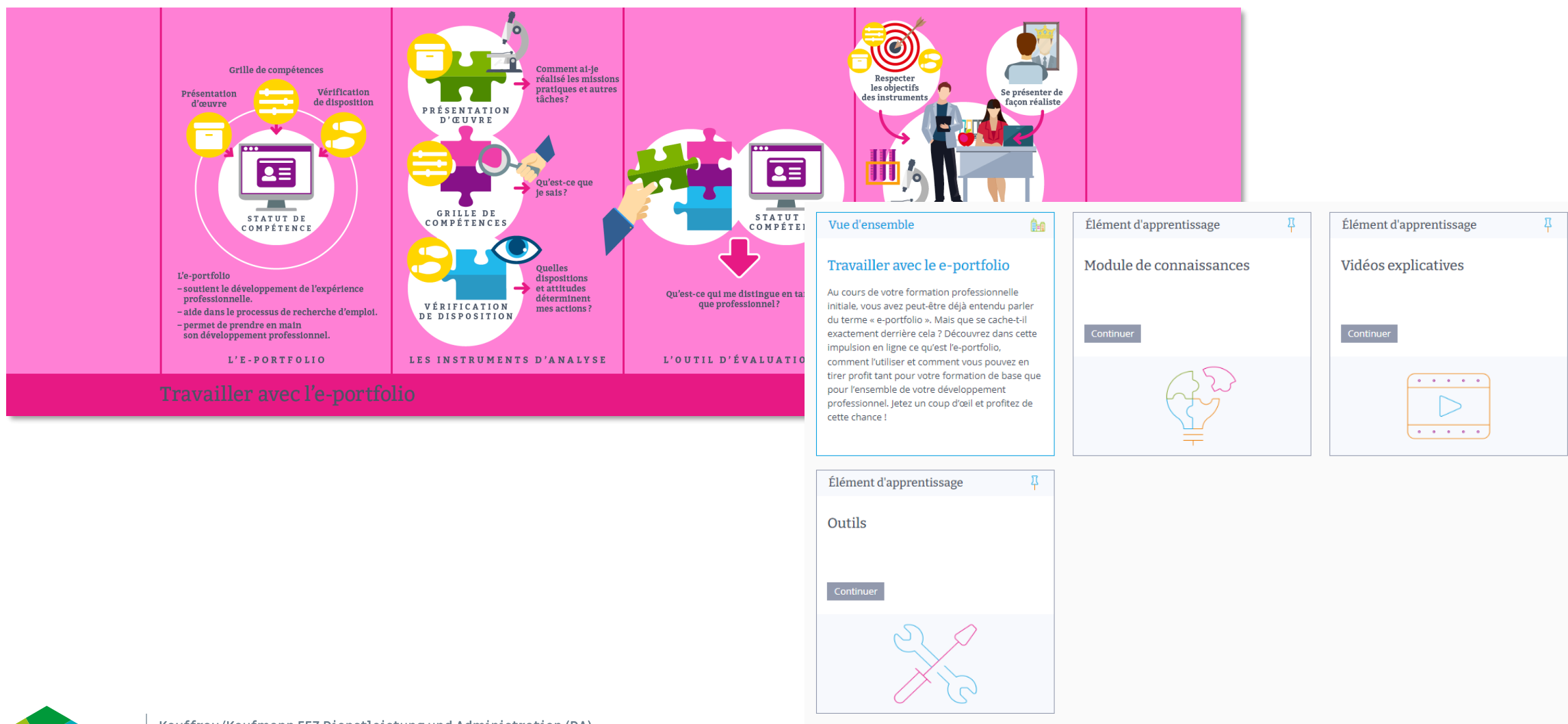


32 Format d'une unité d'apprentissage



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)

33 Format des impulsions en ligne



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)

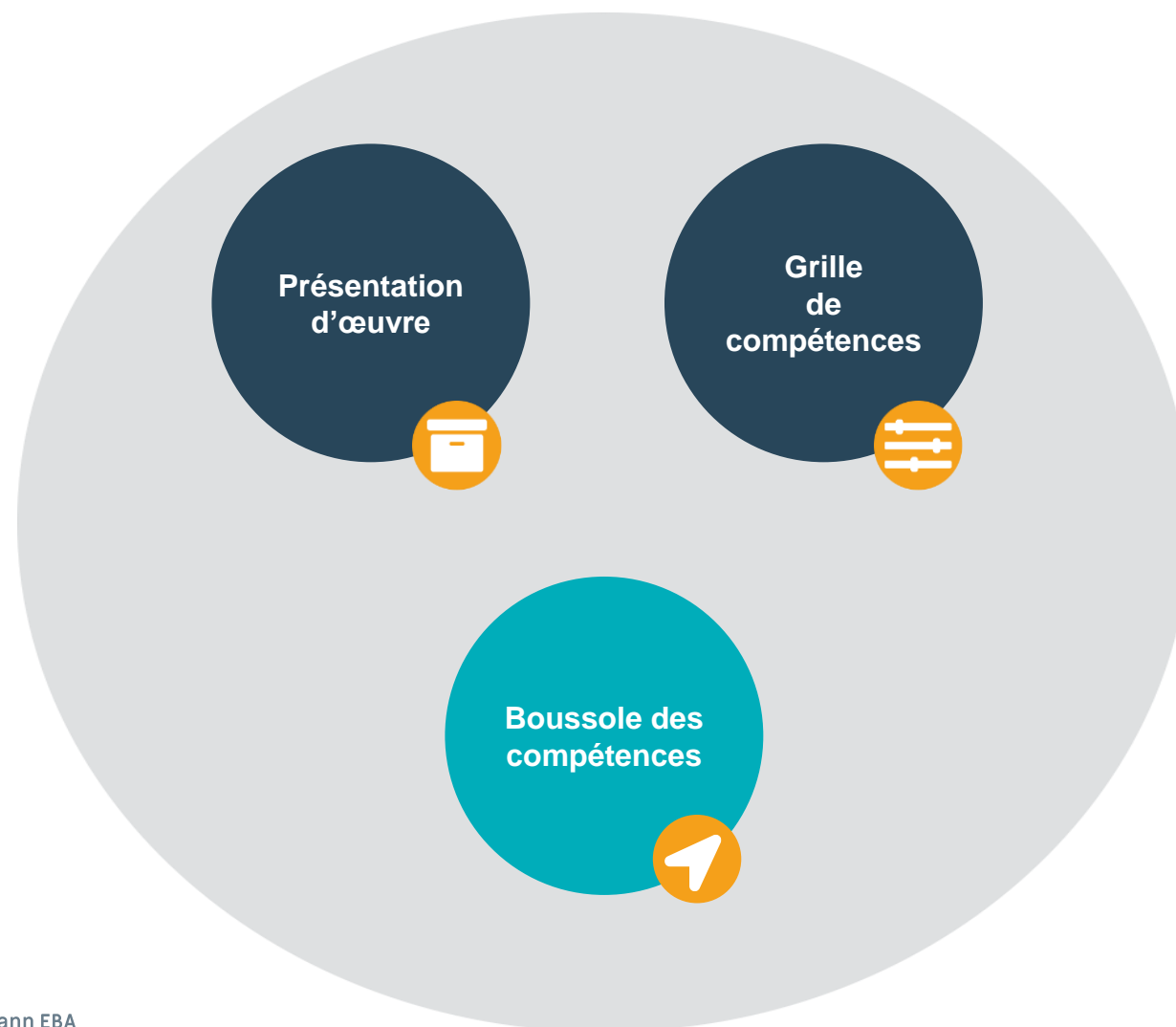
Travailler intelligemment avec Konvink

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.
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.



36 Les éléments du portfolio personnel



37 Acquérir une vue d'ensemble du portfolio personnel (1/2)

Définition des tâches

Étape 1: Au sein du groupe de spécialistes, élaborer un bref exposé sur l'un des chapitres suivants :

- Groupe 1 : La boussole des compétences (impulsion en ligne « Travailler avec l'e portfolio » p. 6-9 ; instructions vidéo sur la « boussole des compétences » sur Konvink dans la box « boussole des compétences »).
- Groupe 2 : La présentation d'oeuvre (impulsion en ligne « Travailler avec l'e-portfolio » p. 10-13 ; box « présentation d'oeuvre » sur Konvink).
- Groupe 3 : La grille des compétences (impulsion en ligne « Travailler avec l'e portfolio » p. 13-16 ; instructions vidéo sur la « grille des compétences » sur Konvink dans la box « grille des compétences »).

Remarque: 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. 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.

Attente / objectif

- 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.

Conditions générales

Outils : ordinateur portable, Konvink
Méthode de travail: groupe de spécialistes
Durée : 40'



Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

38 Acquérir une vue d'ensemble du portfolio personnel (2/2)

Définition des tâches

Étape 2: Formez groupes de trois : chaque groupe doit compter au moins une ou un spécialiste pour chaque thème.

Étape 3: À l'aide d'une présentation, transmettez-vous mutuellement les connaissances acquises au sein du groupe de spécialistes.

Attente / objectif

- 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.

Conditions générales

Outils : ordinateur portable, Konvink
Méthode de travail: séance de cours
Durée : 20'



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

Mon entreprise

40 Mon entreprise

Définition des tâches

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 deviez préparer pour cette journée de CI.

Important : le parcours de postes se déroule en silence.

Attente / objectif

- Travailler à tous les postes.

Conditions générales

Outils :	crayon, organigramme
Méthode de travail:	travail individuel
Durée :	15'

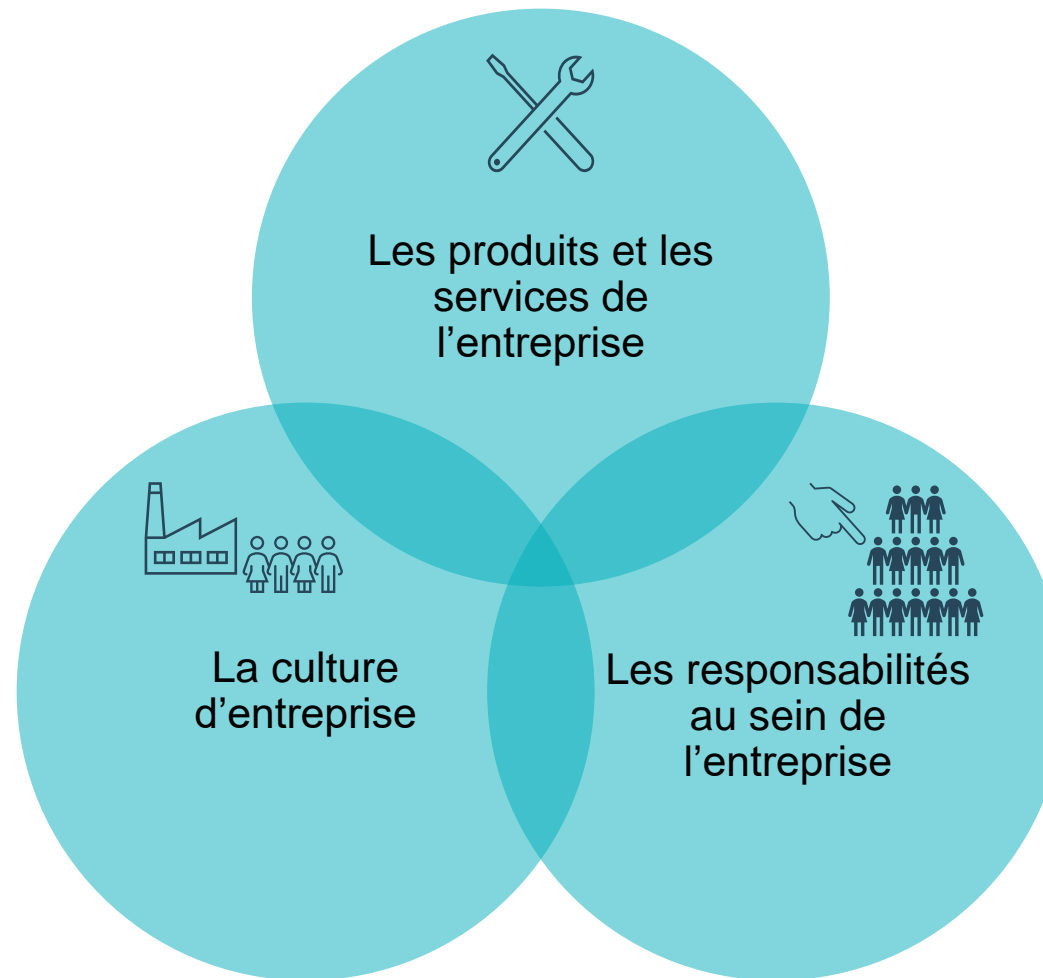


Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

41 Mon entreprise

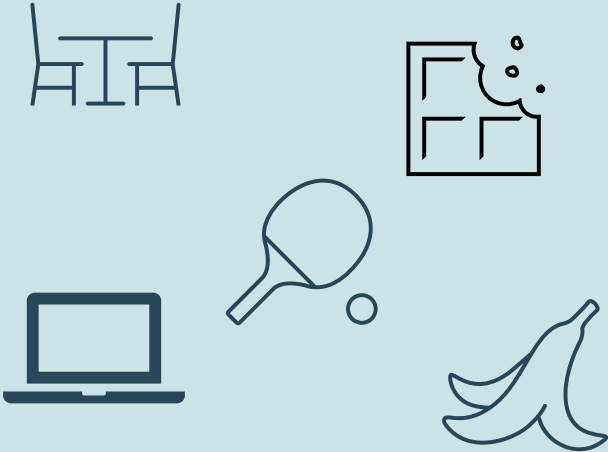



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

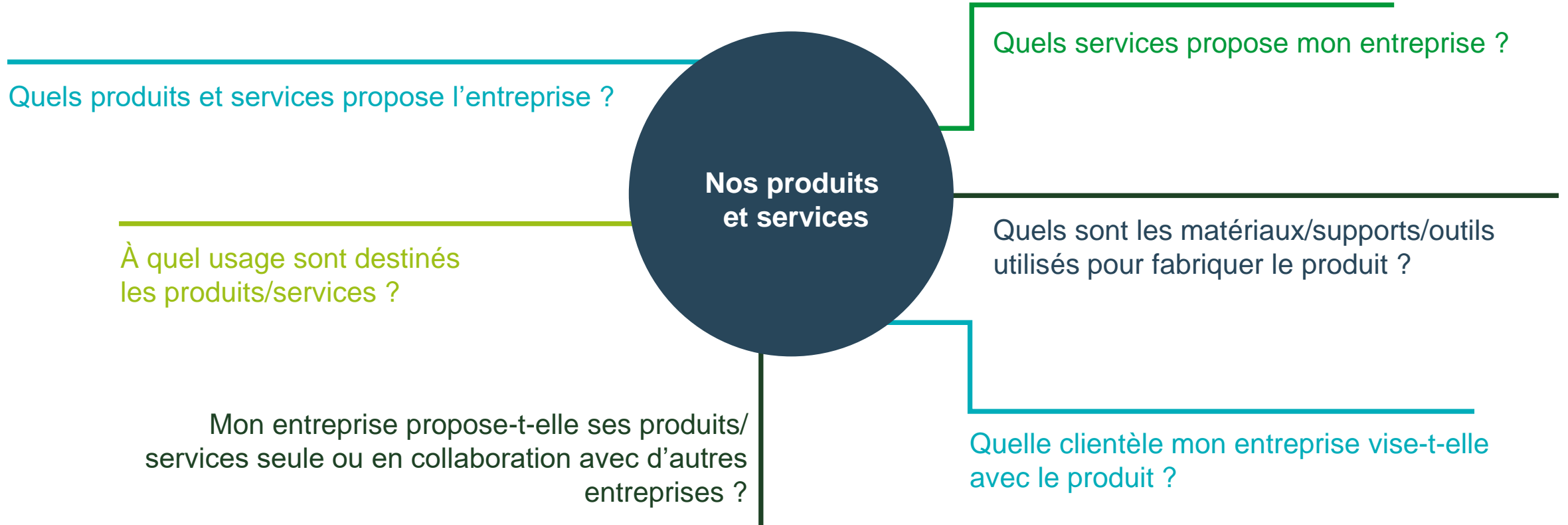
Impiegata/impiegato di commercio CFP

42 Différence entre produits et services

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



43 Produits et services



44 Que propose l'entreprise ?



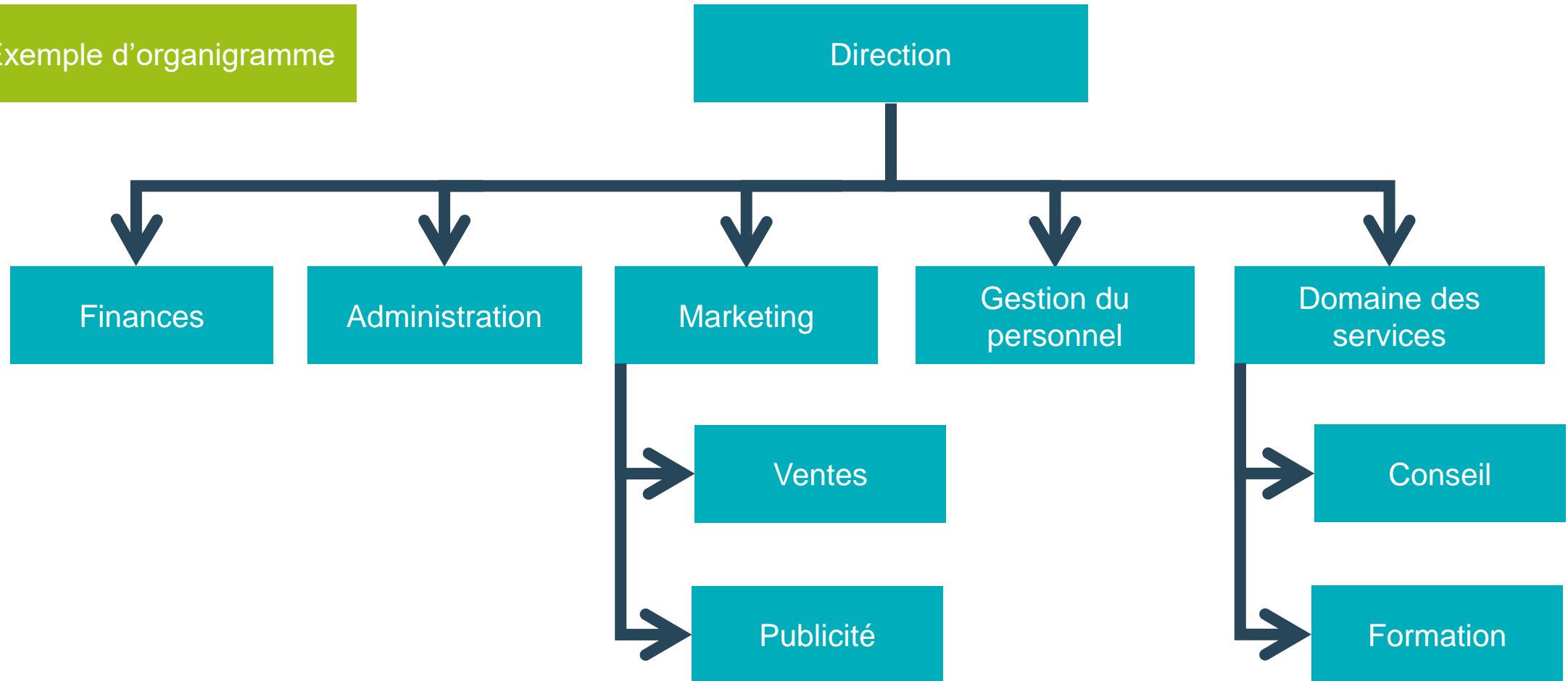
[Lien vers l'impulsion en ligne](#)



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

45 Les responsabilités au sein de l'entreprise

Exemple d'organigramme



46 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.



47 Pourquoi votre conduite et votre attitude en tant qu'employé-e de commerce AFP diffèrent-elles en fonction de l'entreprise ?



[Lien vers l'impulsion en ligne](#)



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

48 Fixation des connaissances : quiz Kahoot!



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

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.



Qu'en est-il dans votre entreprise ?

Définition des tâches

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 vos questions.

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.

Attente / objectif

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

Conditions générales

Outils : ordinateur portable, fiches, crayon
Méthode de travail: travail individuel, séance plénière
Durée : 20'



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

Avoir le sens du service

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



Kauffrau/Kaufmann EBA

Employé-e de commerce AFP

Impiegata/impiegato di commercio CFP

Cela fait partie du sens du service :



54 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



55 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



56 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



57 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



58 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 appelez 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 EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

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



Perspectives

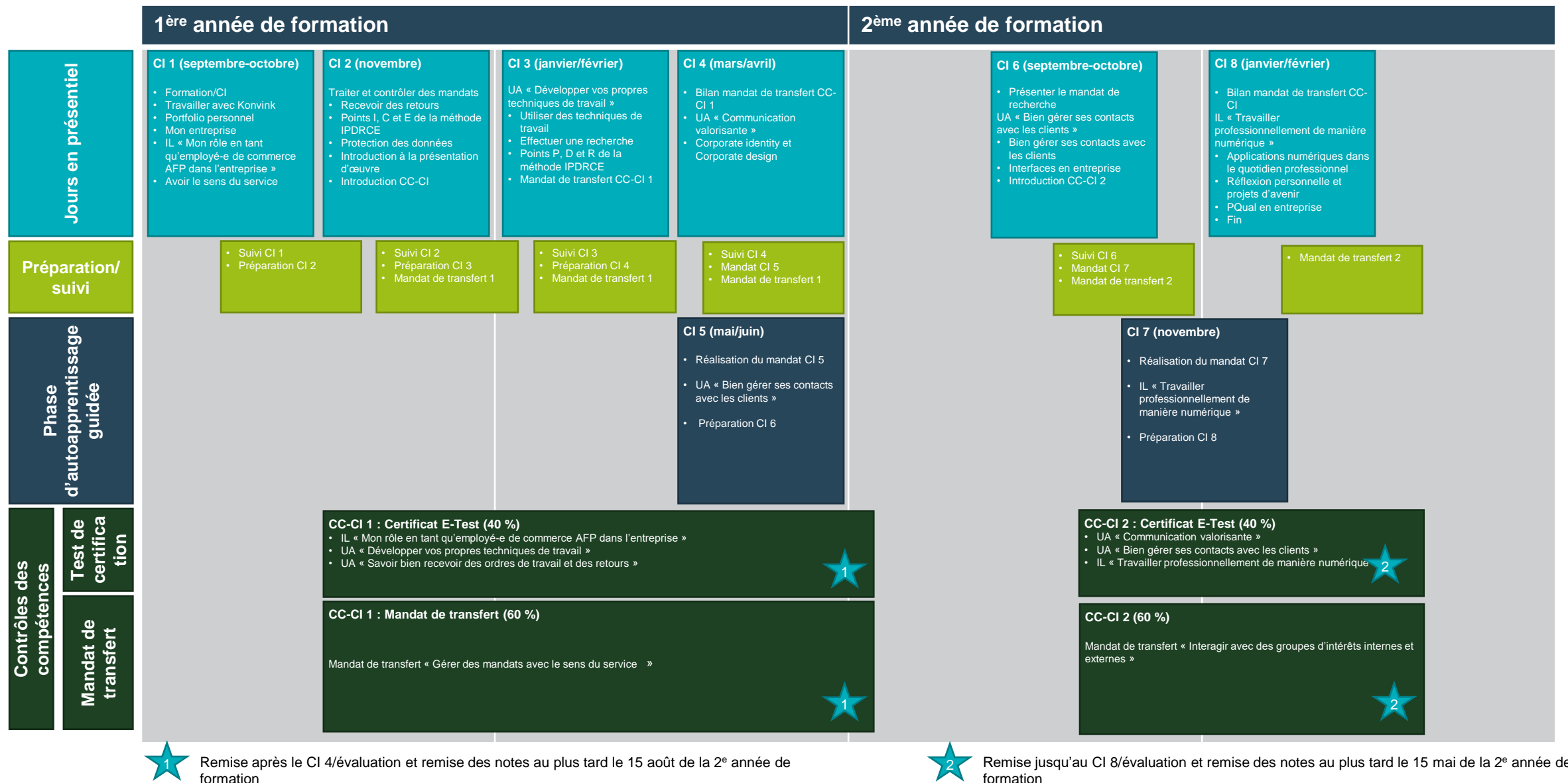
61 Tâche de suivi

 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		
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 : <ul style="list-style-type: none">– 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 <ul style="list-style-type: none">– Noter des résolutions concrètes et les mettre à exécution d'ici le prochain CI.– Apporter ses notes de l'étape 3 au prochain CI.		
Version 2023		Page 1 sur 4

 kaufmännische grundbildung formation commerciale initiale formazione di base commerciale	Kauffrau/Kaufmann EBA Employé-e de commerce AFP Impiegata/impiegato di commercio CFP	
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 _____		
Version 2023		Page 3 sur 4



Programme des CI Employé-e-s de commerce AFP



63 Perspectives du CI 2

Contenu d'apprentissage

- 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.

Mandat de préparation

- Effectuer la tâche de suivi 1 « Mes résolutions»



Conclusion

65 **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

66 Smiley : vos impressions

Évaluez votre humeur après le premier jour de CI



67 Feedback



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

Merci de votre attention



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