

Mandats pratiques de l'employé-e de commerce CFC

Branche « Services et administration »

En cas de questions, vous pouvez contacter
la CIFIC Genève :

secretariat@cific-ge.ch ou www.cific-geneve.ch



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 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				
	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			

MANDATS PRATIQUES

Semestre 1



a1 : Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART

Compétence opérationnelle a1: examiner et développer des compétences commerciales

Élément opérationnel « Examiner et développer des compétences commerciales »

Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour te préparer suffisamment tôt à l'entretien de qualification avec ton ou ta supérieur-e. Tu pourras ainsi y participer activement et définir avec ton ou ta supérieur-e des objectifs SMART (spécifiques, mesurables, attrayants, réalistes et temporels).

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Renseigne-toi sur la date du prochain entretien de qualification et inscris cette date dans ton calendrier. Informe-toi ensuite sur la manière dont tu peux te préparer à l'entretien de qualification.

Tâche partielle n°3 Examine ton programme de formation en entreprise en te posant les questions suivantes :

- Quelles tâches ai-je déjà effectuées ?
- S'agit-il de tâches et de compétences opérationnelles exigées par le programme de formation en entreprise ?
- Si non, lesquelles manquent ?
- Quelles tâches supplémentaires ai-je effectuées ?

Saisis les réponses dans une synthèse claire.

Tâche partielle n°4 Remplis la grille de compétences dans ton dossier de formation pour les compétences opérationnelles correspondantes. Invite ensuite ton ou ta supérieur-e et, si nécessaire, d'autres personnes concernées à une évaluation externe.

Compare ton auto-évaluation avec les évaluations externes dans la grille de compétences :

- Y a-t-il des différences dans l'évaluation de tes points forts et de tes points faibles ?
- Qu'est-ce qui fonctionne bien et qu'est-ce qui peut encore être amélioré ?

Identifie les raisons possibles de ces écarts et réfléchis à la manière dont tu peux t'améliorer et te développer de manière ciblée. Note tes réflexions dans une synthèse.



- Tâche partielle n°5** Participe activement à l'entretien de qualification en
- apportant ta synthèse de la tâche partielle n°4,
 - écoutant activement,
 - prenant des notes directement dans la synthèse de la tâche partielle n° 4 et
 - posant des questions ciblées en cas d'incertitudes.
-

Tâche partielle n°6 Définis avec ton ou ta supérieur·e tes prochains objectifs et les mesures appropriées. Complète ta synthèse de la tâche partielle n°4 avec ces objectifs et ces mesures. Veille à ce que les objectifs SMART soient formulés.

Tâche partielle n°7 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Questions utiles à partir du 2ème semestre :

Souviens-toi de ton dernier entretien de qualification avec ton ou ta supérieur·e. Quels domaines d'activité avez-vous identifiés à l'époque, dans lesquels tu étais bon·ne et dans lesquels tu pouvais t'améliorer ?

La mise en œuvre de tes objectifs et des mesures discutées peut nécessiter une planification ciblée et des activités supplémentaires. Inscris ces activités dans ta liste des choses à faire. Tu t'assureras ainsi que tu atteindras tes objectifs d'ici le prochain entretien de qualification et que tu pourras prouver tes progrès.



c1 : Planifier la journée de travail

Compétence opérationnelle c1 : planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial

Élément opérationnel « Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial »

Situation initiale

Une planification quotidienne judicieuse à l'aide de la méthode ALPES est très utile pour effectuer les travaux à venir de manière efficace et fiable. Utilise ce mandat pratique pour planifier ta journée de travail.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Établis une planification journalière pour deux semaines à l'aide de la méthode ALPES. Au début de chaque journée de travail, fais-toi une vue d'ensemble des travaux et des rendez-vous à venir.

Tâche partielle n°3 Effectue une évaluation finale après les deux semaines. Réfléchis à la manière dont tu as utilisé la méthode ALPES.

Tâche partielle n°4 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

La méthode ALPES est également adaptée pour planifier ton temps libre et ton temps d'apprentissage.



c1 : Concevoir un équilibre travail-vie privée

Compétence opérationnelle c1 : planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial

Élément opérationnel « Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial »

Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour organiser un équilibre entre travail et vie privée.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Considère ton planning pour les trois mois à venir. Analyse grossièrement le temps qu'il te reste à côté de tes obligations professionnelles et privées. Pose-toi les questions suivantes :

- D'après toi, le rapport entre travail et temps libre est-il équilibré ?
- As-tu suffisamment de temps à consacrer aux choses qui te tiennent à cœur ?

Note par écrit quand et où tes ressources personnelles seront éventuellement limitées et où il pourrait y avoir un manque de temps.

Tâche partielle n°3 Formule deux propositions de solutions pour éviter ces manques de temps. Mets en œuvre ces propositions de solution au plus tôt et vérifie qu'elles sont efficaces.

Tâche partielle n°4 Si tu as l'impression que le rapport travail-vie privée est toujours déséquilibré, cherche à en parler avec ton ou ta supérieur·e. Demande activement des conseils.

Tâche partielle n°5 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

C'est toi qui décides en quoi consiste un équilibre entre travail et vie privée. Prends en compte tes ressources personnelles ainsi que ce qui te fait du bien ou te rend insatisfait·e.



c1 : Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches

Compétence opérationnelle c1 : planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial

Élément opérationnel « Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial »

Situation initiale

Pour que tes responsabilités soient bien coordonnées dans ton travail quotidien, tu planifies et coordonnes soigneusement tes rendez-vous et tes tâches. Avec ce mandat pratique, tu fais le premier pas dans cette direction.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Réfléchis aux rendez-vous et aux tâches scolaires, professionnelles et privées qui t'attendent au cours des trois prochains mois, par exemple :

- **rendez-vous scolaires** : dates d'examen et remise de travaux
- **rendez-vous professionnels** : réunions régulières, entretiens de bilan, discussions sur les notes, visites et mandats des CI
- **rendez-vous privés** : vacances, concerts, activités sportives et rendez-vous médicaux

Inscris les rendez-vous et les tâches importants dans le système de gestion des rendez-vous prévu à cet effet dans ton entreprise.

Tâche partielle n°3 Informe-toi sur les directives légales et celles de l'entreprise en rapport avec les rendez-vous et les horaires de travail dans l'entreprise : De combien de temps est-ce que je dispose pour les pauses ? Les rendez-vous médicaux comptent-ils comme temps de travail ?

Vérifie ton planning à l'aide de ces informations. Si nécessaire, discute de contraintes de temps ou d'incohérences avec ton ou ta supérieur-e.

Tâche partielle n°4 Informe suffisamment tôt ton ou ta supérieur-e des rendez-vous qui ont des répercussions sur ton travail, comme les rendez-vous privés pendant les heures de travail et les reports de CI.

Tâche partielle n°5 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.



Remarque sur la solution

Adopte un système fiable pour décider de l'emplacement de tes tâches et rendez-vous privés et professionnels.

Marque tes rendez-vous et absences privés d'une autre couleur. Tu créeras ainsi une délimitation entre le privé et le professionnel.

MANDATS PRATIQUES

Semestre 2



a3 : Recevoir des retours

Compétence opérationnelle a3 : recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial

Élément opérationnel « Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial »

Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour recevoir des retours et en déduire des mesures pour améliorer ton travail.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Pendant la semaine à venir, trouve deux mandats pour lesquels tu aimerais avoir un retour détaillé.

Tâche partielle n°3 Note au préalable ce pour quoi tu souhaites avoir un retour, par exemple :

- Approche
- Flux d'informations
- Gestion des problèmes
- Autonomie
- Résultat
- Esprit de service

Conviens d'un rendez-vous avec ton donneur ou ta donneuse d'ordre pour l'entretien. Informe-le ou la que tu aimerais avoir un retour approfondi sur le mandat.

Tâche partielle n°4 Reçois le retour et prends des notes.

Tâche partielle n°5 Dédus à partir des retours au moins deux mesures d'amélioration de ton travail.

Tâche partielle n°6 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Demande de manière proactive si quelque chose n'est pas clair dans le retour ou si tu ne comprends pas l'argument.

Un retour comporte des aspects à la fois positifs et négatifs. Assure-toi de prendre en compte ces deux aspects.



b1 : Incarner l'esprit d'équipe

Compétence opérationnelle b1 : collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial

Élément opérationnel « Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial »

Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour mieux connaître ton équipe dans l'entreprise et contribuer activement à la collaboration.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 En discutant avec tes collègues et ton ou ta supérieur·e, détermine quelles sont les attentes en matière de collaboration en équipe. Crée ensuite une vue d'ensemble (p. ex. sous la forme d'une MindMap) qui présente ce qui constitue un bon travail d'équipe dans ton entreprise.

Tâche partielle n°3 Au cours des semaines qui suivent, travaille de manière consciente et engagée au sein de ton équipe et contribue à l'esprit d'équipe en

- t'impliquant activement,
- communiquant ouvertement et en
- soutenant tes collègues.

Pendant cette période, réponds aux questions suivantes :

- Quelles sont les caractéristiques de mon équipe et de son succès ?
- Quels sont les objectifs que nous poursuivons en tant qu'équipe ?
- Mon approche des situations exigeantes dans l'équipe est-elle adaptée ?
- Pourquoi le travail d'équipe fonctionne-t-il mieux avec certaines personnes qu'avec d'autres ?
- Que puis-je faire pour que le travail d'équipe fonctionne bien avec tout le monde ?

Complète ta synthèse de la tâche partielle n°2 par des observations concrètes et des suggestions d'amélioration qui peuvent renforcer davantage l'équipe.

Tâche partielle n°4 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Il y a des règles écrites et non écrites dans une équipe. Souviens-toi de travaux en équipe effectués pendant ton temps libre. Pourquoi le travail d'équipe a-t-il alors bien fonctionné ou non ?



c1 : Organiser un événement

Compétence opérationnelle c1 : planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial

Élément opérationnel « Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial »

Situation initiale

Ce mandat pratique t'aide à organiser des événements tels que des réunions d'équipe, l'accueil de nouveaux ou nouvelles employé-e-s, des apéritifs, des sorties d'équipe ou la fête de Noël.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Renseigne-toi sur les événements réguliers organisés dans ton entreprise. Choisis un événement que tu peux organiser toi-même ou pour lequel tu peux apporter ton aide. Discute ensuite de ton choix avec ton ou ta supérieur-e.

Tâche partielle n°3 Rassemble toutes les informations dont tu as besoin pour organiser l'événement. À partir de ces informations, élabore un document pour la planification de cet événement. Voici quelques exemples de contenus possibles :

- Date
- Participant-e-s
- Lieu de l'événement
- Budget
- etc.

Planifie les travaux préparatoires et inscris les dates.

Tâche partielle n°4 Définis avec ton ou ta supérieur-e les domaines que tu dois faire contrôler une nouvelle fois par une autre personne avant le déroulement de l'événement, comme l'infrastructure technique ou les mesures de protection contre les incendies. Marque-les sur ta liste de la tâche partielle n°3.

Tâche partielle n°5 Réalise l'événement comme convenu avec ton ou ta supérieur-e. Contrôle tout ce qui a fonctionné et où se trouve le potentiel d'amélioration.

Tâche partielle n°6 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.



Remarque sur la solution

Utilise les listes ou listes de contrôle existantes dans ton entreprise pour la planification des événements.

Contrôle régulièrement si les ressources telles que le budget, le temps et le personnel restent dans le cadre prévu.

Effectue les réservations et les commandes suffisamment tôt et informe-toi sur les délais de livraison, les conditions d'annulation et de remboursement. Cela permet de réduire les coûts et de préserver l'environnement.



c2 : Créer et utiliser des documents de soutien

Compétence opérationnelle c2 : coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

Élément opérationnel « Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial »

Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu t'exerces pas à pas à rédiger un document de soutien adapté (procès-verbal ou note de réunion) pour une réunion dans ton entreprise.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Identifie les tâches commerciales pour lesquelles des procès-verbaux ou des notes de réunion sont utiles et dresse la liste de ces tâches.

Discute de ta liste avec ton ou ta supérieur-e et élargis-la si nécessaire.

Tâche partielle n°3 Détermine avec ton ou ta supérieur-e une réunion ou un entretien pour lequel tu peux rédiger un procès-verbal ou une note de réunion appropriés.

Renseigne-toi au préalable sur le type de document souhaité, l'outil à utiliser, les modèles de documents disponibles et les éventuelles directives internes de l'entreprise en matière de procès-verbal.

Tâche partielle n°4 Prépare-toi minutieusement à la réunion à venir en

- lisant le procès-verbal ou la note de la dernière réunion,
- te renseignant sur les participant-e-s,
- étudiant l'ordre du jour,
- pré-remplissant autant que possible le modèle de document et en
- te renseignant sur les principaux sigles et termes utilisés lors de la réunion.

Tâche partielle n°5 Rédige le procès-verbal ou la note de réunion pendant la réunion. Pose des questions lorsque quelque chose n'est pas clair. Retravaille ensuite le compte rendu ou la note en

- formulant les déclarations et en vérifiant l'orthographe,
- faisant vérifier le contenu du document par la personne en charge,
- rendant le procès-verbal ou la note de réunion accessible aux participant-e-s et en l'envoyant et en
- enregistrant le document dans le dossier prévu à cet effet.

Tâche partielle n°6 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.



Remarque sur la solution

Pour la tâche partielle n°3, veille à adapter le procès-verbal ou la note de réunion au groupe cible et à l'objectif visé.

Sois conscient·e que le document produit est toujours une carte de visite de ton travail.



c2 : Gérer les rendez-vous

Compétence opérationnelle c2 : coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

Élément opérationnel « Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial »

Situation initiale

La gestion des agendas est un processus de soutien commercial important. Cela comprend des tâches telles que l'envoi d'invitations à des réunions, l'adaptation des dates d'ateliers et l'organisation de réunions avec des personnes externes. Ce mandat pratique t'aide à mettre en œuvre cette tâche.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Familiarise-toi avec les fonctions du calendrier de rendez-vous de ton entreprise.

Tâche partielle n°3 Invite une personne de l'entreprise à un rendez-vous et rédige un texte d'invitation.

Tâche partielle n°4 Définis avec ton ou ta supérieur·e au moins deux événements (p. ex. réunions d'équipe, réunion en ligne) pour lesquels tu assumes la gestion des rendez-vous. Crée l'invitation à la réunion pour tou·te·s les participant·e·s et rédige un texte d'invitation.

Tâche partielle n°5 Détermine avec ton ou ta supérieur·e un rendez-vous à reporter ou à annuler. Si nécessaire, rédige un texte expliquant la raison du report.

Tâche partielle n°6 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Des erreurs peuvent rapidement survenir dans les invitations à des rendez-vous et les textes d'invitation. Vérifie-les soigneusement avant de les envoyer.



d1 : Réceptionner et traiter des demandes sur différents canaux

Compétence opérationnelle d1 : prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

Élément opérationnel « Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs »

Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu t'exerces à réceptionner les demandes de client-e-s ou de fournisseurs sur différents canaux, à les traiter ou à les transférer le cas échéant.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Réfléchis aux client-e-s et fournisseurs internes ou externes avec lequel-le-s tu communique et par le biais de quel canal de communication (p. ex. téléphone, e-mail, chat, contact personnel). Note ensuite

- les cinq demandes les plus fréquentes que tu traites,
- le groupe d'interlocuteurs ou interlocutrices dont émane la demande, et
- le canal de communication par lequel tu reçois ces demandes.

Tâche partielle n°3 Renseigne-toi sur les directives de l'entreprise concernant l'utilisation de chaque canal de communication et consigne-les.

Tâche partielle n°4 Pour chaque demande et chaque canal de communication, rédige au moins deux phrases orientées client pour le premier contact. Formule en outre pour chaque demande deux questions ciblées afin de mieux cerner les besoins des client-e-s. Définis les caractéristiques d'une communication réussie pour chaque canal de communication.

Tâche partielle n°5 Note les demandes que tu peux traiter toi-même et celles que tu dois éventuellement transmettre à d'autres services. Clarifie à qui tu dois transmettre la demande si tu ne peux pas la traiter toi-même.

Tâche partielle n°6 Au cours des semaines qui suivent, traite les demandes qui relèvent de ton domaine de compétences et transmets celles qui ne relèvent pas de ton domaine à la personne en charge. Veille en particulier à

- répondre rapidement,
- adapter ton langage à ton interlocuteur ou interlocutrice,
- respecter les normes de l'entreprise (p. ex. règles de communication, protection des données),
- transmettre la demande de manière claire et complète à la bonne personne au sein de l'entreprise, et à
- informer ton interlocuteur ou interlocutrice des prochaines étapes.



Tâche partielle n°7 Évalue si tu as répondu de manière satisfaisante à la demande de ton interlocuteur ou interlocutrice. Tu peux le savoir par exemple si tu ne reçois plus de questions.

Demande à la personne à qui tu as transmis la demande de te dire si les informations étaient claires et complètes.

Tâche partielle n°8 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

De nombreuses entreprises documentent les règles de communication par écrit.

Il peut parfois valoir la peine de décrocher le téléphone plutôt que de rédiger un long e-mail.

Ce thème est également traité dans les CI. Lors du traitement, veille à intégrer les notes que tu as prises sur ce thème pendant les CI.



e1 : Gérer des applications et des problèmes techniques

Compétence opérationnelle e1: utiliser des applications propres au domaine commercial

Élément opérationnel « Utiliser des applications propres au domaine commercial »

Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu t'exerces à utiliser des applications de manière sûre et à gérer des problèmes techniques de manière professionnelle.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Dresse une liste avec les applications que tu utilises dans ton entreprise. Écris également pour quelles tâches tu utilises chacune des applications. Parle avec ton ou ta supérieur·e pour t'assurer de ne rien oublier.

Réfléchis ensuite pour quelles applications tu as encore des difficultés. Note également avec quelles applications tu es confiant·e au point de pouvoir aider les autres.

Tâche partielle n°3 Définis avec ton ou ta supérieur·e trois cas d'application qui te permettent de t'exercer à avoir encore plus d'assurance avec les applications. Documente tes conclusions des cas d'application dans une synthèse.

Tâche partielle n°4 Dresse une liste avec les problèmes techniques que tu as déjà rencontrés dans ton environnement de travail ou auprès d'autres utilisateurs et utilisatrices. Voici quelques exemples de problèmes techniques :

- Problèmes de mises à jour
- Problèmes d'autorisation avec les applications, p. ex. une employée n'arrive pas à se connecter au programme d'e-mail
- Problèmes utilisateurs pour les applications, p. ex. un employé a des difficultés à partager son écran dans l'outil de vidéoconférence
- Problèmes sur les terminaux (p. ex. imprimante, scanner, rétroprojecteur)

Les applications sont par exemple Outlook, Word, Excel, PowerPoint, SharePoint, les bases de données, les solutions cloud ou les outils de vidéoconférence de ton entreprise.

Tâche partielle n°5 Choisis cinq problèmes de ta liste et dresse pour chacun une liste de contrôle. La liste de contrôle comprend des mesures pour résoudre le problème (p. ex. fixer un rendez-vous avec le support, mettre à disposition des tutoriels, vérifier un raccordement électrique, examiner des messages d'avertissement). Note également qui dans l'entreprise peut t'aider en cas d'importants problèmes techniques.

Tâche partielle n°6 Discute des listes de contrôle avec ton ou ta supérieur·e.



Tâche partielle n°7 Résous un problème technique dans l'entreprise pour lequel tu as dressé une liste de contrôle et applique pour cela cette liste de contrôle.

Tâche partielle n°8 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Les entreprises élaborent des instructions et des tutoriels pour les problèmes techniques survenant fréquemment.



e2 : Rechercher et évaluer des informations

Compétence opérationnelle e2 : rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique

Élément opérationnel « Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique »

Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu t'exerces à rechercher des informations, à les documenter et à les préparer de façon adaptée au groupe cible.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Détermine avec ton ou ta supérieur·e un sujet sur lequel tu pourras effectuer une recherche. Réfléchis aux personnes de l'entreprise qui pourraient être intéressées par les résultats de tes recherches.

Tâche partielle n°3 Cherche différentes sources pour en savoir plus sur le sujet en question. Utilise pour cela des supports de connaissances dans l'entreprise, des bases de données internes ou des systèmes de classement numériques.

Pour les sources externes, vérifie soigneusement si les informations sont dignes de confiance et crédibles.

Tâche partielle n°4 Traite les informations issues de ta recherche sous une forme appropriée (p. ex. tableau, présentation, MindMap, etc.). Veille à ce que tes sources soient présentées de manière complète.

Présente le résultat de tes recherches à ton ou ta supérieur·e et à d'autres personnes intéressées de ton entreprise. Demande-leur un retour.

Tâche partielle n°5 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Lors de la présentation des résultats de la recherche, tiens toujours compte du groupe cible pour lequel tu prépares les résultats et à ce qui est important pour ce groupe cible.

MANDATS PRATIQUES

Semestre 3



a3 : Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services

Compétence opérationnelle a3: recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial

Élément opérationnel « Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial »

Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour clarifier les mandats et les traiter de manière orientée vers les services.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Établis des instructions étape par étape sur la manière d'accepter des mandats de manière structurée, afin de bien les comprendre et de pouvoir les traiter.

Tâche partielle n°3 Au cours des semaines à venir, accepte au moins trois mandats de ton ou ta supérieur·e ou d'autres personnes dans l'entreprise. Pour cela, utilise si possible tes instructions de la tâche partielle n°2.

Tâche partielle n°4 Planifie pour chaque mandat quand et comment tu vas le mettre en œuvre. Fixe des objectifs SMART et des délais pour la réalisation de chaque mandat.

Tâche partielle n°5 Détermine, avec ton ou ta supérieur·e, comment tu peux exécuter les mandats de manière orientée vers les services et ce à quoi tu fais attention.

Tâche partielle n°6 Organise les ressources et les outils nécessaires à la réalisation de tes mandats. Mets en œuvre tes mandats.

Tâche partielle n°7 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Prends contact suffisamment tôt avec ton interlocuteur ou interlocutrice si tu as des difficultés pour la mise en œuvre. Décompose les mandats plus importants en tâches partielles plus petites et fixe un délai concret pour l'exécution de chaque tâche partielle.

Assure-toi que les mandats n'entrent pas en conflit avec d'autres tâches.

Communication ouverte, fiabilité, serviabilité et confiance, par exemple, font partie d'un esprit de service. Tiens compte des directives internes de ton entreprise.

Ce thème est également traité dans les CI. Lors du traitement, veille à intégrer les notes que tu as prises sur ce thème pendant les CI.



b2 : Recevoir, traiter et transmettre des informations

Compétence opérationnelle b2 : coordonner les interfaces dans les processus en entreprise

Élément opérationnel « Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise »

Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour recevoir différentes informations, les traiter et les transmettre correctement aux services concernés ou aux interfaces de l'entreprise.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Informe-toi sur les principales directives de l'entreprise concernant les thèmes suivants :

- règles de communication orale et écrite
- directives actuelles en matière de protection des données
- autres directives, comme les directives en matière de conformité, les directives de sécurité au travail, le règlement intérieur ou les directives de durabilité.

Clarifie les questions en suspens et les incertitudes avec ton ou ta supérieur·e. Rédige ensuite une notice avec les directives centrales pour la transmission des informations.

Tâche partielle n°3 Définis avec ton ou ta supérieur·e un mandat pour lequel tu dois traiter et transmettre des informations. Le mandat doit comporter plusieurs étapes de travail et tu dois être en contact avec différentes interfaces lors de son exécution. Voici quelques exemples de mandats possibles :

- établir une confirmation de commande
- demander des devis et les comparer
- coordonner des délais de livraison et des commandes
- traiter la facturation



Tâche partielle n°4 Réfléchis et note les informations dont tu as besoin pour mettre en œuvre le mandat choisi et où tu les trouves. Crée ensuite une synthèse dans laquelle tu résumes toutes les informations importantes de manière structurée. Les questions suivantes t'y aideront :

- Quelles sont les informations pertinentes ? Où puis-je les trouver ?
 - Sous quelle forme ai-je besoin de ces informations ?
 - À qui dois-je transmettre les informations ? Quelles interfaces sont concernées par l'information ?
 - Quels canaux de communication sont utilisés ?
 - Où les informations sont-elles classées ?
 - L'assurance qualité fait-elle partie du processus (p. ex. le principe du double contrôle) ?
-

Tâche partielle n°5 Traite le mandat à l'aide des informations de la tâche partielle n°4. Utilise pour cela la notice sur les directives de l'entreprise de la tâche partielle n°2.

Discute du mandat traité et de la synthèse de tes résultats avec ton ou ta supérieur.e.

Tâche partielle n°6 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Selon l'entreprise, il existe des directives sur le canal de communication qui doit être utilisé et à quel moment (appel téléphonique, e-mail, message via Microsoft Teams, chat, etc.).



c3 : Établir et surveiller un calendrier de projet

Compétence opérationnelle c3 : documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise

Élément opérationnel « Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise »

Situation initiale

Ce mandat pratique t'aide à établir et à surveiller un calendrier pour un projet.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Définis avec ton ou ta supérieur·e un projet pour lequel tu dois établir un calendrier. Élabore une ébauche pour la structure d'un calendrier et discutes-en avec ton ou ta supérieur·e. Rassemble toutes les informations, dates et données nécessaires dont tu as besoin pour le calendrier du projet.

Tâche partielle n°3 Établis le calendrier pour le projet. Veille entre autres à

- inscrire toutes les tâches,
- noter les étapes importantes,
- tenir compte des échéances définies et à
- noter correctement les délais.

Tâche partielle n°4 Discute du calendrier avec ton ou ta supérieur·e et mets en œuvre les suggestions d'amélioration. Partage ensuite le calendrier avec les personnes impliquées dans le projet.

Tâche partielle n°5 Contrôle pendant le projet si les différents groupes de tâches sont réalisés conformément au calendrier. Discute des retards dans les délais directement avec ton ou ta supérieur·e et définissez ensemble la marche à suivre. Inscris les modifications dans ton calendrier.

Tâche partielle n°6 Une fois le projet terminé, évalue le calendrier. Les questions suivantes t'aideront :

- Le calendrier était-il réaliste ?
- Où était-il nécessaire de procéder à des ajustements ultérieurs ?
- La forme de présentation du calendrier a-t-elle fait ses preuves ?

Retravailles une dernière fois le calendrier et utilise-le comme modèle possible pour un prochain projet.

Tâche partielle n°7 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.



Remarque sur la solution

Pour le planning, échange avec des collègues expérimenté·e·s.

N'oublie pas de tenir compte des vacances et autres absences lors de la planification.

Prévois également des plages de réserve au cas où les délais ne pourraient pas être respectés.

Intègre toujours une perspective à court terme et à long terme lorsque tu surveilles le calendrier.

Les entreprises utilisent des modèles ou des logiciels pour établir des calendriers. Renseigne-toi à ce sujet dans ton entreprise.



d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil

Compétence opérationnelle d2 : mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Élément opérationnel « Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs »

Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu t'exerces à préparer et à mener des entretiens d'information et de conseil. Tu apprends également à présenter des solutions efficaces et à démontrer les avantages pour les client·e·s. Une partie de ce mandat pratique consiste en outre à gérer habilement les objections.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Informe-toi sur les produits et services de ton entreprise (p. ex. intranet, site Web, brochures, etc.) et prends des notes à ce sujet.

Tâche partielle n°3 Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur·e pour savoir quels sont les besoins typiques des client·e·s internes ou externes et crée une synthèse. Formule ensuite des questions appropriées afin de déterminer ces besoins chez les client·e·s.

Tâche partielle n°4 Réfléchis bien,

- quelles solutions tu peux proposer pour répondre aux besoins correspondants,
- quels sont les avantages pour les client·e·s de chaque solution,
- quels sont les avantages qui en découlent pour les client·e·s et
- comment tu peux justifier les éventuels inconvénients.

Complète la synthèse de la tâche partielle n°3 avec tes réponses.

Tâche partielle n°5 Réfléchis aux éventuelles objections des client·e·s et à la manière dont tu peux les réfuter. Note-les également dans ta synthèse.

Tâche partielle n°6 Discute de tes résultats des tâches partielles 4 et 5 avec ton ou ta supérieur·e et complète tes notes.

Tâche partielle n°7 Définis avec ton ou ta supérieur·e au moins deux entretiens d'information et/ou de conseil avec des client·e·s internes ou externes que tu dois mener. Pour cela, utilise de manière ciblée les notes de ta synthèse.

Tâche partielle n°8 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Ce thème est également traité dans les CI. Lors du traitement, veille à intégrer les notes que tu as prises sur ce thème pendant les CI.



e4 : Exécuter un mandat de préparation multimédia

Compétence opérationnelle e4 : préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias

Élément opérationnel « Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias »

Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu apprends à préparer de manière professionnelle des contenus multimédias tels que des images, des animations, des vidéos, des audios ou des textes.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Discute avec ton ou ta supérieur·e du contenu que tu peux préparer à l'aide d'outils multimédias dans ton entreprise et du canal sur lequel tu souhaites l'utiliser. Clarifie les objectifs et les détails de cette tâche et concerte-toi avec ton ou ta supérieur·e.

Tâche partielle n°3 Organise toutes les informations nécessaires telles que la date de publication, le calendrier et les interlocuteurs et interlocutrices ainsi que les documents nécessaires tels que les modèles, les directives de l'identité visuelle/la charte graphique ou les normes de communication de ton entreprise afin de mettre en œuvre la mission.

Tâche partielle n°4 Prépare le contenu à l'aide d'outils multimédias conformément aux directives du canal de communication choisi. Pour finir, vérifie si ton résultat répond à toutes les exigences.

Tâche partielle n°5 Présente ton contenu multimédia à ton ou ta supérieur·e. Adapte-le si nécessaire et publie-le ensuite comme convenu.

Tâche partielle n°6 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Selon le canal de communication que tu utilises, une approche différente est nécessaire pour préparer le contenu avec des outils multimédias. Respecte les approches décrites dans l'élément opérationnel.

Clarifie avec ton ou ta supérieur·e si tu dois également discuter de ton idée avec un·e collègue du service de communication.



e4 : Vérifier la qualité des contenus multimédias

Compétence opérationnelle e4 : préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias

Élément opérationnel « Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias »

Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu apprends à vérifier et à modifier la qualité des contenus multimédias tels que les vidéos, les photos ou les textes pour ton entreprise.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Détermine avec ton ou ta supérieur·e un contenu multimédia de ton entreprise ou ton service dont tu peux vérifier la qualité.

Tâche partielle n°3 Définis des critères adaptés pour le contrôle qualité. Voici quelques critères possibles :

- Mise en œuvre de l'identité visuelle
- Prise en compte des modèles de l'entreprise
- Qualité des contenus de la contribution
- Respect de la protection des données
- Insertion des références des sources

Consigne tous les critères dans une liste.

Tâche partielle n°4 Vérifie la contribution à l'aide de ta liste de critères et note les erreurs, les anomalies et les défauts.

Tâche partielle n°5 Réfléchis à des mesures d'amélioration concrètes et discutes-en avec ton ou ta supérieur·e. Au besoin, informe les postes responsables.

Tâche partielle n°6 Améliore le contenu à l'aide des critères définis et vérifie ensuite ton résultat retravaillé. Les critères du contrôle qualité sont-ils tous remplis ? Transmets ensuite ton résultat à ton ou ta supérieur·e.

Tâche partielle n°7 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Peut-être y a-t-il déjà dans ton entreprise des listes de contrôle sur le contrôle qualité.



e4 : Élaborer un modèle

Compétence opérationnelle e4 : préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias

Élément opérationnel « Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias »

Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu apprends à créer des modèles de documents et de médias.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Pense aux jours ou semaines de travail passés et réfléchis aux situations dans lesquelles un modèle aurait été utile, par exemple pour des présentations, des messages sur l'intranet ou Internet, des modèles de lettres en série, des offres, des libellés ou des badges. Discute avec ton ou ta supérieur·e d'un modèle que tu considères comme utile et que tu souhaites mettre en œuvre.

Tâche partielle n°3 Crée le modèle selon les normes de l'entreprise et teste-le ensuite. Le modèle remplit-il son objectif comme tu l'avais imaginé ?

Tâche partielle n°4 Montre le modèle à d'autres personnes de ton entreprise. Explique comment il fonctionne et à quoi il sert. Demande aux personnes de tester le modèle et recueille des feedbacks. Mets en œuvre les améliorations proposées.

Tâche partielle n°5 Fais vérifier et valider le modèle par ton ou ta supérieur·e. Enregistre-le ensuite à l'endroit prévu à cet effet. Informe les utilisateur·rice·s potentiel·le·s que le modèle est maintenant disponible et peut être utilisé.

Tâche partielle n°6 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Assure-toi que ton modèle peut être utilisé dans différents cas (p. ex. un modèle de courrier client peut être utilisé pour différents destinataires).

Parfois, ton travail consiste à adapter des modèles existants, par exemple en modifiant le design ou en changeant le format.

MANDATS PRATIQUES

Semestre 4



b2 : Analyser les interfaces en entreprise

Compétence opérationnelle b2 : coordonner les interfaces dans les processus en entreprise

Élément opérationnel « Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise »

Situation initiale

Informations, supports ou tâches sont échangés aux interfaces afin que les processus de l'entreprise fonctionnent. Utilise ce mandat pratique pour analyser plus précisément la collaboration et la communication entre les différents services, équipes ou personnes de ton entreprise.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Choisis, avec ton ou ta supérieur·e, une interface dans ton entreprise à laquelle tu participes activement et que tu devras analyser au cours des trois semaines à venir.

Tâche partielle n°3 Crée une vue d'ensemble, par exemple sous la forme d'une MindMap, qui représente toutes les personnes concernées qui collaborent à cette interface. Il peut s'agir de personnes, mais aussi d'équipes, de services ou de groupes d'intérêts.

Tâche partielle n°4 Au cours des semaines qui viennent, traite consciemment différents mandats à cette interface. Prends en compte la collaboration entre les différentes parties prenantes. Analyse l'interface en répondant aux questions suivantes :

- Qu'est-ce qui fonctionne bien et pourquoi ?
- Des erreurs ou des situations difficiles se produisent-elles ? Si oui, où et pourquoi ?
- Y a-t-il des malentendus ? Si oui, quelles pourraient en être les causes ?
- Quel est le retour que je reçois des parties prenantes sur mon travail à l'interface ?

Note des suggestions d'amélioration afin d'optimiser la collaboration et les processus à l'interface. Discute de tes constats avec ton ou ta supérieur·e.

Tâche partielle n°5 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Les entreprises établissent des documentations de processus qui montrent les déroulements entre les interfaces.

Ce thème est également traité dans les CI. Lors du traitement, veille à intégrer les notes que tu as prises sur ce thème pendant les CI.



b5 : Participer positivement aux changements

Compétence opérationnelle b5 : participer à la réalisation de processus de changement en entreprise

Élément opérationnel « Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise »

Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour participer activement aux changements dans l'entreprise. L'objectif est d'y participer de manière positive et de contribuer ainsi à l'amélioration des processus de travail et du climat de l'entreprise.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Identifie deux petits changements différents, tels que des absences de collègues pour vacances, ainsi que deux changements plus importants, tels que des restructurations, de nouveaux domaines de responsabilité ou des changements au sein de l'équipe, qui sont survenus dans ton entreprise ou dans ton travail quotidien.

Tâche partielle n°3 Réfléchis à ton attitude face à ces changements :

- Comment as-tu réagi aux changements ?
- As-tu été ouvert·e ou plutôt réticent·e ?
- Comment t'es-tu senti·e à ce sujet ?
- Comment le changement a-t-il été accueilli au sein de l'équipe ?

Tâche partielle n°4 Discute avec un·e collègue ou ton ou ta supérieur·e de la manière dont ils ou elles ont perçu ton comportement dans cette situation :

- Quel comportement de ta part a été jugé utile ou positif ?
- As-tu été perçu·e comme ouvert·e ou plutôt sur la défensive ?
- Que pourrais-tu faire de mieux la prochaine fois ?

Note tes réflexions et le retour de ton interlocuteur ou interlocutrice.

Tâche partielle n°5 Sur la base de ta réflexion et de la discussion de la tâche partielle n°4, note des conseils sur la manière dont tu peux à l'avenir gérer de manière positive les changements dans ton entreprise et ton travail quotidien.

Tâche partielle n°6 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.



Remarque sur la solution

Sois attentif·ve aux changements, petits ou grands, dans ton environnement de travail. Il ne doit pas toujours s'agir d'une grande réorganisation ou d'un changement de produit. Les petits changements sont également importants, comme lorsque tu deviens responsable d'un nouveau secteur, qu'un nouveau programme informatique est introduit ou que tu passes à une nouvelle année d'apprentissage et assumes ainsi un nouveau rôle.



c2 : Organiser le classement

Compétence opérationnelle c2 : coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

Élément opérationnel « Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial »

Situation initiale

Un classement numérique efficace te permet de garder une vue d'ensemble des documents et d'organiser ton travail de manière ciblée. Ce mandat pratique t'aide à organiser les classements numériques.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Fais-toi un aperçu du classement numérique existant dans ton entreprise. Analyse ensuite le classement numérique pour ton domaine de responsabilité. Réfléchis aux mesures d'optimisation judicieuses pour faciliter l'accès aux documents et garantir un classement systématique pour tou·te·s les employé·e·s. Discute de ton analyse et de tes idées d'optimisation avec ton ou ta supérieur·e.

Tâche partielle n°3 Définis avec ton ou ta supérieur·e un classement numérique que tu dois réorganiser. Réfléchis à une désignation claire et structurée des dossiers et des fichiers, qui soit utile pour l'entreprise. Pour cela, utilise tes connaissances de la tâche partielle n°2.

Tâche partielle n°4 Réorganise le classement. Vérifie ensuite qu'il est compréhensible, complet et clair.

Tâche partielle n°5 Présente le classement retravaillé à ton ou ta supérieur·e et procède à des ajustements si nécessaire.

Tâche partielle n°6 Informe les autres employé·e·s de la nouvelle structure de classement. Choisis pour cela un canal de communication approprié. Sois disponible pour les questions et les retours sur la nouvelle structure de classement et gère les critiques de manière constructive. Veille à ce que tou·te·s les employé·e·s concerné·e·s soient informé·e·s et comprennent la structure de classement.

Tâche partielle n°7 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Dans l'élément opérationnel « Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial », tu peux lire des conseils sur la manière de mettre en œuvre des mesures d'amélioration pour les classements.



c3 : Documenter des processus

Compétence opérationnelle c3 : documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise

Élément opérationnel « Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise »

Situation initiale

Plus tu documenteras les processus de ton entreprise de manière précise, mieux tu pourras comprendre les procédures et, si nécessaire, en déduire des mesures d'amélioration pour l'avenir. Dans ce mandat pratique, tu t'exerces à documenter un processus de manière complète.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Réfléchis aux processus auxquels tu es confronté·e quotidiennement et choisis celui que tu souhaites documenter.

Réalise une esquisse sommaire pour documenter le processus. Présente ta proposition à ton ou ta supérieur·e et adapte-la si nécessaire.

Tâche partielle n°3 Rassemble les informations dont tu as besoin pour documenter le processus, par exemple :

- des instructions existantes
- les retours de collègues
- tes propres observations et ton expérience si tu as déjà mis en œuvre le processus

Tâche partielle n°4 Établis une documentation à la fois graphique et descriptive des processus. Pour cela, utilise des outils d'entreprise appropriés, en accord avec ton ou ta supérieur·e.

Vérifie ta documentation. Assure-toi que toutes les étapes importantes sont enregistrées.

Présente la documentation à ton ou ta supérieur·e et adapte-la si nécessaire. Classe-la dans un endroit approprié.

Tâche partielle n°5 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Veille à ce que la description de ton processus soit compréhensible et présente un déroulement par étapes. Représente par exemple le processus à l'aide d'un ordiogramme.

En outre, mentionne dans ta documentation les outils utiles à l'exécution du processus.



c5 : Établir et vérifier une facture

Compétence opérationnelle c5 : assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières

Élément opérationnel « Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières »

Situation initiale

Ce mandat pratique t'offre la possibilité d'établir des factures dans la pratique et de vérifier les factures reçues.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Avec ton ou ta supérieur-e, détermine un produit ou un service pour lequel tu peux établir deux factures. Recueille auprès de la personne en charge toutes les informations nécessaires dont tu as besoin pour établir les factures.

Tâche partielle n°3 Établis les factures sur la base des informations de la tâche partielle n°2.

Tâche partielle n°4 Fais vérifier les factures par la personne en charge. Apporte directement d'éventuelles corrections.

Tâche partielle n°5 Détermine à présent, avec la personne en charge dans ton entreprise, les factures reçues que tu peux contrôler. Pour cela, traite soit la variante 1, soit la variante 2.

Variante 1 : Si ton entreprise paie les factures manuellement, demande à la personne en charge quelles sont les cinq factures reçues que tu peux contrôler. Recueille auprès de la personne en charge toutes les informations nécessaires dont tu as besoin pour établir les factures. Marque les factures erronées. Réfléchis aux étapes suivantes pour traiter les factures erronées. Note tes constats par écrit.

Variante 2 : Si le processus de paiement des factures est automatisé dans ton entreprise, fais-toi un aperçu du processus de paiement automatisé qui est déclenché à la réception des factures dans ton entreprise (pour payer les factures). Représente le processus de paiement sous forme d'un graphique. Informe-toi, à l'aide du système de paiement, sur les ordres qui sont déclenchés dans le système de paiement en cas d'erreurs de paiement. Crée une synthèse de tes résultats.

Discute de tes résultats avec la personne en charge de la comptabilité ou du service comptable. Si nécessaire, retravaille tes synthèses.

Tâche partielle n°6 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.



Remarque sur la solution

Les factures que ton entreprise adresse à ses client·e·s s'appellent des factures débiteurs. Ce sont des factures pour des créances résultant de livraisons et de prestations. On les appelle ainsi parce qu'on réclame de l'argent aux client·e·s. On appelle ces client·e·s des débiteurs.

Veille à utiliser le modèle de facturation correcte de ton entreprise.

Les factures que ton entreprise doit payer sont appelées des factures créditeurs. Ce sont des factures de dettes pour des livraisons et des prestations. Les émetteurs de factures dont ton entreprise reçoit des factures sont appelés créanciers.



d2 : Traiter des réclamations

Compétence opérationnelle d2 : mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Élément opérationnel « Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs »

Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu t'exerces à gérer les réclamations de manière orientée vers les solutions.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Réfléchis aux réclamations que tu as reçues jusqu'à présent :

- Quel était le sujet de la réclamation ?
- Comment ton interlocuteur ou interlocutrice a-t-il ou elle réagi ?
- Comment as-tu réagi ?
- Comment la réclamation a-t-elle été traitée ? Quelle a été la solution ?

Note tes réponses sous forme de mots-clés.

Tâche partielle n°3 Dresse une liste des réclamations possibles et des approches pour y répondre de manière professionnelle. Fais la distinction entre les réclamations que tu peux traiter toi-même et celles que tu dois transférer. Justifie tes décisions.

Tâche partielle n°4 Discute de tes résultats à la tâche partielle n°3 avec ton ou ta supérieur·e. Demande-lui de te donner d'autres conseils pour gérer les réclamations de manière professionnelle. Complète ensuite tes notes de la tâche partielle n°3.

Tâche partielle n°5 Utilise de manière ciblée les approches et les conseils que tu as élaborés lors des prochaines réclamations. Évalue tes entretiens directement après :

- Comment ai-je réagi à la réclamation ?
- Quelle solution ai-je proposée ?
- À quel point ton interlocuteur ou interlocutrice était-il ou elle satisfait·e à la fin de l'entretien ?

Tâche partielle n°6 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Ce thème est également traité dans les CI. Lors du traitement, veille à intégrer les notes que tu as prises sur ce thème pendant les CI.



d3 : Préparer et réaliser un entretien de vente

Compétence opérationnelle d3 : mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients ou des fournisseurs

Élément opérationnel « Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients ou des fournisseurs »

Situation initiale

Ce mandat pratique t'offre la possibilité de préparer et de mener des entretiens de vente de manière professionnelle.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Choisis, avec ton ou ta supérieur·e, un entretien de vente avec des client·e·s internes ou externes que tu pourras observer. Accompagne l'entretien.

Prends des notes pendant l'entretien

- sur la situation de vente : Qu'est-ce qui est vendu, à qui et qui est impliqué ?
- sur la situation de l'entretien
- sur les canaux de communication utilisés.

Tâche partielle n°3 Prépare-toi à un entretien de vente que tu dois mener toi-même. Fais-le par exemple en

- organisant des documents importants (p. ex. des catalogues de produits, des conditions générales de vente ou des projets de contrats) et en lisant les pages pertinentes,
- t'informant sur les avantages du produit/service et en notant les arguments de vente appropriés,
- structurant le déroulement de l'entretien et en
- te renseignant auprès de ton ou ta supérieur·e pour obtenir des conseils sur la manière de mener cet entretien de vente.

Note tes réflexions et tes conclusions dans la synthèse.

Tâche partielle n°4 Mène l'entretien de vente. Demande ensuite à ton interlocuteur ou interlocutrice un feedback sur le déroulement de l'entretien et sur sa satisfaction quant au résultat.

Tâche partielle n°5 Effectue le suivi de l'entretien et consigne les principales conclusions dans la synthèse de la tâche partielle n°3. Dresse une liste de choses à faire avec les autres tâches nécessaires, comme l'établissement d'une offre ou la rédaction d'un contrat de vente.

Tâche partielle n°6 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.



Remarque sur la solution

Observe les autres entretiens de vente qui ont lieu dans ton entreprise. Demande toujours au préalable à tes collègues s'ils ou elles sont d'accord pour que tu participes à un entretien de vente avant d'en mener un toi-même.

Lors des entretiens de vente, utilise de manière ciblée les techniques d'entretien appropriées ainsi que l'argumentation sur les avantages et le storytelling.



d4 : Développer et entretenir les relations

Compétence opérationnelle d4 : entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs

Élément opérationnel « Entretien des relations avec les clients et les fournisseurs »

Situation initiale

Grâce à ce mandat pratique, tu t'entraînes à développer et entretenir des relations avec des client·e·s et des fournisseurs.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Renseigne-toi sur les mesures prises par ton entreprise pour établir et entretenir des relations positives avec les client·e·s et les fournisseurs. Tu trouveras ces informations par exemple dans la charte, dans les normes de qualité ou dans la charte de service de ton entreprise. Crée une synthèse de ces mesures et complète-la avec tes conclusions personnelles sur la manière d'établir des relations fructueuses.

Tâche partielle n°3 Demande aux personnes de ton entreprise qui sont souvent en contact avec des client·e·s ou des fournisseurs comment elles établissent et entretiennent des relations avec de nouveaux ou nouvelles client·e·s ou fournisseurs. Les interlocuteurs ou interlocutrices approprié·e·s dans ton entreprise sont par exemple des personnes de l'équipe de marketing ou de communication, du service externe ou du service clientèle.

Élargis ta synthèse de la tâche partielle n°2 à l'aide des nouvelles connaissances.

Tâche partielle n°4 Discute de ta vue d'ensemble avec ton ou ta supérieur·e et demande-lui quels sont les conseils les plus précieux qu'il ou elle a recueillis au cours de sa carrière pour établir et entretenir des relations. Développez ensemble des idées sur la manière dont tu peux établir et entretenir de manière ciblée des relations avec les client·e·s et les fournisseurs dans ton travail quotidien. Complète la vue d'ensemble avec les connaissances acquises lors de l'entretien.

Tâche partielle n°5 Au cours des semaines à venir, applique de manière ciblée les conclusions de ta vue d'ensemble dans ton quotidien professionnel.

Tâche partielle n°6 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Il existe de nombreuses manières différentes d'entretenir les relations avec les client·e·s. Adapte toujours l'organisation de tes relations au groupe cible ou au ou à la client·e concerné·e.



d4 : Recueillir et utiliser un feedback de façon ciblée

Compétence opérationnelle d4 : entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs

Élément opérationnel « Entretien des relations avec les clients et les fournisseurs »

Situation initiale

Dans ce mandat pratique, tu apprends à recueillir et utiliser un feedback.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Informe-toi sur la manière dont le feedback sur les contacts avec les client·e·s ou les fournisseurs internes et externes est recueilli dans ton entreprise (p. ex. par des sondages auprès des client·e·s ou des entretiens personnels). Crée ensuite une synthèse des normes de l'entreprise en matière de recueil de feedback.

Tâche partielle n°3 Souviens-toi d'au moins deux feedbacks que tu as toi-même reçus de client·e·s ou de fournisseurs internes ou externes concernant tes contacts :

- Sur quoi t'a-t-on donné un retour ?
- Qu'est-ce qui a bien fonctionné ?
- Qu'est-ce qui pourrait être amélioré ?

Complète ta synthèse de la tâche partielle n°2 avec ces réflexions et déduis-en des mesures d'amélioration concrètes pour ton travail, que tu consignes par écrit.

Tâche partielle n°4 Demande activement au moins deux nouveaux feedbacks de client·e·s ou de fournisseurs concernant ton contact. Recueille les feedbacks de manière professionnelle en respectant les normes de l'entreprise. Note des mesures d'amélioration concrètes pour les futurs contacts avec les client·e·s ou les fournisseurs et discutes-en avec ton ou ta supérieur·e.

Tâche partielle n°5 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Les feedbacks sur les produits ou les services de ton entreprise ne sont pas considérés comme des retours sur le contact. Les mesures d'amélioration de la tâche partielle n°3 peuvent concerner soit tes actions personnelles en tant que spécialiste, soit ton entreprise dans son ensemble.



e1 : Traiter des données et garantir la sécurité des données

Compétence opérationnelle e1: utiliser des applications propres au domaine commercial

Élément opérationnel « Utiliser des applications propres au domaine commercial »

Situation initiale

Ce mandat pratique te permet d'apprendre à connaître les applications logicielles de ton entreprise, de te familiariser avec les bases de données et d'identifier les risques et d'en déduire des mesures.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Crée une synthèse de tous les programmes que tu utilises dans ton entreprise (p. ex. MS Office, SAP, CRM, CMS, bases de données). Note pour chaque application l'utilisation prévue, les avantages et les inconvénients ainsi que les interfaces avec d'autres programmes logiciels.

Tâche partielle n°3 Complète la synthèse avec le thème « Sécurité des données dans mon entreprise » et réponds aux questions principales suivantes :

- Quelles sont les dispositions relatives à la sécurité des données dont tu dois tenir compte de manière générale dans ton entreprise et lesquelles plus particulièrement pour l'utilisation des applications ?
 - Comment peux-tu contribuer à la sécurité des données dans l'entreprise ?
 - Comment procèdes-tu lorsque la sécurité des données est menacée ?
-

Tâche partielle n°4 Dans les semaines qui suivent, travaille consciemment avec les données qui sont enregistrées dans un logiciel de ton entreprise. Tu peux par exemple

- Saisir des données,
 - Modifier des données,
 - Préparer des données,
 - Nettoyer ou supprimer des données et
 - Archiver des données.
-



Tâche partielle n°5 Visualise au moins une situation délicate en termes de sécurité des données que tu as vécues dans ton quotidien professionnel et décris la situation :

- Que s'est-il passé ?
- Comment as-tu résolu la situation ?
- Quelles ont été les conséquences sur ton entreprise et les autres services concernés ?
- Pourquoi la situation s'est-elle produite ?

Note tes réponses par écrit.

Tâche partielle n°6 Décris pour chaque situation de la tâche partielle n°5 au moins deux mesures concrètes qui réduisent le risque de situations similaires à l'avenir. Complète ta synthèse de la tâche partielle n°3 en conséquence.

Tâche partielle n°7 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Typiquement les entreprises enregistrent leurs données dans des bases de données.

MANDATS PRATIQUES

Semestre 5



c3 : Optimiser le processus

Compétence opérationnelle c3 : documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise

Élément opérationnel « Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise »

Situation initiale

Dans ton travail quotidien, il arrive souvent que des processus doivent être adaptés et optimisés. Dans ce mandat pratique, tu peux t'exercer à optimiser un processus.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Détermine avec ton ou ta supérieur·e un processus que tu souhaites optimiser dans ton travail quotidien.

Pour cela, demande les informations nécessaires ou les documentations de processus déjà existantes.

Tâche partielle n°3 Réfléchis à la manière dont le processus peut être optimisé. Demande-toi à ce sujet :

- Quelles tâches pourraient être effectuées plus facilement ou plus efficacement ?
- Dans quel processus de travail se produisent souvent des erreurs ou des défauts de qualité ?
- Où perd-on inutilement du temps ?
- Où y a-t-il des malentendus ?

Dresse une liste de mesures d'optimisation appropriées.

Tâche partielle n°4 Définis ce que tu veux atteindre avec les différentes mesures d'optimisation, par exemple :

- Réduction des coûts
- Prévention des erreurs
- Gain de temps
- Utilisation des technologies actuelles

Complète tes réflexions dans la liste de la tâche partielle n°3.

Tâche partielle n°5 Élabore au moins une mesure d'optimisation en détail. Établis à cet effet une documentation graphique et descriptive du processus. Note par écrit pourquoi l'optimisation est judicieuse et quel est l'objectif de ton optimisation.

Tâche partielle n°6 Discute de la proposition d'optimisation avec ton ou ta supérieur·e et évaluez ensemble sa faisabilité.



Tâche partielle n°7 Une fois qu'il a été approuvé, mets activement en œuvre le processus optimisé dans ton entreprise. Adapte la documentation obsolète du processus conformément à ton optimisation. Vérifie au cours des quatre semaines qui suivent si le processus fonctionne mieux. Discute de tes conclusions avec ton ou ta supérieur·e et propose des mesures d'amélioration si nécessaire.

Tâche partielle n°8 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Veille à ce que la description de ton processus soit structurée de façon compréhensible et présente un déroulement par étapes. Représente par exemple le processus à l'aide d'un ordigramme.

Dans la tâche partielle n°3, tu peux également demander un retour aux personnes qui sont impliquées dans le processus.



c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication

Compétence opérationnelle c4 : mettre en œuvre des activités de marketing et de communication

Élément opérationnel « Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication »

Situation initiale

Ce mandat pratique te permet de mettre en pratique tes connaissances en matière d'analyse des groupes cibles, de création de contenus de communication et de conclusion de mesures de communication.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Choisis un produit, un service ou un événement actuel de ton entreprise et définis le groupe cible.

Effectue une analyse systématique des groupes cibles et détermine à qui le produit, le service ou l'événement est destiné.

Crée une synthèse qui présente les caractéristiques et les propriétés du groupe cible.

Tâche partielle n°3 Crée un contenu de communication approprié pour le produit, le service ou l'événement actuel choisi, en mettant l'accent sur le groupe cible principal.

Pour cela, rassemble toutes les informations nécessaires auprès du service compétent (p. ex. marketing, direction de projet ou gestion d'événements) et planifie ta démarche en étapes claires.

Rédige une première ébauche du contenu de la communication et discutes-en avec le service compétent. Note les suggestions d'amélioration pendant l'entretien.

Finalise le contenu de la communication et discute du résultat avec le service compétent de ton entreprise.

Tâche partielle n°4 Mets en œuvre la mesure de communication comme convenu.

Tâche partielle n°5 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Conçois des contenus de communication conformes aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.

Réfléchis au groupe cible auquel s'adressent les contenus de communication et conçois à cet effet des formats et un langage expressifs.



c4 : Effectuer des recherches sur les développements multimédias

Compétence opérationnelle c4 : mettre en œuvre des activités de marketing et de communication

Élément opérationnel « Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication »

Situation initiale

Ce mandat pratique te donne l'occasion d'effectuer des recherches sur les développements multimédias et de participer ensuite à des discussions avec les connaissances que tu as acquises.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Effectue des recherches sur les développements multimédias actuels dans ta branche. Analyse également les tendances suivies par vos concurrent-e-s.

Établis un tableau récapitulatif dans lequel tu compares les développements multimédias de deux ou trois concurrent-e-s avec ton entreprise.

Tâche partielle n°3 Développe deux à trois propositions concrètes de développements multimédias qui devraient être mis en œuvre dans ton entreprise (p. ex. présence sur les réseaux sociaux, publicité radio ou fonctions de chat) et justifie tes recommandations. Pour cela, utilise les recherches que tu as effectuées dans la tâche partielle n°2.

Renseigne-toi pour savoir qui est en charge du marketing et de la communication dans l'entreprise. Fixe un rendez-vous pour échanger tes idées avec le ou la spécialiste.

Tâche partielle n°4 Présente au ou à la spécialiste tes idées pour le développement multimédia de ton entreprise et demande-lui un retour sur tes propositions. Discutez ensemble de tes idées et, le cas échéant, renseigne-toi auprès du ou de la spécialiste sur les nouveautés prévues dans l'entreprise.

Tâche partielle n°5 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Échange avec tes collègues de l'école professionnelle ou des CI pour savoir quelle est la tendance en matière de développements multimédias.



c5 : Établir des budgets et tenir des comptes

Compétence opérationnelle c5: assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières

Élément opérationnel « Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières »

Situation initiale

Dans le cadre des opérations financières de l'entreprise, tu établis des budgets et des décomptes pour différents projets. Dans ce mandat pratique, tu as l'occasion d'exercer ces aptitudes.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Cherche avec ton ou ta supérieur·e un projet pour lequel tu peux établir un budget et un décompte. Établis le budget sous forme numérique et discutes-en ensuite avec ton ou ta supérieur·e.

Tâche partielle n°3 Rassemble toutes les factures qui ont été établies dans le cadre du projet et établis un décompte des coûts et des recettes effectifs pour le projet.

Tâche partielle n°4 Conviens suffisamment tôt d'un rendez-vous avec la personne responsable de la comptabilité ou du service comptable afin de créer ensemble les ordres de paiement pour les factures du projet. Crée trois à cinq ordres de paiement selon ses instructions.
Dresse une liste de contrôle ou des notes pour l'établissement des futurs ordres de paiement. Discute de tes notes avec la personne en charge et adapte-les si nécessaire.

Tâche partielle n°5 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Les entreprises disposent souvent de modèles de budgets et de décomptes.

Les petits postes font également partie du budget.

Veille à déclencher les ordres de paiement en temps voulu, avant la date d'échéance figurant sur les factures.



d3 : Préparer et réaliser un entretien de négociation

Compétence opérationnelle d3 : mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients ou des fournisseurs

Élément opérationnel « Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients ou des fournisseurs »

Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu t'exerces à préparer et à mener un entretien de négociation.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Choisis avec ton ou ta supérieur·e un entretien de négociation approprié dans ton entreprise, que tu peux mener. Il peut s'agir par exemple d'une situation dans laquelle tu

- négocies une offre pour un événement,
- discutes d'une offre avec un fournisseur ou tu
- discutes d'une offre avec un·e client·e.

Crée une synthèse des points de discussion possibles qui peuvent survenir pendant la négociation, comme la tarification, les remises sur le volume ou les délais de livraison.

Tâche partielle n°3 Prépare l'entretien et renseigne-toi au préalable auprès de ton ou ta supérieur·e sur la marge de négociation.

Tâche partielle n°4 Mène l'entretien de négociation et pour cela, applique de façon ciblée le concept Harvard et les techniques sur le traitement des objections. Demande ensuite à ton interlocuteur ou interlocutrice un feedback sur le déroulement de l'entretien et sur sa satisfaction quant au résultat.

Tâche partielle n°5 Effectue le suivi de l'entretien. Note les conclusions que tu as tirées de l'entretien dans la synthèse et dresse une liste de choses à faire avec toutes les autres tâches (p. ex. établir une offre ou rédiger un contrat de vente).

Tâche partielle n°6 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Demande à un·e collègue de t'autoriser à assister à un entretien de négociation en tant qu'observateur·rice avant d'en mener un toi-même.



e3 : Évaluer et préparer des données de manière qualitative

Compétence opérationnelle e3 : évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise

Élément opérationnel « Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise »

Situation initiale

Lorsque tu dois analyser et évaluer des informations non numériques telles que des avis ou des observations, on parle d'une évaluation qualitative. Avec ce mandat pratique, tu apprends à recevoir correctement un mandat d'analyse, à évaluer des données de manière qualitative et à interpréter des résultats d'évaluation.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Définis avec ton ou ta supérieur·e un mandat d'analyse que tu dois mettre en œuvre de manière qualitative.

Discute des données et des informations dont tu as besoin et avec quel programme du peux mettre en œuvre correctement le mandat d'analyse. Prends des notes à ce sujet.

Tâche partielle n°3 Procure-toi à présent les données dont tu as besoin pour ton analyse qualitative. Prépare les données de sorte à pouvoir les analyser ensuite.

Tâche partielle n°4 Effectue l'analyse qualitative conformément à la clarification de ton mandat de la tâche partielle n°2. Vérifie ensuite tes résultats :

- Tes résultats sont-ils clairs et plausibles ?
- La manière dont tu as obtenu ces résultats est-elle compréhensible pour les autres ?

Tâche partielle n°5 Prépare les résultats sous forme d'un graphique (p. ex. diagramme en barres, tableau, diagramme circulaire) et interprète-les :

- Quels corrélations, modèles ou tendances ressortent dans l'analyse et quelles en sont les raisons ?
- Y a-t-il des facteurs externes qui ne sont pas pris en compte dans l'analyse et qui influencent le résultat ?

Note tes résultats par écrit.

Tâche partielle n°6 Présente tes résultats à ton ou ta supérieur·e et explique-lui ton interprétation.

Tâche partielle n°7 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.



Remarque sur la solution

Pour les analyses qualitatives, tu examines par exemple des commentaires sur les réseaux sociaux, des fichiers texte, des photos ainsi que des audios et des vidéos.

Dans l'élément opérationnel, les analyses qualitatives sont appelées « analyses de contenu ».



e3 : Évaluer et préparer des données de manière quantitative

Compétence opérationnelle e3 : évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise

Élément opérationnel « Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise »

Situation initiale

Dans le domaine commercial, l'analyse des chiffres de vente est une évaluation quantitative typique. Tu évalues ici des chiffres et des données mesurables. Avec ce mandat pratique, tu apprends à recevoir correctement un mandat d'analyse, à évaluer des données de manière qualitative et à interpréter des résultats d'évaluation.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Réfléchis à ce pour quoi tu peux effectuer une analyse quantitative dans l'entreprise ou dans ton service. Note ce que tu veux trouver concrètement. Discute du résultat avec ton ou ta supérieur-e et définissez ensemble avec quel programme tu peux effectuer et préparer l'analyse quantitative.

Tâche partielle n°3 Procure-toi toutes les données dont tu as besoin pour ton mandat d'analyse et familiarise-toi avec le programme d'analyse.

Tâche partielle n°4 Effectue l'analyse quantitative. Calcule ensuite les indicateurs, les valeurs et les séries de données demandés conformément à ce mandat et vérifie ton résultat :

- Tes résultats sont-ils plausibles ?
- La formule de calcul est-elle correcte ?
- La manière dont tu as obtenu le résultat est-elle compréhensible pour les autres ?

Tâche partielle n°5 Prépare les résultats sous forme d'un graphique (p. ex. diagramme en barres, tableau, diagramme circulaire) et interprète-les :

- Qu'indiquent les contenus des données ?
- Quels corrélations, modèles ou tendances, les données indiquent-elles et quelles en sont les raisons ?
- Y a-t-il des facteurs externes qui ne sont pas pris en compte dans l'analyse et qui influencent le résultat ?

Note tes résultats par écrit.

Tâche partielle n°6 Présente tes résultats à ton ou ta supérieur-e et explique-lui ton interprétation.

Tâche partielle n°7 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.



Remarque sur la solution

Les outils d'IA comme ChatGPT t'aident à formuler des questions d'analyse quantitatives.

Les entreprises établissent des analyses quantitatives à intervalles réguliers. Intègre les résultats d'analyses précédentes dans ton évaluation.

MANDATS PRATIQUES

Semestre 6



a1 : Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses

Compétence opérationnelle a1: examiner et développer des compétences commerciales

Élément opérationnel « Examiner et développer des compétences commerciales »

Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour découvrir, analyser et développer de manière ciblée tes talents, tes forces et tes faiblesses personnels.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Réfléchis à tes activités dans l'entreprise, à l'école professionnelle et dans les CI. Réponds pour cela aux questions suivantes :

- Qu'est-ce que je maîtrise particulièrement bien ?
- Dans quelles situations est-ce que je reçois régulièrement des retours positifs ?
- Quelles tâches me plaisent le plus ?
- Quels sont les thèmes que je souhaite approfondir ?
- Pour quelles tâches est-ce que je rencontre toujours les mêmes problèmes ?

Rédige un résumé clair de tes réponses.

Tâche partielle n°3 Réfléchis à des situations de travail concrètes dans lesquelles tu peux effectuer davantage de tâches qui te plaisent particulièrement. Complète ta synthèse avec ces informations.

Tâche partielle n°4 Réfléchis aux mesures à prendre pour les tâches que tu ne réussis pas encore très bien afin d'obtenir des améliorations et complète ta synthèse.

Tâche partielle n°5 Cherche des moyens de te perfectionner dans les tâches des tâches partielles n°3 et 4. Il pourrait s'agir par exemple de :

- Échanger avec des spécialistes
- Regarder des tutoriels
- Lire des articles spécialisés
- Participer à des formations continues internes ou à des cours externes

Complète ta synthèse avec ces possibilités de perfectionnement.

Tâche partielle n°6 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.



Remarque sur la solution

Dans ta grille de compétences ou sur Internet, tu trouveras d'autres questions de réflexion pertinentes pour la tâche partielle n°2.

Pense également à ta vie privée pour découvrir des idées de formation professionnelle.



a2 : Mettre à jour son profil professionnel sur les réseaux sociaux

Compétence opérationnelle a2 : développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial

Élément opérationnel « Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial »

Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour créer ou actualiser ton profil professionnel sur les réseaux sociaux.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Examine les profils de réseaux sociaux professionnels de tes collègues de l'école professionnelle et des CI, ainsi que des personnes de ton entreprise et des employé-e-s d'autres entreprises. Étudie attentivement leurs profils et obtiens une vue d'ensemble des contributions ou commentaires qu'ils ou elles publient.

Tâche partielle n°3 Crée ton propre profil professionnel sur les réseaux sociaux, si tu n'en as pas encore. Compare les contributions et les profils de tes collègues avec ton propre profil professionnel sur les réseaux sociaux. Réfléchis à la manière dont tu peux optimiser ta présence sur les réseaux sociaux et la rendre plus professionnelle.

Tâche partielle n°4 Actualise ton profil sur les réseaux sociaux avec tes nouvelles connaissances.

Tâche partielle n°5 Cherche une contribution dont le thème correspond à ton travail ou à ta branche et que tu trouves particulièrement intéressante. Interagis avec cette contribution, par exemple en la commentant, en la partageant ou en la likant.

Tâche partielle n°6 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Ton profil professionnel sur les réseaux sociaux doit être professionnel, authentique et clairement compréhensible pour ton environnement professionnel. Respecte les directives de ton entreprise.

Choisis un contenu pour ton profil qui soit pertinent pour toi et pour ton réseau professionnel et qui provienne de sources fiables.



a2 : S'informer sur les réseaux professionnels, utiliser et entretenir les réseaux

Compétence opérationnelle a2: développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial

Élément opérationnel « Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial »

Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour t'informer sur les réseaux d'entreprise, les utiliser et les entretenir activement. Construis des relations de manière stratégique et utilise le réseautage de manière ciblée afin d'élargir tes opportunités professionnelles.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Réfléchis aux réseaux professionnels que tu connais déjà ou que tu vas découvrir dans ton travail. Demande conseil à tes collègues et échange avec d'autres personnes en formation à l'école professionnelle ou dans les CI. Dresse ensuite une liste des réseaux professionnels que tu as identifiés.

Tâche partielle n°3 Réfléchis à la formation que tu as suivie jusqu'à présent: Quelles sont les connaissances professionnelles que tu as faites jusqu'à présent et qui t'ont été particulièrement sympathiques? Il peut s'agir d'une personne d'une autre équipe, d'un autre service, de l'école professionnelle ou des CI. Choisis ensuite au moins une personne avec laquelle tu souhaites approfondir le contact.

Tâche partielle n°4 Réfléchis à une entrée en matière appropriée pour entamer la discussion avec la personne et fixe un rendez-vous pour un échange. Pour développer ton réseau professionnel et renforcer tes compétences en matière de communication et de réseautage, tu peux aborder les sujets suivants avec ton interlocuteur ou interlocutrice :

- demander des conseils professionnels
- demander des informations sur les possibilités de formation continue
- discuter de projets professionnels
- demander des conseils et des idées pour entretenir son réseau

Réfléchis à la manière dont tu peux mener la conversation pour qu'elle soit utile aux deux parties et à la manière dont tu souhaites entretenir le contact à long terme.

Tâche partielle n°5 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.



Remarque sur la solution

En fonction du stade de développement professionnel d'une personne, différents réseaux s'avèrent pertinents. Par conséquent, réfléchis aux réseaux qui sont pertinents dans ta situation actuelle.

Tiens également compte de tes centres d'intérêts personnels comme point de départ pour d'éventuels réseaux. Une personne qui s'intéresse aux affaires politiques par exemple, sera à l'aise dans une association qui a une orientation politique. Une personne qui s'intéresse davantage aux langues étrangères dans la branche, quant à elle, trouvera peut-être sa place dans une organisation qui œuvre pour l'échange international.



b3 : Participer aux discussions économiques

Compétence opérationnelle b3 : participer aux discussions économiques

Élément opérationnel « Participer aux discussions économiques »

Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour identifier les développements économiques pour toi et ton entreprise et pour participer à une discussion économique.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Fais-toi un aperçu de l'actualité mondiale. Note les thèmes qui sont actuellement pertinents pour ton entreprise et ta branche. Il peut s'agir par exemple de technologies innovantes, du climat, de la politique, des prix des matières premières ou de l'histoire et des développements culturels. Cherche d'autres informations sur ces thèmes. Note tes découvertes dans une synthèse.

Tâche partielle n°3 Évalue maintenant l'impact des thèmes que tu as recherchés sur ton entreprise. Les questions suivantes t'aideront à le faire :

- Quel est l'impact de la situation économique actuelle sur mon entreprise ?
- Quel est l'impact des événements mondiaux ou nationaux sur les produits et/ou les services de mon entreprise ?
- Quel est l'impact des sujets politiques actuels, des élections, des scrutins ou d'autres développements sur mon entreprise ?

Complète tes réponses dans ta synthèse.

Tâche partielle n°4 Fixe un rendez-vous avec ton ou ta supérieur·e ou un·e collègue. Définis au préalable un thème sur lequel tu souhaites échanger avec la personne. Prépare-toi à l'entretien par écrit.

Tâche partielle n°5 Mène une discussion professionnelle en exposant tes points de vue, en répondant aux arguments de ton interlocuteur ou interlocutrice et en donnant des réponses objectives et fondées. Au cours de la discussion, prends des notes ou bien résume ensuite la discussion pour toi en quelques mots. Note ce que tu as bien réussi et les domaines dans lesquels tu souhaiterais t'améliorer dans la conduite de la discussion.

Tâche partielle n°6 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Différents fournisseurs de médias couvrent différemment le même sujet. Fais donc des recherches auprès de différents médias afin d'obtenir une image aussi complète que possible.

MANDATS PRATIQUES

Choix option



c6 : Participer à la comptabilité des salaires

Option « Finances »

Compétence opérationnelle c6 : exécuter des travaux de comptabilité financière

Élément opérationnel « Exécuter des travaux de comptabilité financière »

Situation initiale

Ce mandat pratique t'offre la possibilité de participer activement à la comptabilité des salaires.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Cherche, avec la personne en charge, une tâche que tu peux assumer dans le cadre de la comptabilité des salaires. Il peut s'agir par exemple des tâches suivantes :

- contrôler les comptes qui sont en rapport avec la comptabilité des salaires (p. ex. compte de la sécurité sociale et compte de la caisse de pension)
- identifier et corriger les écritures erronées dans la comptabilité des salaires
- établir et vérifier les décomptes de salaire de chacun-e des employé-e-s
- participer à l'établissement des déclarations de salaire et répondre à d'éventuelles questions à ce sujet
- aider à la préparation d'autres documents salariaux (p. ex. pour le contrôle externe par des experts-comptables, des organismes d'assurance sociale, des caisses de pension ou l'administration fiscale)

Tâche partielle n°3 Exécute le mandat de la tâche partielle n°2. Vérifie ton résultat et montre-le à la personne en charge. Apporte d'éventuelles mesures correctives.

Tâche partielle n°4 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Veille à ce que toutes les déductions pertinentes (impôts, assurances sociales) et les prestations complémentaires soient calculées correctement et vérifie si les délais de paiement sont respectés.

Les déclarations de salaire doivent respecter certaines déductions telles que les impôts et les cotisations sociales, ainsi que certains délais.

Veille à ce que tous les documents pertinents soient classés intégralement et correctement afin de garantir un déroulement sans accroc et de pouvoir donner des réponses fondées en cas de questions.

Tu peux mettre en œuvre le mandat pratique plusieurs fois avec différents mandats de comptabilité des salaires.



c6 : Participer à l'établissement des comptes annuels

Option « Finances »

Compétence opérationnelle c6 : exécuter des travaux de comptabilité financière

Élément opérationnel « Exécuter des travaux de comptabilité financière »

Situation initiale

Ce mandat pratique t'offre la possibilité de participer activement à l'établissement des comptes annuels.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Cherche, avec la personne en charge, une tâche que tu peux assumer dans le cadre de l'établissement des comptes annuels. Il peut s'agir par exemple des tâches suivantes :

- tenir des livres auxiliaires pour les écritures de clôture (p. ex. comptabilité des débiteurs, comptabilité des créanciers, comptabilité des immobilisations)
- passer des écritures de fin d'année et classer les pièces justificatives correspondantes
- effectuer des comparaisons de comptes et transférer des écritures erronées
- effectuer des comparaisons budgétaires et des décomptes
- faire l'inventaire et présenter les positions en montants monétaires
- prendre contact avec les services internes et leur demander par exemple de récupérer des

créances en souffrance (remarque : comptes de régularisation actifs et passifs ou transitoires)

- clarifier la TVA dans le cadre de la clôture des comptes annuels

Tâche partielle n°3 Exécute le mandat de la tâche partielle n°2. Vérifie ton résultat et montre-le à la personne en charge. Apporte d'éventuelles mesures correctives.

Tâche partielle n°4 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Tu peux mettre en œuvre le mandat pratique plusieurs fois avec différents mandats de la clôture annuelle.



d5 : Mener des entretiens de conseil exigeants ou des entretiens de vente difficiles

Option « Communication dans la langue nationale »

Compétence opérationnelle d5 : gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients ou des fournisseurs dans la langue nationale

Élément opérationnel « Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients ou des fournisseurs dans la langue nationale »

Situation initiale

Ce mandat pratique t'aide à t'exercer à des entretiens de conseil exigeants ou à des entretiens de vente difficiles.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Décide si tu veux mener un entretien de conseil exigeant ou un entretien de vente difficile. Interviewe ensuite ton ou ta supérieur-e sur le thème que tu as choisi. Demande-lui par exemple,

- en quoi consiste un entretien de conseil ou de vente exigeant,
- comment ton ou ta supérieur-e reste professionnel-le dans ce genre d'entretiens de conseil ou de vente, et
- quelles sont ses recettes pour réussir ce type d'entretiens de conseil ou de vente.

Résume tes conclusions par écrit et détermine avec ton ou ta supérieur-e un entretien de conseil ou de vente exigeant que tu dois mener.

Tâche partielle n°3 Prépare bien l'entretien de conseil ou de vente exigeant, par exemple en

- esquissant différentes variantes de solutions, y compris leurs avantages et inconvénients,
- visualisant les propositions de solutions,
- réfléchissant aux avantages pour les client-e-s,
- préparant des documents importants,
- regardant les offres des concurrent-e-s et en faisant des recherches sur leurs avantages et inconvénients et en
- réfléchissant aux éventuelles questions des client-e-s.

Consigne tes informations par écrit dans une synthèse et emporte celle-ci lors de ton entretien.



Tâche partielle n°4 Mène l'entretien de conseil ou de vente exigeant. Effectue ensuite les travaux de suivi nécessaires. Note les points importants et les conclusions pour les futurs entretiens et discutes-en au besoin avec ton ou ta supérieur-e.

Tâche partielle n°5 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Un bon entretien de conseil et de vente implique également une introduction et une conclusion réfléchies de l'entretien.

Utilise les techniques de conduite d'entretien (questions ouvertes/fermées).

Dans tous les cas, reste factuel-le et ne te laisse pas déstabiliser par des client-e-s exigeant-e-s.



d5 : Mener des entretiens de réclamation avec succès

Option « Communication dans la langue nationale »

Compétence opérationnelle d5 : gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients ou des fournisseurs dans la langue nationale

Élément opérationnel « Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients ou des fournisseurs dans la langue nationale »

Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu t'exerces à traiter des réclamations de manière professionnelle.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Fais des recherches dans ton entreprise pour savoir quelles sont les directives en vigueur pour le traitement des réclamations. Rédige une notice avec les points les plus importants (p. ex. règles d'échange, dispositions de garantie).

Tâche partielle n°3 Traite de manière autonome au moins deux réclamations de client-e-s en utilisant la notice de la tâche partielle n°2.

Tâche partielle n°4 Effectue le suivi des réclamations des client-e-s conformément aux directives de l'entreprise. Complète si nécessaire ta notice de la tâche partielle n°2 pour les futures réclamations.

Tâche partielle n°5 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Les réclamations sont des opportunités. Aborde donc chaque entretien de réclamation avec une attitude positive. Les client-e-s se souviennent souvent mieux d'un entretien de réclamation mené de manière professionnelle que d'un entretien de vente ou de conseil ordinaire. Analyse la situation et les besoins de tes client-e-s de manière ciblée. Fais preuve de compréhension en te mettant à leur place et en regrettant l'incident. Tu orientes ainsi l'entretien dans une direction constructive et positive.

D'autres facteurs de réussite pour un entretien réussi sont : écoute activement, prends la demande du ou de la client-e au sérieux, reste aimable, ne te laisse pas déstabiliser et propose une solution.



d6 : Mener des entretiens de conseil exigeants ou des entretiens de vente difficiles dans la langue étrangère

Option « Communication dans la langue étrangère »

Compétence opérationnelle d6 : gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients ou des fournisseurs dans la langue étrangère

Élément opérationnel « Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients ou des fournisseurs dans la langue étrangère »

Situation initiale

Ce mandat pratique t'aide à t'exercer à des entretiens de conseil exigeants ou à des entretiens de vente difficiles dans la langue étrangère.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Décide si tu veux mener un entretien de conseil exigeant ou un entretien de vente difficile dans la langue étrangère. Interviewe ensuite ton ou ta supérieur-e sur le thème que tu as choisi. Demande-lui par exemple,

- en quoi consiste un entretien de conseil ou de vente exigeant,
- comment ton ou ta supérieur-e reste professionnel-le dans ce genre d'entretiens de conseil ou de vente, et
- quelles sont ses recettes pour réussir ce type d'entretiens de conseil ou de vente.

Résume tes conclusions par écrit et détermine avec ton ou ta supérieur-e un entretien de conseil ou de vente exigeant que tu dois mener dans la langue étrangère.

Tâche partielle n°3 Prépare bien l'entretien de conseil ou de vente exigeant, par exemple en

- esquissant différentes variantes de solutions, y compris leurs avantages et inconvénients,
- visualisant les propositions de solutions,
- réfléchissant aux avantages pour les client-e-s,
- préparant des documents importants,
- regardant les offres des concurrent-e-s et en faisant des recherches sur leurs avantages et inconvénients,
- réfléchissant aux questions possibles des client-e-s et
- en acquérant un vocabulaire technique spécifique dans la langue étrangère.

Consigne tes informations par écrit dans une synthèse et emporte celle-ci lors de ton entretien.



Tâche partielle n°4 Mène l'entretien de conseil ou de vente exigeant. Effectue ensuite les travaux de suivi nécessaires. Note les points importants et les conclusions pour les futurs entretiens et discute-en au besoin avec ton ou ta supérieur-e.

Tâche partielle n°5 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Un bon entretien de conseil ou de vente implique également une introduction et une conclusion réfléchies de l'entretien.

Utilise les techniques de conduite d'entretien (questions ouvertes/fermées).

Dans tous les cas, reste factuel-le et ne te laisse pas déstabiliser par des client-e-s exigeant-e-s.



d6 : Mener des entretiens de réclamation dans la langue étrangère avec succès

Option « Communication dans la langue étrangère »

Compétence opérationnelle d6 : gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients ou des fournisseurs dans la langue étrangère

Élément opérationnel « Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients ou des fournisseurs dans la langue étrangère »

Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu t'exerces à traiter des réclamations de manière professionnelle dans une langue étrangère.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Effectue des recherches dans ton entreprise pour savoir quelles sont les directives en vigueur pour le traitement des réclamations. Rédige une notice avec les points les plus importants (p. ex. règles d'échange, dispositions de garantie).

Tâche partielle n°3 Traite de manière autonome au moins deux réclamations de client-e-s en utilisant la notice de la tâche partielle n°2.

Tâche partielle n°4 Effectue le suivi des réclamations des client-e-s conformément aux directives de l'entreprise. Complète si nécessaire ta notice de la tâche partielle n°2 pour les futures réclamations.

Tâche partielle n°5 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Les réclamations sont des opportunités. Aborde donc chaque entretien de réclamation avec une attitude positive. Les client-e-s se souviennent souvent mieux d'un entretien de réclamation mené de manière professionnelle que d'un entretien de vente ou de conseil ordinaire.

Analyse la situation et les besoins de tes client-e-s de manière ciblée. Fais preuve de compréhension en te mettant à leur place et en regrettant ou comprenant l'incident. Tu orientes ainsi l'entretien dans une direction constructive et positive.

Demande activement au ou à la client-e si tu ne comprends pas les expressions dans la langue étrangère.

D'autres facteurs de réussite pour un entretien réussi sont : Écoute activement, prends la demande du ou de la client-e au sérieux, reste aimable. Ne te laisse pas déstabiliser et propose une solution.



e5 : Mettre en place un système de gestion des contenus

Option « Technologie »

Compétence opérationnelle e5 : mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial

Élément opérationnel « Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial »

Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu t'entraînes à mettre en place des bases de données et des systèmes de gestion des contenus (p. ex. CMS ou outil CRM).

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Détermine avec ton ou ta supérieur-e une base de données ou un système de gestion de contenus pour lequel tu peux mettre en place toi-même la structure ou l'interface utilisateur.

Recueille toutes les informations nécessaires pour mettre en place la structure ou l'interface utilisateur, comme

- l'utilisation finale prévue
- la structure souhaitée
- les fonctions souhaitées et
- le groupe cible

Tâche partielle n°3 Procure-toi les autorisations nécessaires (p. ex. droits d'administrateur, mot de passe), pour effectuer les ajustements.

Configure l'interface utilisateur conformément aux indications à la tâche partielle n°2.

Si besoin, demande l'accord ou le soutien de la personne en charge.

Tâche partielle n°4 Vérifie le résultat de ton travail (p. ex. effectuer un test ou essayer avec différents comptes) et procède aux ajustements nécessaires.

Tâche partielle n°5 Dans le cadre d'un procès-verbal, documente la structure et le classement du système que tu as mis en place. Consigne par exemple quelles responsabilités tu as définies, qui peut accéder à quoi et quelles sont les règles et les directives en vigueur.

Tâche partielle n°6 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.



Remarque sur la solution

Crée une interface utilisateur la plus simple et claire possible. Veille à ce que les utilisateurs finaux et utilisatrices finales puissent utiliser l'interface sans explications.

Active l'interface utilisateur de la base de données ou le système de gestion des contenus seulement une fois que tu as l'autorisation de ton ou ta supérieur-e pour cela.



e6 : Nettoyer et préparer de grosses quantités de données

Option « Technologie »

Compétence opérationnelle e6 : évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu

Élément opérationnel « Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu »

Situation initiale

Avec ce mandat pratique, tu t'exerces à nettoyer de grands ensembles de données et à préparer des données de façon adaptée au groupe cible.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Avec ton ou ta supérieur-e, cherche un grand ensemble de données que tu peux évaluer et préparer.

Informe-toi sur les personnes qui travailleront plus tard avec ces données, ce pour quoi les données sont préparées et dans quel format tu dois présenter les résultats (présentation, rapport, etc.).

Clarifie avec ton ou ta supérieur-e le mandat d'analyse. Rédige une ou plusieurs questions concrètes auxquelles tu dois répondre avec l'analyse de données.

Tâche partielle n°3 Crée-toi une vue d'ensemble des données brutes et nettoie-les de sorte à pouvoir en faire une analyse. Selon les cas, tu devras

- Corriger des données,
- Éliminer des valeurs aberrantes,
- Adapter des libellés,
- Réorganiser la structure ou
- Modifier le format.

Tâche partielle n°4 Calcule les indicateurs utiles en filtrant les données nécessaires. Vérifie ensuite tes calculs :

- Les résultats ont-ils du sens ?
- Y a-t-il des valeurs qui sont particulièrement frappantes ?
- Quelles tendances apparaissent ?

Tâche partielle n°5 Prépare les résultats en présentant les données dans une forme adaptée (p. ex. tableau ou diagramme). Assure-toi alors que les informations pertinentes pour le groupe cible figurent au premier plan.

Vérifie ton résultat et procède à d'éventuels ajustements dans le résultat de ton travail.



Tâche partielle n°6 Présente tes résultats dans le format souhaité à ton ou ta supérieur-e ou au groupe cible qui travaillera ensuite avec. Veille alors à expliquer tes résultats de façon plausible et compréhensible.

Tâche partielle n°7 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Crée avant le nettoyage des données brutes une nouvelle version de l'ensemble de données d'origine.

Clarifie au début comment procéder avec les doublons, c'est-à-dire avec les données existant en double dans l'ensemble de données brut. Tu dois également définir au plus tôt comment gérer les données manquantes. Il existe là différentes approches : Tu peux les masquer, utiliser un espace réservé ou les mettre en avant avec une couleur.

Tiens compte des connaissances préalables de ton groupe cible, afin de préparer les données de manière compréhensible. Ton équipe dispose par exemple généralement de davantage de connaissances de base que les personnes externes. C'est pourquoi la présentation doit-être adaptée en conséquence.