



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 7

19 décembre 2025

2 Programme des CI employé·e de commerce CFC SA FIEn

		1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage			3 ^e année d'apprentissage			
Jours en présentiel	CI 1 (sept.)	CI 2 (oct.)		CI 4 (avr. - juin)		CI 6 (jan.)	CI 7 (mars - avr.)	CI 8 (mai - juin)	CI 9 (sept. - déc.)	CI 10 (jan. - fév.)
	<ul style="list-style-type: none"> Introduction CI Travailler avec Konvink Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise Gestion des interfaces Méthode IPDRCE Les bases de la gestion de mandats Avoir le sens du service 	<ul style="list-style-type: none"> présentation d'œuvre Introduction CC-CI Transmission d'informations Les caractéristiques d'une entreprise Protection des données en entreprise Introduction phase d'apprentissage autonome encadré 		<ul style="list-style-type: none"> État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1 Introduction CC-CI 2 Communication avec les différents groupes d'intérêts Produits/services Réglementations dans l'entreprise 		<ul style="list-style-type: none"> Mon projet (MT 2) Formuler des objectifs SMART Identifier et prioriser les étapes de travail Établir un planning Identifier les défis et chercher des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Échanges d'expériences Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Échanges d'expériences Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Réflexion / finalisation mon projet Introduction présentation de projet Analyse PESTEL Input travail pratique 	<ul style="list-style-type: none"> Présentation mon projet Compétences transversales Planification du développement professionnel Simulation travail pratique
Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 1 MS CI 1 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 2 		<ul style="list-style-type: none"> MP CI 4 Finaliser l'œuvre pour le MT 1 Soumettre CC-CI 1 		<ul style="list-style-type: none"> MP CI 6 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 7 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 8 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 9 Finaliser l'œuvre pour le MT 2 Soumettre CC-CI 2 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 10
Phase d'autoapprentissage guidée			CI 3 <ul style="list-style-type: none"> Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test 		CI 5 <ul style="list-style-type: none"> Choisir le domaine spécifique du projet Définir et développer une idée de projet Élaborer une ébauche de projet 					
Contrôles de compétence	E-Test certificat		CC-CI 1: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Gérer habilement les interfaces en entreprise Traiter les demandes des clients sur différents canaux 			CC-CI 2: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Utiliser des infrastructures numériques Créer des contenus numériques Garantir la gestion des données Rédiger des textes compréhensibles 				
	Mandat de transfert		CC-CI 1: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»			CC-CI 2: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)				



Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2^e année



Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3^e année



3 Programme CI 7

Heure	Thème
08h30	<ul style="list-style-type: none">– Rétrospective– L'état d'avancement de mon projet– Poursuite du travail sur le projet
12h00	Pause du midi
13h00	<ul style="list-style-type: none">– Poursuite du travail sur le projet– Planifier les prochaines étapes– Perspectives– Conclusion
16h00	Fin



4 Objectifs

- Continuer à travailler sur son projet, sa documentation de projet ou les unités d'apprentissage.
- Se fixer des objectifs de travail et d'apprentissage personnels pour la journée.
- Évaluer la réalisation de ses objectifs de travail et d'apprentissage personnels à la fin de la journée de CI.
- Dédire des learnings de la réalisation de ses objectifs de travail et d'apprentissage de la journée (p. ex. pour sa méthode de travail future).
- Planifier les prochaines étapes de son projet.



5 Pourquoi est-ce important ?

- Au CI, vous échangez au sujet de l'état actuel du projet.
- Vous comparez vos expériences en matière de réalisation et de documentation de projets.
- Vos collègues vous inspirent pour votre propre projet.
- Vous recueillez des feed-back sur votre projet.
- En bref : vous recevez du soutien de la part de vos condisciples.
- En outre, la ou le responsable du CI est à votre disposition pour vous coacher et répondre à vos questions.



6 Exemples

Travailler sur le projet

- Rechercher des informations
- Établir la communication
- Effectuer des calculs
- Rédiger des questions d'interview
- Retranscrire une interview

Compléter la documentation de projet

- Nettoyer et archiver des documents
- Continuer à rédiger la documentation de projet
- Consigner une réflexion sur la phase actuelle du projet
- Formuler des learnings sur la base des phases précédentes du projet



Rétrospective

8 Mandat de préparation



Modèle

État d'avancement du projet	Qu'est-ce qui a été fait jusqu'ici ?
	Que reste-t-il à faire ?
	L'état actuel du projet correspond-il à ma planification initiale ?
Facteurs de succès et obstacles	Qu'est-ce qui s'est bien passé ? De quoi suis-je fière/fier ?
	Quels sont les thèmes qui laissent encore à désirer ? À quel niveau ai-je besoin de soutien ?
Questions en suspens	Qu'est-ce que je dois encore clarifier ?

L'état d'avancement de mon projet

10 Échanges d'expériences

Définition des tâches

Étape 1: Installez-vous avec votre groupe d'étude.

Étape 2: Répondez aux questions suivantes :

- Quelles étapes du projet et quels travaux avez-vous réalisés depuis le dernier jour de CI ?
- Quels ont été les défis particuliers ?
- Quelles solutions avez-vous trouvées pour relever les défis ?
- De quel soutien avez-vous bénéficié au sein de l'entreprise formatrice ?

Étape 3: Individuellement, notez au moins deux points pertinents pour la suite du travail sur votre projet. Conseil : consignez ces points dans votre documentation de projet.

Attente / objectif

- Présenter l'état d'avancement de son projet de façon intelligible.
- Noter des points issus des échanges qui sont pertinents pour la suite du travail sur le projet.

Conditions générales

Outils : documentation de projet
Méthode de travail: groupe d'étude, travail individuel
Durée : 15'



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)

Poursuite du travail sur le projet

12 Mes objectifs personnels pour aujourd'hui

Définition des tâches

Étape 1: Définissez un ou deux objectifs personnels que vous souhaitez atteindre au CI d'aujourd'hui. Utilisez la méthode SMART que vous avez apprise au CI précédent :

S : spécifiques
M : mesurables
A : ambitieux
R : réalistes
T : temporels

Étape 2: Notez vos objectifs sur des fiches. Placez vos fiches sur le tableau de motivation.

Étape 3: En classe, répondez à cette question : pourquoi me suis-je fixé cet objectif ?

Attente / objectif

- Définir un ou deux objectifs SMART personnels pour cette journée de CI.
- Expliquer à la classe pourquoi on s'est fixé ces objectifs.
- Documenter ses progrès tout au long de la journée de CI sur le tableau de motivation.

Conditions générales

Outils : fiches, marqueur
Méthode de travail: travail individuel, séance plénière
Durée : 25'



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)

14 Travailler sur des unités d'apprentissage

Définition des tâches

Étape 1: Lisez la table des matières pour les modules de connaissances relatives aux unités d'apprentissage de votre domaine spécifique.

Domaine spécifique « Infrastructure technologique »

- Unité d'apprentissage « Utiliser des infrastructures numériques »
- Unité d'apprentissage « Garantir la gestion des données »

Domaine spécifique « Développement de contenu »

- Unité d'apprentissage « Créer des contenus numériques »
- Unité d'apprentissage « Rédiger des textes compréhensibles »

Étape 2: Déterminez les thèmes des unités d'apprentissage qui sont pertinents pour votre projet. Commencez à traiter l'unité d'apprentissage.

Étape 3: Consignez les principales conclusions en rapport avec votre projet sur une fiche. Discutez des points qui ne sont pas clairs avec votre groupe d'apprentissage.

Attente / objectif

- Travailler sur l'unité ou les unités d'apprentissage du domaine spécifique de son choix.
- Rédiger une fiche avec des informations issues des unités d'apprentissages à utiliser pour la suite du travail de projet.

Conditions générales

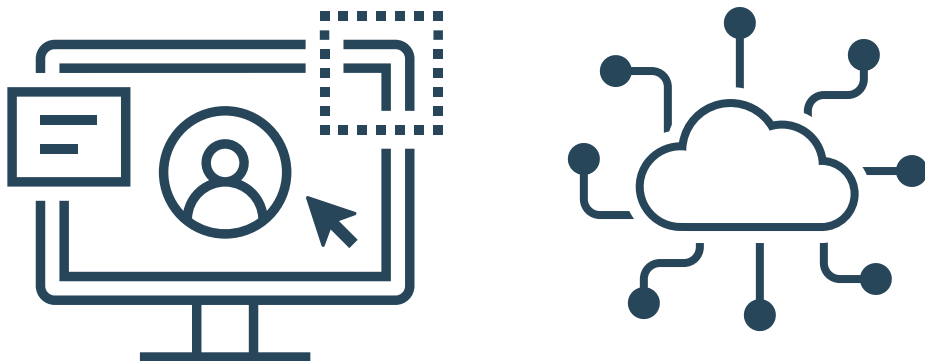
Outils : ordinateur portable, Konvink
Méthode de travail: travail individuel, éventuellement groupe d'étude
Durée : 75' (30' par unité d'apprentissage, 15' de pause)



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)

Deux domaines spécifiques possibles

« Infrastructure technologique »



« Développement de contenu numérique »



16 Poursuite du travail sur le projet

Définition des tâches

- Étape 1:** Sur la base de vos objectifs, établissez un emploi du temps jusqu'à 15h15 aujourd'hui. Tenez compte d'une heure de pause pour le dîner (12h00 - 13h00) et de 5' de pause par heure.
- Étape 2:** Continuez à travailler de manière ciblée sur ton projet et/ou ta documentation de projet. Notez l'avancement de votre travail sur le tableau de motivation.

Attente / objectif

- Vous avez établi un calendrier basé sur vos objectifs actuels.
- Vous continuez à travailler de manière ciblée sur votre projet et/ou votre documentation de projet.
- Vous notez l'avancement de votre travail sur le tableau de motivation.

Conditions générales

Outils : ordinateur portable, documents de projet, Konvink
Méthode de travail: travail individuel, éventuellement groupe d'étude
Durée : jusqu'à 12h00



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)

Pause de midi

18 Poursuite du travail sur le projet

Définition des tâches

Étape 1: Expliquez l'avancement de votre travail en plénière.

Étape 2: Continuez à travailler de manière ciblée sur ton projet et/ou ta documentation de projet. Notez l'avancement de votre travail sur le tableau de motivation.

Attente / objectif

- Vous continuez à travailler de manière ciblée sur votre projet et/ou votre documentation de projet.
- Vous notez l'avancement de votre travail sur le tableau de motivation.

Conditions générales

Outils : ordinateur portable, documents de projet, Konvink
Méthode de travail: travail individuel, éventuellement groupe d'étude
Durée : jusqu'à 15h15



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)

Planifier les prochaines étapes

20 Planifier les prochaines étapes

Définition des tâches

- Étape 1:** Définissez deux à trois étapes indiquant comment vous souhaitez poursuivre le travail sur le projet.
- Étape 2:** Actualisez votre planning si nécessaire et réservez des plages horaires dans votre calendrier personnel.
- Étape 3:** Exposez vos prochaines étapes de travail au groupe d'apprentissage.
- Étape 4:** Consignez votre planification par écrit.

Attente / objectif

- Vous avez mis à jour votre planification et planifié la suite des opérations.

Conditions générales

Outils : planning du projet, calendrier personnel
Méthode de travail: travail individuel, groupe d'apprentissage
Durée : 15'



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

Programme des CI employé·e de commerce CFC SA FIEn

		1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage			3 ^e année d'apprentissage	
Jours en présentiel	CI 1 (sept.)	CI 2 (oct.)	CI 4 (avr. - juin)	CI 6 (jan.)	CI 7 (mars - avr.)	CI 8 (mai - juin)	CI 9 (sept. - déc.)	CI 10 (jan. - fév.)
	<ul style="list-style-type: none"> Introduction CI Travailler avec Konvink Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise Gestion des interfaces Méthode IPDRCE Les bases de la gestion de mandats Avoir le sens du service 	<ul style="list-style-type: none"> présentation d'œuvre Introduction CC-CI Transmission d'informations Les caractéristiques d'une entreprise Protection des données en entreprise Introduction phase d'apprentissage autonome encadré 	<ul style="list-style-type: none"> État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1 Introduction CC-CI 2 Communication avec les différents groupes d'intérêts Produits/services Réglementations dans l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet (MT 2) Formuler des objectifs SMART Identifier et prioriser les étapes de travail Établir un planning Identifier les défis et chercher des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Échanges d'expériences Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Échanges d'expériences Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Réflexion / finalisation mon projet Introduction présentation de projet Analyse PESTEL Input travail pratique 	<ul style="list-style-type: none"> Présentation mon projet Compétences transversales Planification du développement professionnel Simulation travail pratique
Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 1 MS CI 1 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 2 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 4 Finaliser l'œuvre pour le MT 1 Soumettre CC-CI 1 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 6 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 7 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 8 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 9 Finaliser l'œuvre pour le MT 2 Soumettre CC-CI 2 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 10
Phase d'autoapprentissage guidée		CI 3 <ul style="list-style-type: none"> Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test 		CI 5 <ul style="list-style-type: none"> Choisir le domaine spécifique du projet Définir et développer une idée de projet Élaborer une ébauche de projet 				
Contrôles de compétence	E-Test certificat	CC-CI 1: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Gérer habilement les interfaces en entreprise Traiter les demandes des clients sur différents canaux 		CC-CI 2: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Utiliser des infrastructures numériques Créer des contenus numériques Garantir la gestion des données Rédiger des textes compréhensibles 				
	Mandat de transfert	CC-CI 1: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»		CC-CI 2: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)				



Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2^e année



Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3^e année



24 Dates clés de votre 2ème semestre – partie CI

Dates importantes de votre 2ème année d'apprentissage - CI										
	2025				2026					
	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin
CI5 - Touchpoint avec votre formatrice CI										
CI5 - Publication de votre ébauche de projet "Fiche projet"					5 janv.					
CI6										
CI7										
CI8										



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)

25 Perspectives

CI 8

Entre le 8 et le 17 juin

Voici ce que vous devez faire pour le prochain CI :

- Traitez les quatre unités d'apprentissage du CC-CI 2

Contenus du prochain jour de CI :

- Présenter l'état du projet
- Travailler sur le projet et/ou la documentation du projet
- Planifier la suite des opérations



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)

Conclusion

27 **Au cours de cette journée en présentiel, vous avez...**

- continué à travailler sur votre projet ;
- continué à compléter votre documentation de projet ;
- travaillé sur certaines unités d'apprentissage sur Konvink.



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)

28 Planifier les prochaines étapes

Définition des tâches

Étape 1: Lisez le titre des quatre zones sur la cible.

Étape 2: Réfléchissez à votre position dans les différentes zones et positionnez-vous sur la cible.

Attente / objectif

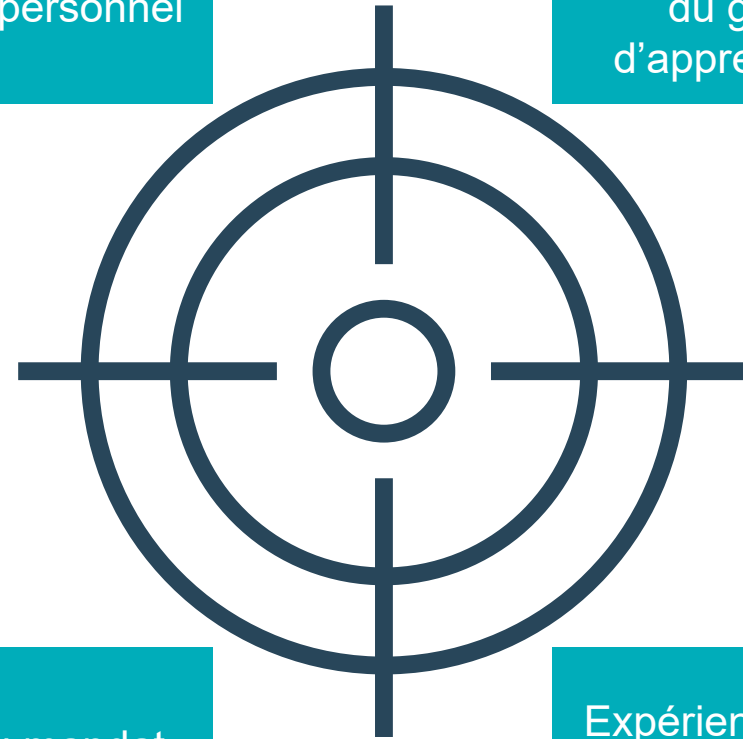
- Vous avez mis à jour votre planification et planifié la suite des opérations.

Conditions générales

Outils : -
Méthode de travail: travail individuel
Durée : 5'

Bénéfice personnel

Ambiance au sein
du groupe
d'apprentissage



Clarté du mandat

Expérience Eurêka
vécue



29 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)

30 Feedbacks de la journée de CI

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)

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)