



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)

Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)

Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

# Bienvenue au CI 3

## Journée d'apprentissage autonome

# Règles pour la visioconférence

- Désactiver son micro 
- Activer sa caméra 
- En cas de questions, lever la main  → et attendre qu'on vous donne la parole
- Privilégier les questions par oral en demandant la parole 



### 3 Programme CI 3

- Clôture de l'Unité d'apprentissage «Traiter les demandes des clients sur différents canaux»
- Complément d'information sur le mandat de transfert n°1



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



# Programme CI employé·e de commerce CFC – stage longue durée (SLD)

## 1 an de stage de longue durée d'août à juillet

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



Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin du 1<sup>er</sup> semestre



Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin de la 2<sup>e</sup> semestre

# 5 Les différents canaux de communication



Appel vocal /  
téléphone



E-mail



Chat (messagerie  
instantanée)



Chat vidéo  
(visioconférence)



Réseaux sociaux /  
forums en ligne



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

## 6 Les facteurs de succès du contact avec les client-e-s sur différents canaux



# 7 Déroulement d'un contact client

**1. Démarrer la conversation**

**2. Prendre en compte la demande**

**3. Chercher une solution**

**4. Soumettre une offre**

**5. Négocier**

**6. Terminer la conversation**



# 8 Privilégiez un langage positif !



Je vais me renseigner ...  
Je peux m'en occuper demain...  
Pouvez-vous m'expliquer ...  
Je vous en prie !



Je ne sais pas.  
Je n'ai pas le temps.  
Je ne vous comprends pas.  
Aucun problème



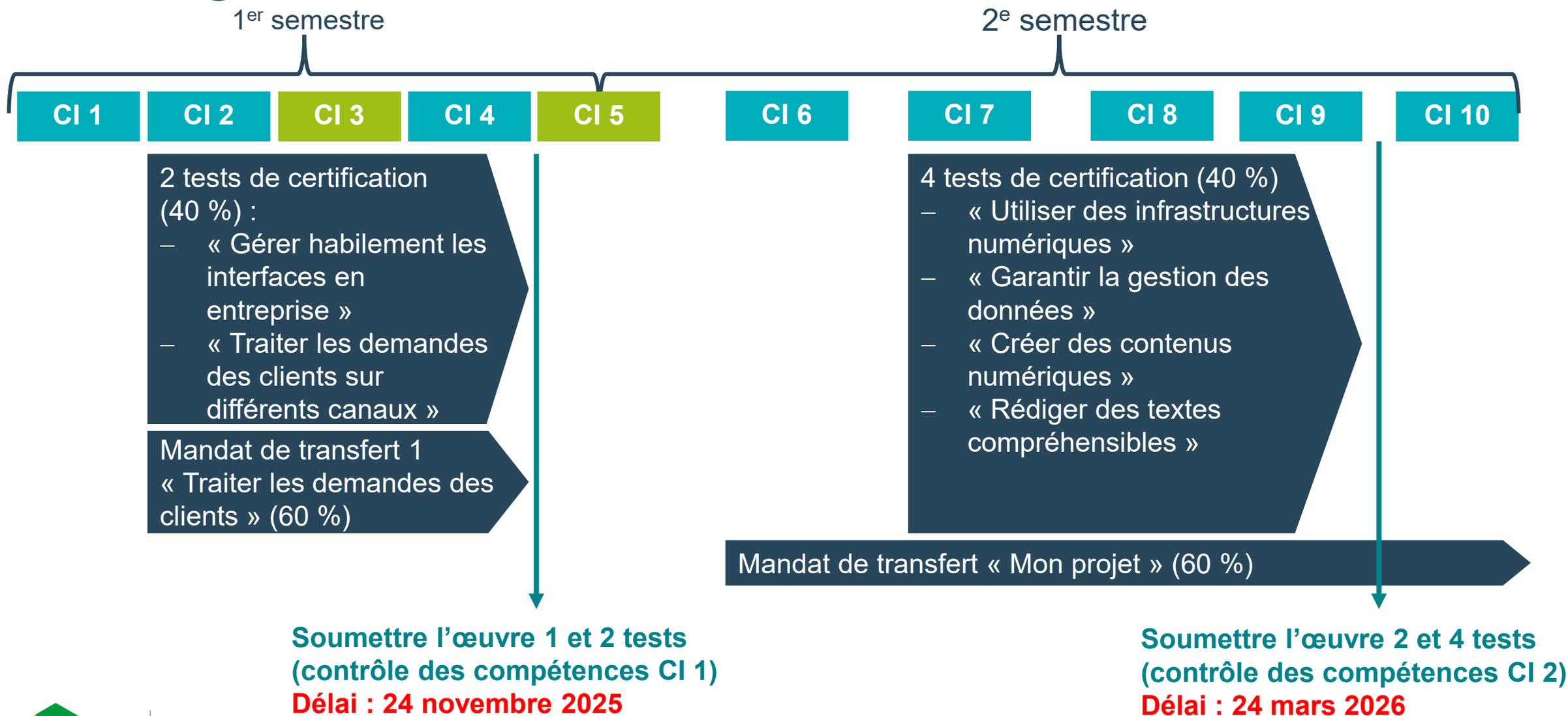
# 9 Questions concernant votre CI3 ?



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

# Contrôles des compétences CI 1

# 11 Planning



# 12 Mandat de transfert – traiter les demandes des clients

## 2.1 Situation initiale

Décrivez brièvement la situation initiale concernant la demande de client-e choisie.

1. De quelle demande s'agit-il ?
2. De qui la demande émane-t-elle et sous quelle forme a-t-elle été envoyée ?
3. Quels contacts avez-vous eus avec cette cliente/ce client jusqu'ici ?
4. Quelles tâches devez-vous accomplir pour le traitement de cette demande ?

## 2.2 Étapes

Décrivez comment vous devez procéder concrètement pour traiter cette demande. Décrivez vos activités étape par étape. Votre documentation doit donner des éclaircissements sur les aspects suivants :

- Comment avez-vous identifié les besoins de la cliente/du client ?
- Comment avez-vous concrètement pris en compte les besoins de la cliente/du client ?
- Quels canaux de communication avez-vous utilisés (exemple) ?
- Qu'avez-vous fait ? Quand ? Comment ? Avec quels moyens ?

## 2.3 Réflexion

Revoyez votre réalisation et répondez aux deux questions suivantes dans le domaine « Réflexion » :

1. En quoi la procédure décrite ici est professionnelle ? Qu'est-ce que vous avez particulièrement bien exécuté dans le traitement de la demande de la cliente/du client ?
2. Rétrospectivement, quels aspects de votre procédure trouvez-vous moins bien ?

Citez deux aspects par question et justifiez clairement vos réponses.

## 2.4 Learnings

Expliquez les enseignements que vous avez tirés de cette mise en application en vue de la prochaine demande de client-e. Que feriez-vous de manière identique et que feriez-vous différemment ? Citez trois aspects et justifiez clairement vos réponses.



# 1er semestre – Délais CI

	Sept.	Oct.	Nov.
CI1			
CI2			
Publication du mandat d'entrainement "mon entreprise"		31.oct	
CI3 - apprentissage autonome guidé			
CI3 - Webinaire pour répondre aux questions restantes sur CI3		16 ou 27 octobre	
Documentation du mandat de transfert n°1		Dès le CI3 jusqu'à après le CI4	
<b>Publication intermédiaire du mandat de transfert n°1</b> - Une fois publié, l'oeuvre est toujours modifiable			03.nov
CI4			
<b>Soumission pour évaluation des travaux du CC-CI1</b> Mandat de transfert n°1 : traiter les demandes des clients Certificats e-tests : - gérer habilement les interfaces en entreprise - traiter les demandes des clients sur différents canaux			24.nov

# 14 Publier son mandat d'entraînement ou mandat de transfert

Mandat « Mon entreprise »  
à publier pour le 31 octobre 2025



Publier l'œuvre

**Organisation** CIFIC Employés de commerce ▼

**Présentation d'œuvre** Présentation d'œuvre CFC FIEc 25-26 ▼

**Catégorie** Mandat d'entraînement «Mon entreprise» ▼

Publier

Mandat de transfert « Traiter les demandes des clients »  
à publier pour le 3 novembre 2025



Publier l'œuvre

**Organisation** CIFIC Employés de commerce ▼

**Présentation d'œuvre** Présentation d'œuvre CFC FIEc 25-26 ▼

**Catégorie** Mandat de transfert «Traiter les demandes des clients» ▼

Publier



- Attention à la protection des données !
- Une fois publiées, vous pouvez continuer de travailler sur vos œuvres



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

**Merci de votre attention**