Cours interentreprises

Mandat de transfert 2 : « Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes »

Situation initiale

Au cours de la phase d'autoapprentissage, vous vous êtes penchés sur le thème de la communication. Vous avez réfléchi aux personnes internes (p. ex. collègues d'autres départements) et externes (p. ex. fournisseurs, clients) avec lesquelles vous communiquez.

Dans ce mandat de transfert, vous devez décrire une situation de communication donnée en détail. Vous devez par exemple indiquer que dans cette situation, vous avez réussi à écouter activement, à répondre aux besoins de la personne en face et à appliquer des techniques de communication.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 : Mise en œuvre

Choisissez avec votre responsable une situation de communication précise que vous documentez dans l'œuvre sur KONVINK. Vous pouvez choisir une situation de communication avec des clients internes ou externes ou des fournisseurs. Peu importe quel média (p. ex. téléphone, e-mail) vous utilisez pour communiquer. Veillez à ce que votre communication soit valorisante.

Tâche partielle 2 : Élaborer une œuvre

Sur Konvink, créez une nouvelle œuvre intitulée : « Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes ». Dans cette œuvre, documentez et analysez la situation de communication choisie. Pour cela, répondez aux questions suivantes :

2.1 Situation initiale

Décrivez de quelle situation il s'agit :

1. Comment se présente la situation initiale ?
2. Que s'est-il passé en amont de la situation de communication ?
3. Avec qui avez-vous communiqué ?
4. S'agissait-il d'une situation de communication personnelle en face à face ?
5. Dans le cas contraire, quel média avez-vous utilisé pour communiquer ?
6. Sur quel contenu portait cette situation de communication ?
7. Quel était votre rôle dans cette situation de communication ?

Autres points pertinents selon vous.

2.2 Étapes

Décrivez étape par étape comment la situation de communication s'est déroulée. Veillez à ce que votre démarche soit la plus structurée possible et compréhensible pour des personnes externes (p. ex. ne pas utiliser uniquement le discours direct).

2.3 Réflexion

Passez de nouveau votre documentation en revue et postez votre point de vue sur les questions suivantes dans l'onglet « Réflexion » :

1. Points forts : quels sont les éléments qui ont permis à la personne en face de voir que votre communication était valorisante ?
2. Obstacles : y a-t-il eu des moments où votre communication était moins valorisante ? Comment auriez-vous pu adopter une attitude plus valorisante ?

Citez deux points forts et deux obstacles, et justifiez vos explications. Formulez votre réflexion de sorte qu'elle soit compréhensible pour des personnes externes.

2.4 Learnings

Dans l'onglet « Learnings », répondez aux questions suivantes :

1. Qu'est-ce que cette situation de communication vous a appris ?
2. Que referiez-vous à l'identique ?
3. Que feriez-vous différemment ?

Faites le lien entre vos trois learnings et la réflexion de la tâche partielle 2.3.

Tâche partielle 3 : Publication

Avant le CI 8

3.1 Partager l'œuvre avec votre formatrice/formateur

Partagez votre œuvre avec votre formatrice ou formateur. Demandez-lui de vous donner du feed-back et de vérifier si votre œuvre contient des informations qui ne peuvent pas être diffusées en dehors de l'entreprise. Tenez compte des éventuels retours.

3.2 Publier l'œuvre en classe

Dès que vous avez reçu le feu vert de la formatrice ou du formateur, publiez votre œuvre dans votre classe.

ATTENTION : contentez-vous de publier votre œuvre et ne la soumettez **PAS** encore en tant que prestation fournie pour l'examen. Sinon, vous ne pourrez plus la modifier.

Tâche partielle 4 : Soumission

Après le CI 8

3.3 Finaliser l'œuvre

Intégrez les retours et finalisez votre œuvre jusqu'à la date de remise. Veuillez joindre à l'œuvre la déclaration d'autonomie signée par vous et votre formateur·rice.

3.4 Soumettre pour évaluation

Envoyez votre œuvre via l'outil « Mes prestations fournies lors des examens » avec les résultats des tests de certification pour les unités d'apprentissage « Communication valorisante », « Bien gérer ses contacts avec les clients » et « Travailler professionnellement de manière numérique ».

Important : une fois que vous avez envoyé votre œuvre, vous ne pouvez plus y

apporter de corrections ultérieurement. Ne soumettez donc votre œuvre que lorsque vous avez vérifié que tout est complet et correct.

Remarques sur la solution

1. Soyez créatif·ve dans la réalisation de votre œuvre et utilisez différents médias et supports visuels (p. ex. des images, des graphiques, des captures d'écran, des instructions vidéo, des documents de l'entreprise).
   Vous avez carte blanche pour la conception de votre œuvre. Choisissez ce qui vous convient le mieux.
2. **Veillez toujours à la protection des données.** Ne postez pas de photos de personnes qui n'ont pas donné leur accord, ni de noms de client·e·s ou d'employé·e·s, de chiffres internes à l'entreprise, etc.
3. Indiquez les références de tous les médias et supports visuels, même si vous les avez créés vous-même.

Déclaration d'autonomie

Une déclaration d'autonomie dûment remplie et signée par vous et votre formateur·rice doit être jointe à l'œuvre. Par la présente, vous déclarez

4. avoir rédigé vous-même le contrôle de compétences des cours interentreprises.
5. avoir utilisé exclusivement les références et les outils indiqués.
6. que tous les passages de texte repris ont été dûment signalés.
7. avoir examiné de manière critique les contributions des outils basés sur l'IA et les avoir déclarées comme telles.
8. être conscient·e qu'une utilisation non déclarée est considérée comme une violation de la déclaration d'autonomie.
9. que vous reconnaissez que toute violation de celle-ci peut être considérée comme un plagiat et sanctionnée en conséquence.

Organisation

Dans l'entreprise, vous disposez de 15 heures pour travailler sur le mandat de transfert.

Pour la mise en œuvre, élaborez un planning et parlez-en avec votre responsable.

Si vous avez besoin de plus de temps, terminez le mandat de transfert en dehors de vos heures de travail.

Veuillez respecter les dates de publication et de soumission définitive de votre œuvre. Les responsables des CI communiquent les dates à respecter.

Évaluation

Votre œuvre est évaluée sur la base des critères définis dans la fiche d'évaluation.

Déduction de points en cas de soumission tardive

L’œuvre doit être soumise dans les délais avec le test de certification dans « Mes prestations fournies lors des examens ». En cas de non-respect du délai de soumission du contrôle de compétences des CI ou d’une prestation partielle, une note entière est retirée. Si le délai supplémentaire accordé par la commission cantonale des cours n’est pas respecté, la note des prestations partielles manquantes sera de 0.