

# BIENVENUE AU 5<sup>ème</sup> Cours interentreprises



# Cours interentreprises 5



Bild: Ari Liloan



Pixabay, Gerd Altmann



Business24.ch

- Commerce extérieur  
Risques / Sécurité des paiements / Douane
- Environnement de la branche commerce
- Traitement des réclamations
- Procédure de qualification orale / écrite

# Objectifs

---

- Comprendre le commerce extérieur, reconnaître les risques, expliquer les instruments sécurisants les paiements, comprendre les douanes et les règlements douaniers
- Explorer l'environnement de la branche commerce
- Pouvoir traiter des réclamations de façon structurée
- Recevoir des informations sur la procédure de qualification



Pixabay kisistvan77

# Programme 1<sup>er</sup> jour

---

- Objectifs, programme, règles, contrôle de la mission de transfert
- Rétrospective CI 4  
Contrôle du statut de l'apprentissage / dossiers de formation
- Management stratégiques
- Mémo/FlipChart

## Repas de midi

- Connaissance de la branche « Commerce extérieur »  
(Spécialiste du commerce extérieur)

# Programme 2<sup>ème</sup> jour

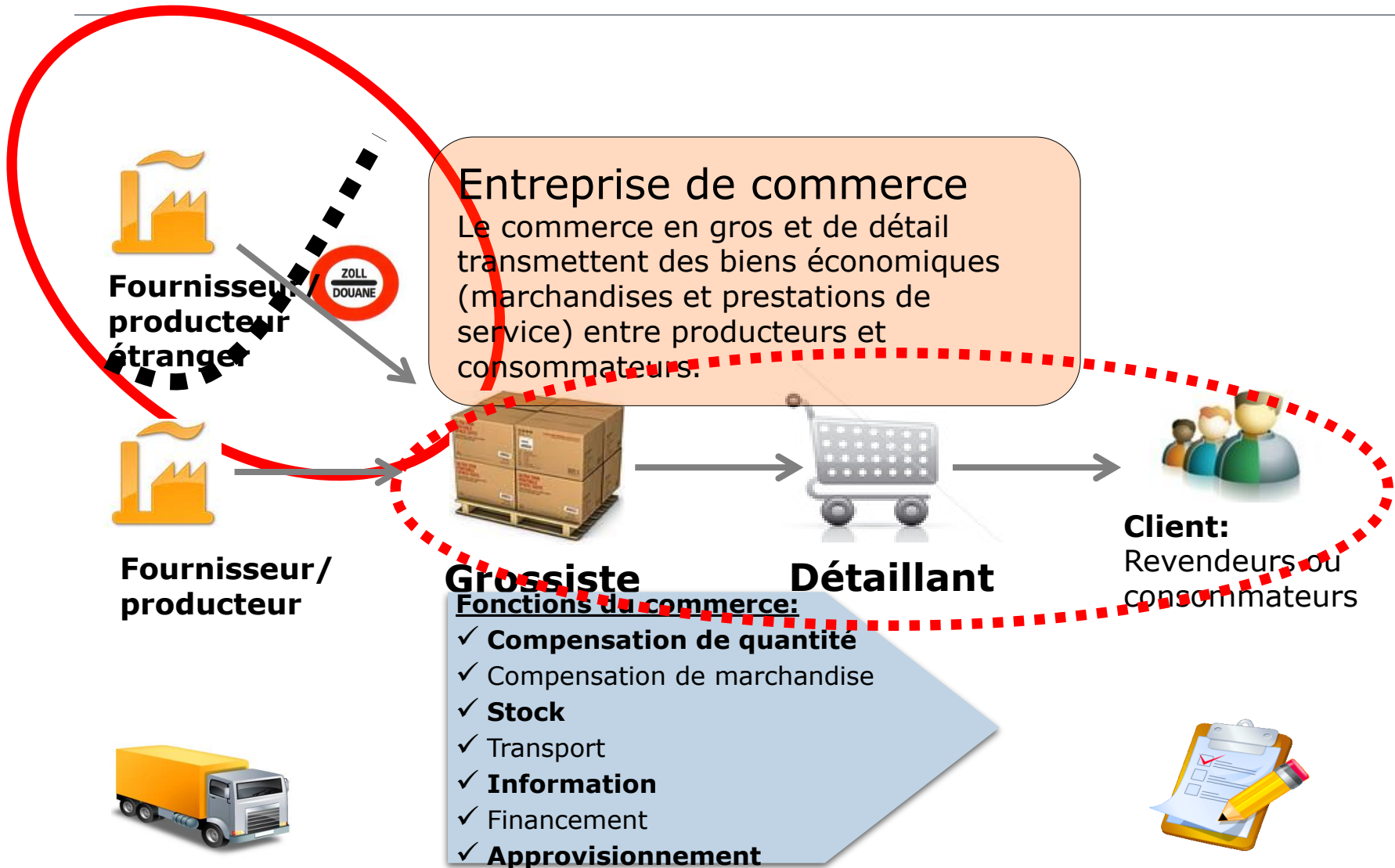
---

- Bienvenue, programme du jour
- « Branche & Entreprise III »
- Conseil & Vente: Traiter les réclamations

## Repas de midi

- Test de compétence CI 5
- DFP: introduction Procédure de qualification orale / écrite
- Mémo: FlipChart
- Perspective CI 6 / fin de l'apprentissage, mission de transfert

# La chaîne de valeur ajoutée





# Règles et manières

---



Pixabay, Peter H

# Missions de transfert et de préparation

---

## **Missions de transfert:**

- Liste des missions de transfert y compris fiche de travail « fonctions du commerce dans mon entreprise formatrice » et le mémo du CI 4

## **Missions de préparation:**

- DFP:
  - tous les dossiers de formation avec des situation d'entretien
  - Statut de l'apprentissage /Aperçu du statut
  - un entretien de réclamation
- Lire les quatre textes de connaissance de la branche et répondre aux questions



# Ce que vous savez déjà

---

## Un produit de mon entreprise formatrice....

**Approvisionnement**

Quel moyen d'approvisionnement est utilisé?

**Stockage/ expédition**

Comment le produit est-il transporté et stocké?

**Vente**

Comment et à qui le produit est-il vendu?

# Flashlight

---

Feedback



Pixabay Methawee Krasaeden

Qu'est-ce qui vous a particulièrement plu aujourd'hui ?

Qu'est-ce que vous feriez différemment ?

# Risques / sécurité des paiements dans le commerce



Bild von [MichaelGaida](#) auf [Pixabay](#)

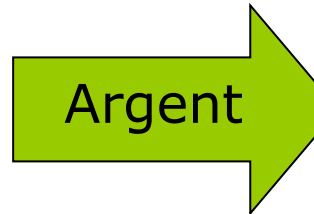
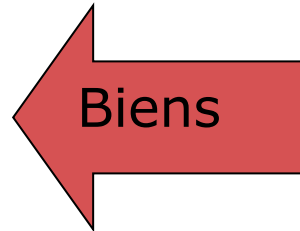


Bild von [analogicus](#) auf [Pixabay](#)

# Déroulement d'une activité commerciale



Roche.ch

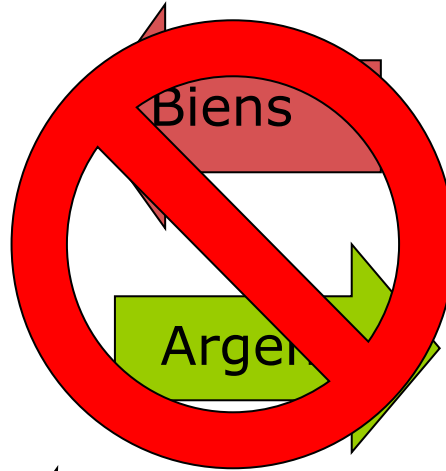


www.kroger.com



mons.wikimedia.org

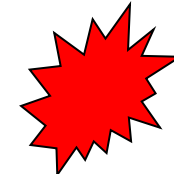
# Risques



GUERRE



GREVE



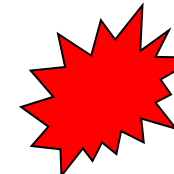
MALADIE



ARNAQUE



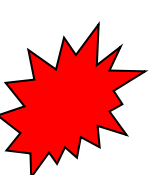
MENTALITE



BOUCHONS



NATURE



VIOLENCE



ETC.



# Soutien par des partenaires de confiance



**CONFIANCE**



**CONFIANCE**





# Déroulement du paiement a travers sa propre banque



**CONFIANCE**



**CONFIANCE**



**REGLES**



# Déroulement d'une activité commerciale

---

- La garantie bancaire
- L'accréditif
- L'encaissement
- documentaire

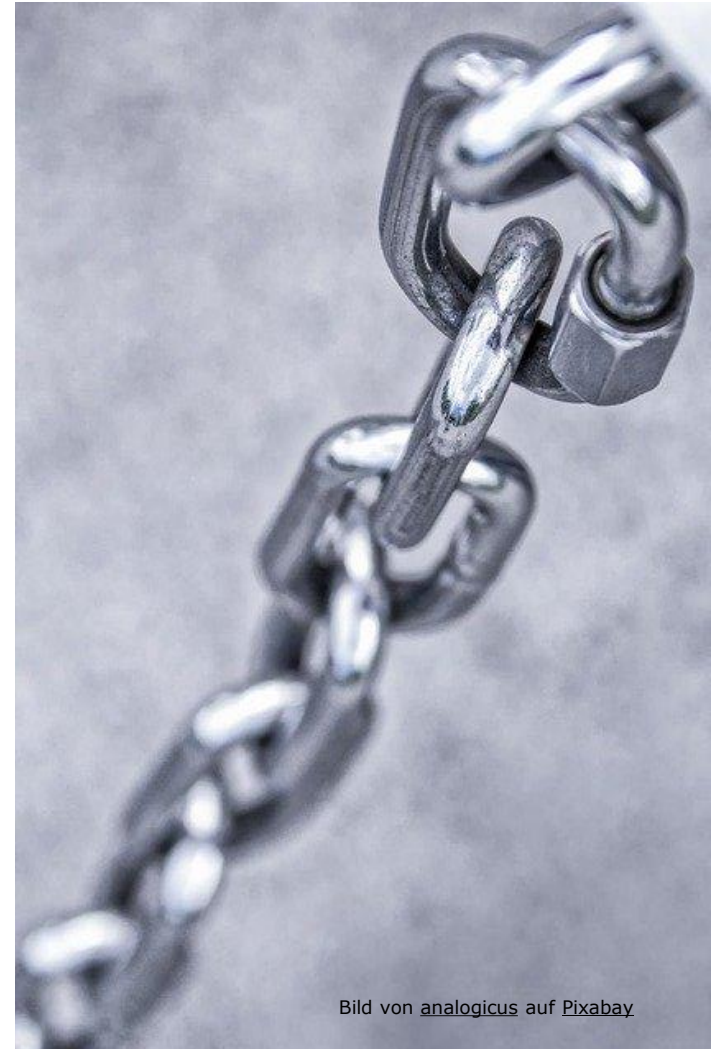
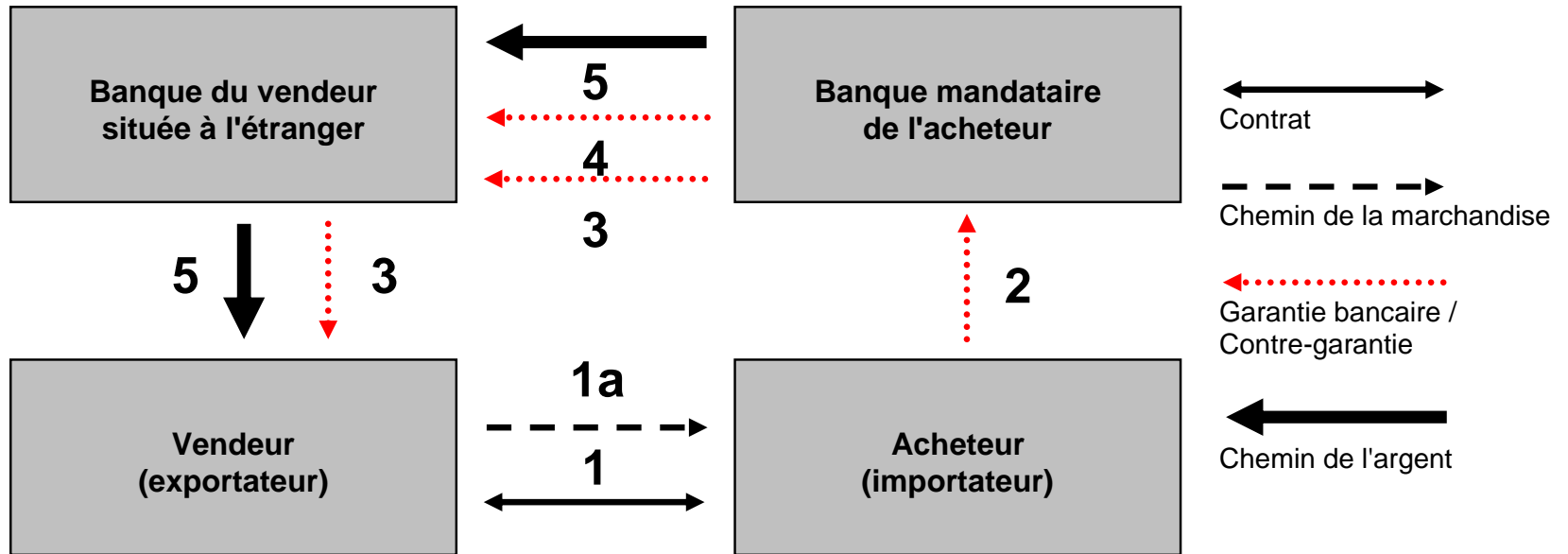
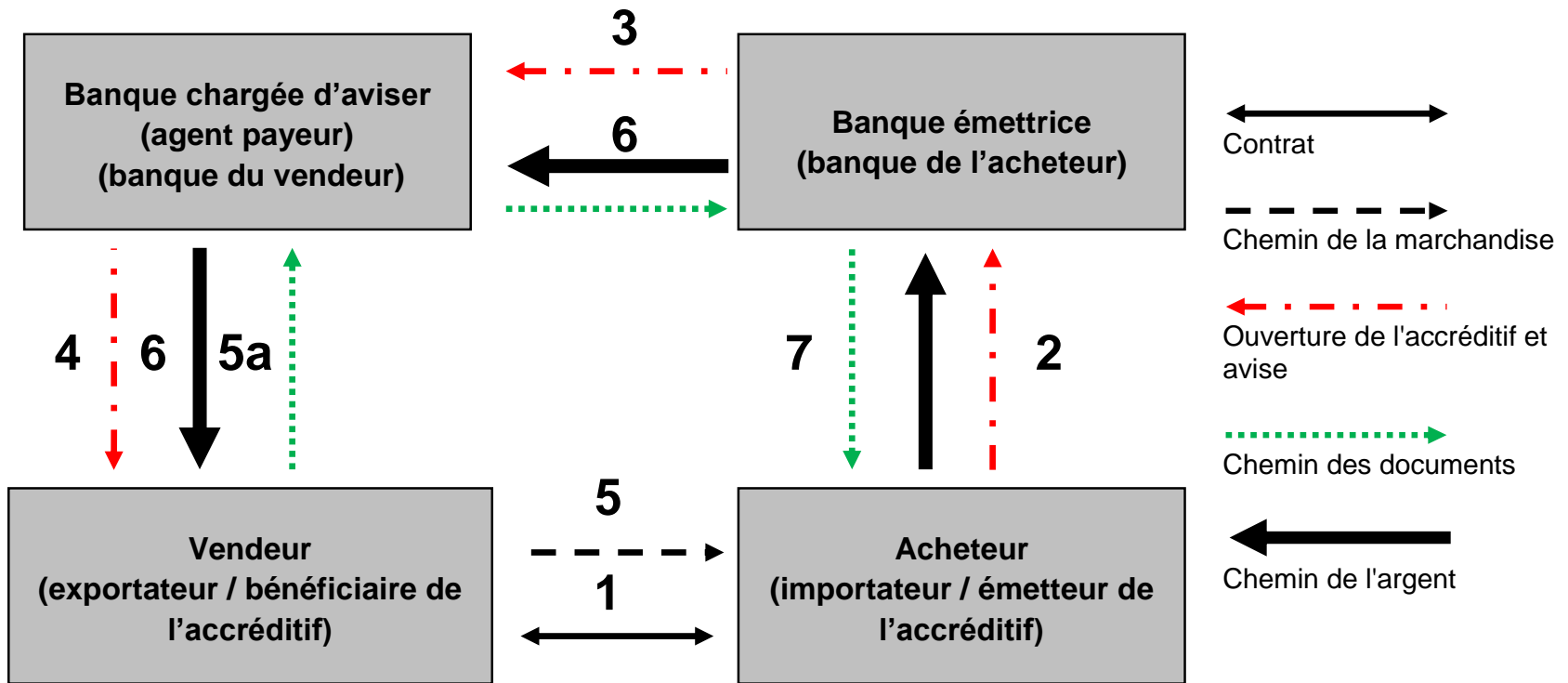


Bild von [analogicus](#) auf [Pixabay](#)

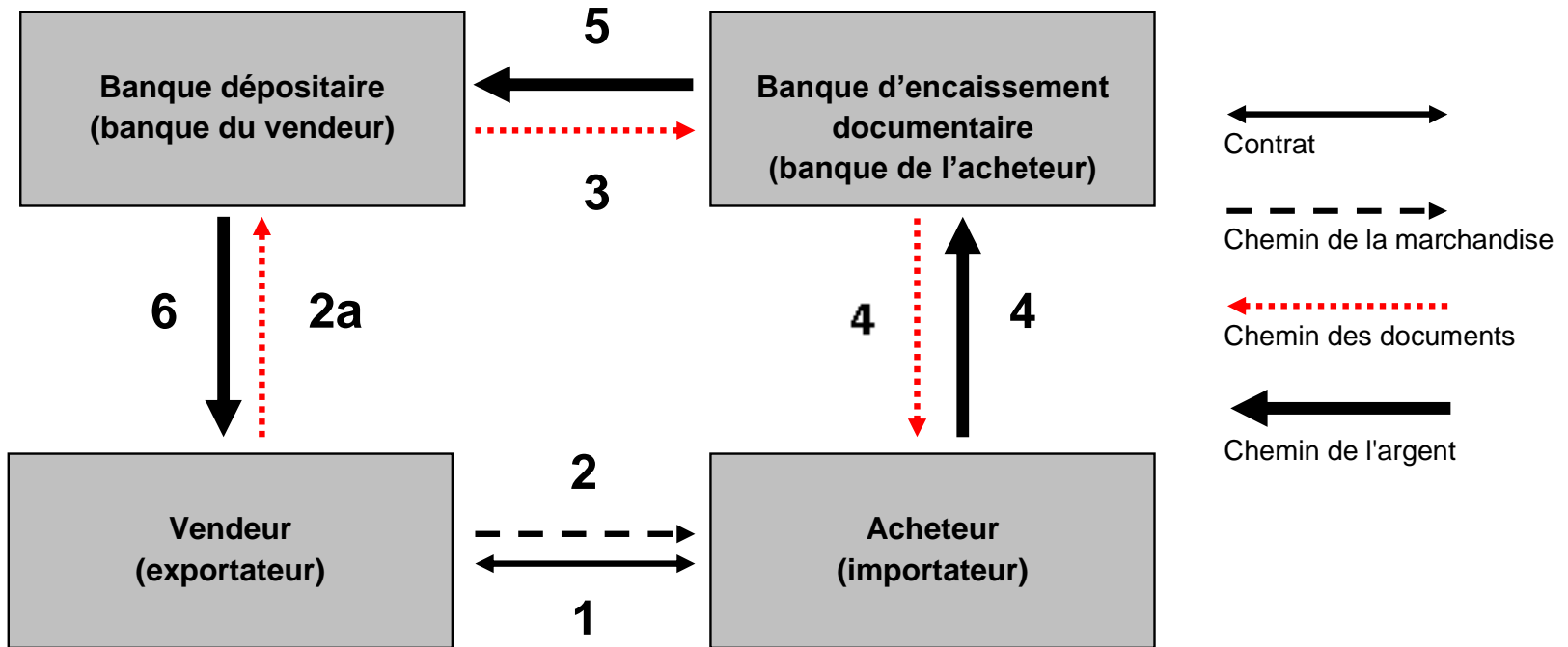
# Garantie bancaire indirecte



# Accréditif



# Encaissement documentaire



# Le commerce extérieur



Bild: Ari Liloan



# Le commerce extérieur

- Commerce extérieur / Libre-échange
- Risques / Sécurité des paiements
- Douane



Pixabay, Antje Eipper

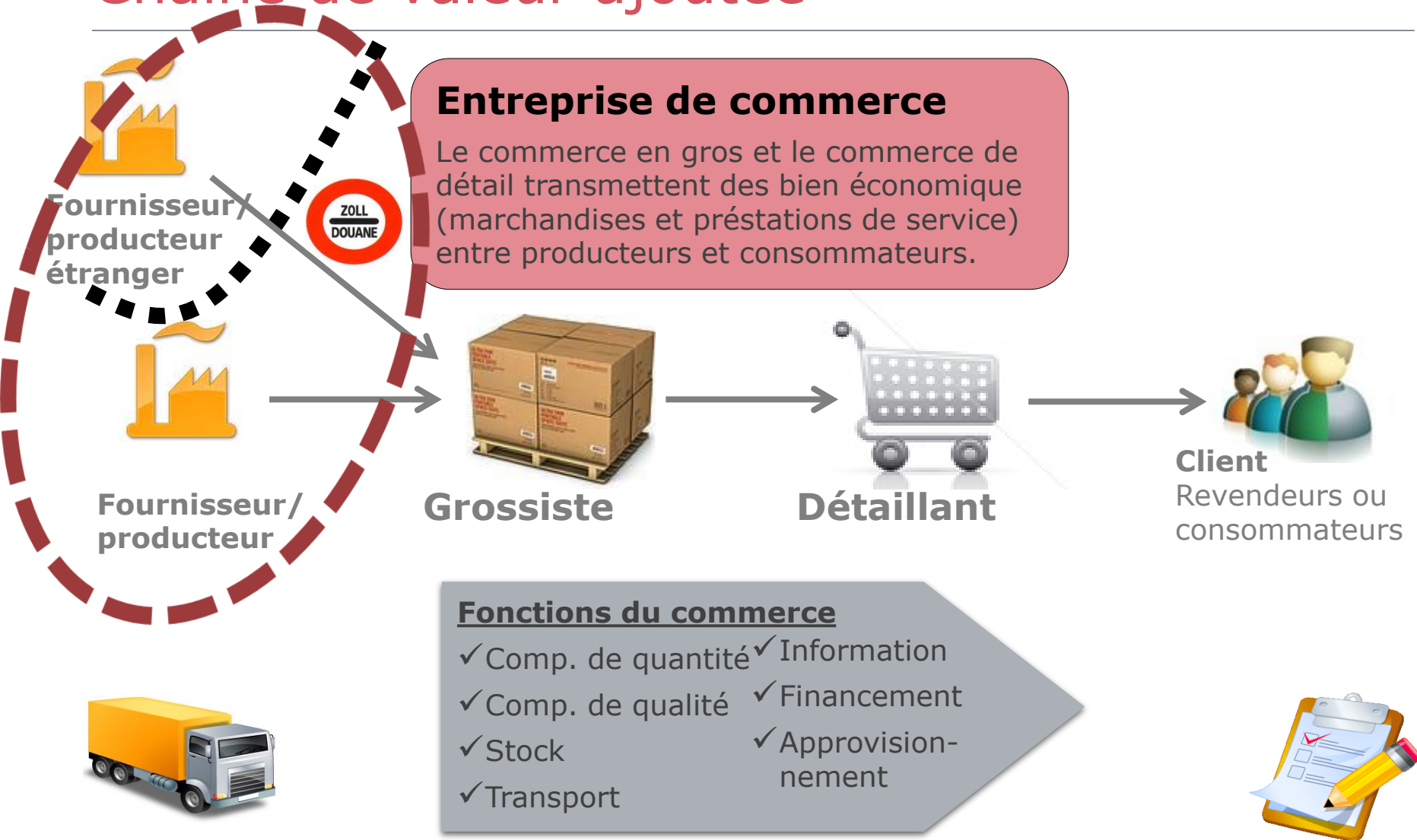
# Objectifs

---

- Comprendre le commerce extérieur
- Identifier les risques, expliquer les instruments sécurisants de paiement
- Comprendre les procédures douanières



# Chaîne de valeur ajoutée



# Flashlight

---

Feedback



Pixabay Methawee Krasaeden

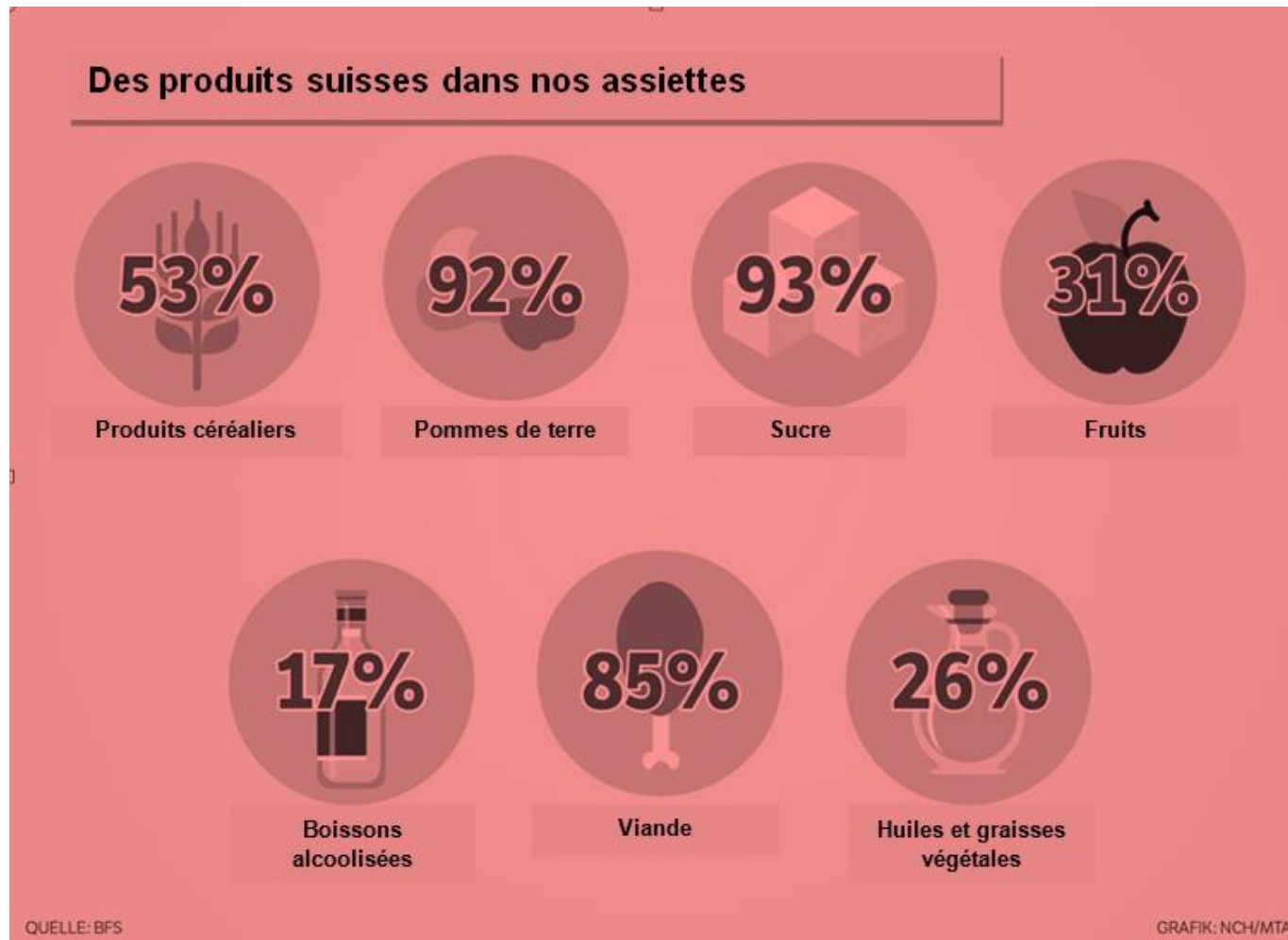
- Qu'est-ce qui vous a particulièrement plu aujourd'hui ?
- Qu'est-ce que vous feriez différemment ?

# Commerce extérieur



Bild: Ari Liloan

# Degré d'auto-provisionnement alimentaire suisse












Source: Nordwestschweiz 19.07.2017
















# Importations

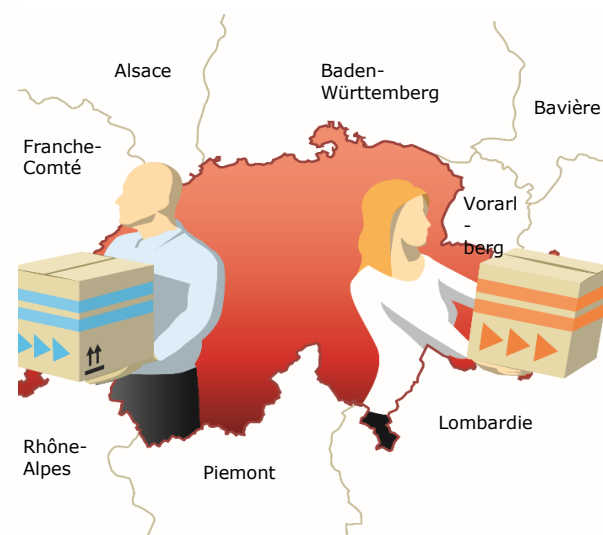
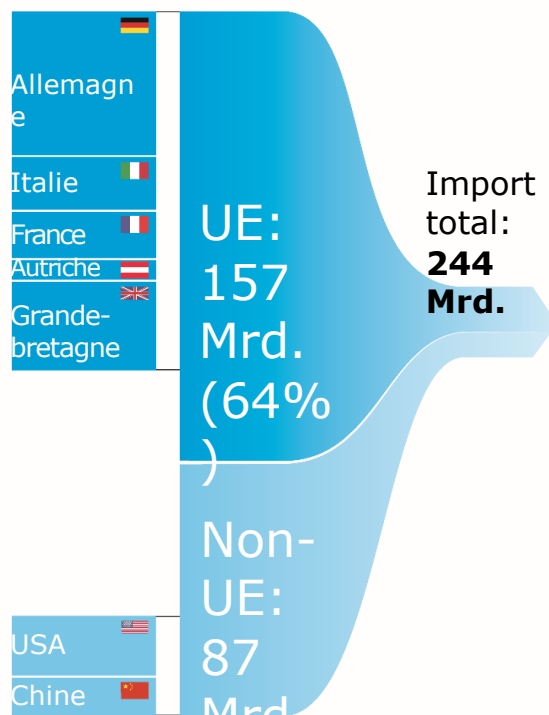
## Importations en Suisse en Mrd. CHF, 2015

Principaux produits importés par la Suisse des régions voisines proches

-  Baden-Württemberg
-  Bavière
-  Lombardie
-  Piemont
-  Rhône-Alpes
-  Alsace
-  Franche-Comté
-  Tirol
-  Vorarlberg

-  Métaux
-  Véhicules à moteur
-  Produits pour l'industrie textile
-  Produits agricoles
-  Voitures
-  Nutella
-  Plastic et caoutchouc
-  Médicaments
-  Pièces autos
-  Pièces de machines
-  Machines
-  Textiles
-  Produits chimiques

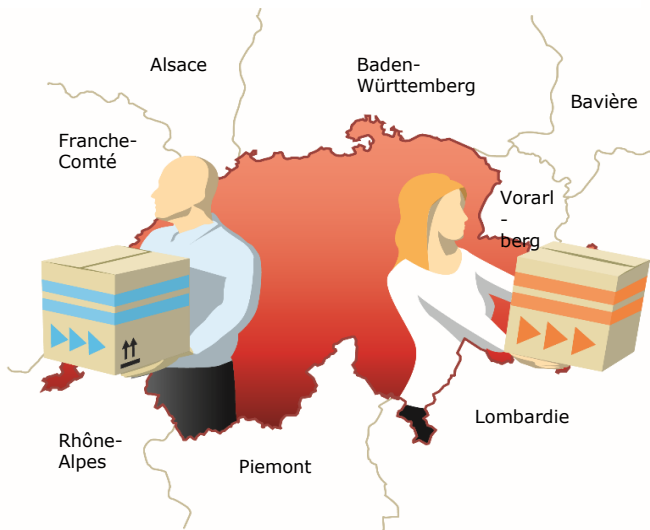
Les principaux pays importateurs



Grafik: Daniel Röttele/Andrea Freiermuth

# Exportations

## Exportations de la Suisse en Mrd. CHF, 2015



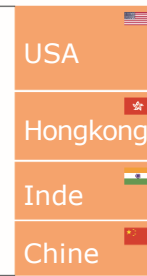
Les principales destinations des exportations suisses



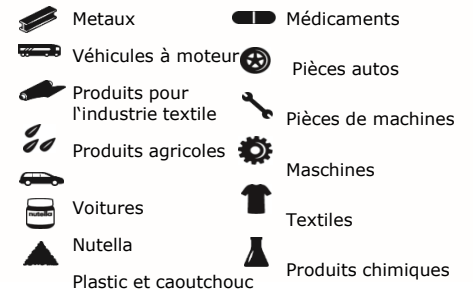
UE: 121 Mrd. (43%)

Export total: 279 Mrd.

Nicht-UE: 158 Mrd. (57%)



Principaux produits suisses exportés vers les régions voisines proches:



Grafik: Daniel Röttele/Andrea Freiermuth

# Barrières commerciales ...

## Obstacles tarifaires

Douane, impôts, taxes

Évidents , prévisibles, supprimables

## Obstacles non tarifaires

Exigences légales concernant la santé,  
déclaration, spécifications techniques,  
etc.

Cachés, sous de faux noms,  
difficilement identifiables

... renchérissent les produits importés.



Pixabay, tanja Van den Berghen



Pixabay, Anrita1705

# Accords de libre-échange

---

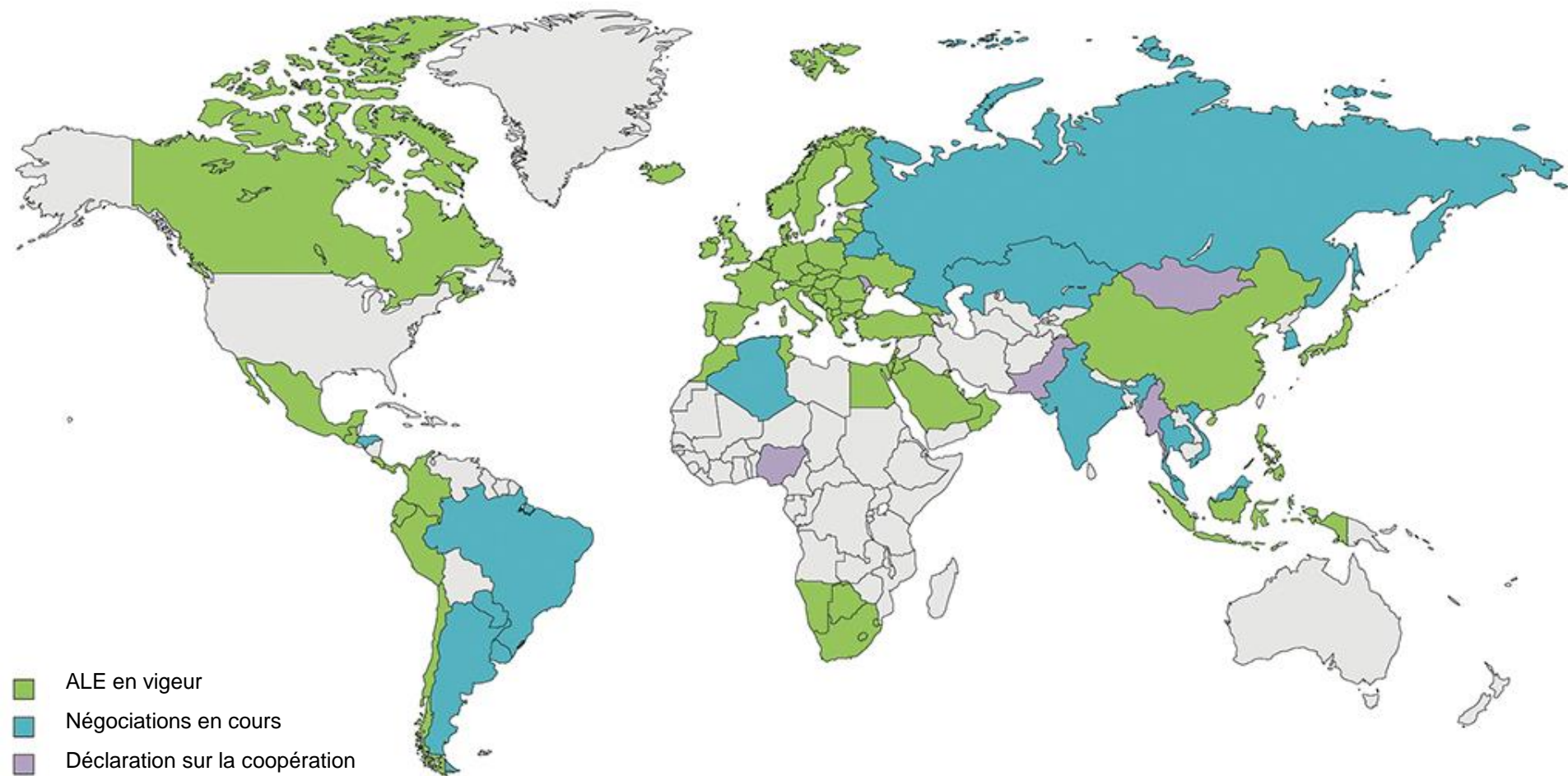
## **La Suisse est championne du monde!**

Les accords de libre-échange facilitent le commerce:

- Par la réduction des tarifs douaniers (tarifaire)
- Par la reconnaissance des procédures d'essai (non tarifaire)
- Par la reconnaissance des normes (non tarifaires)
- Par la reconnaissance des procédés de fabrication (non t.)
- etc.

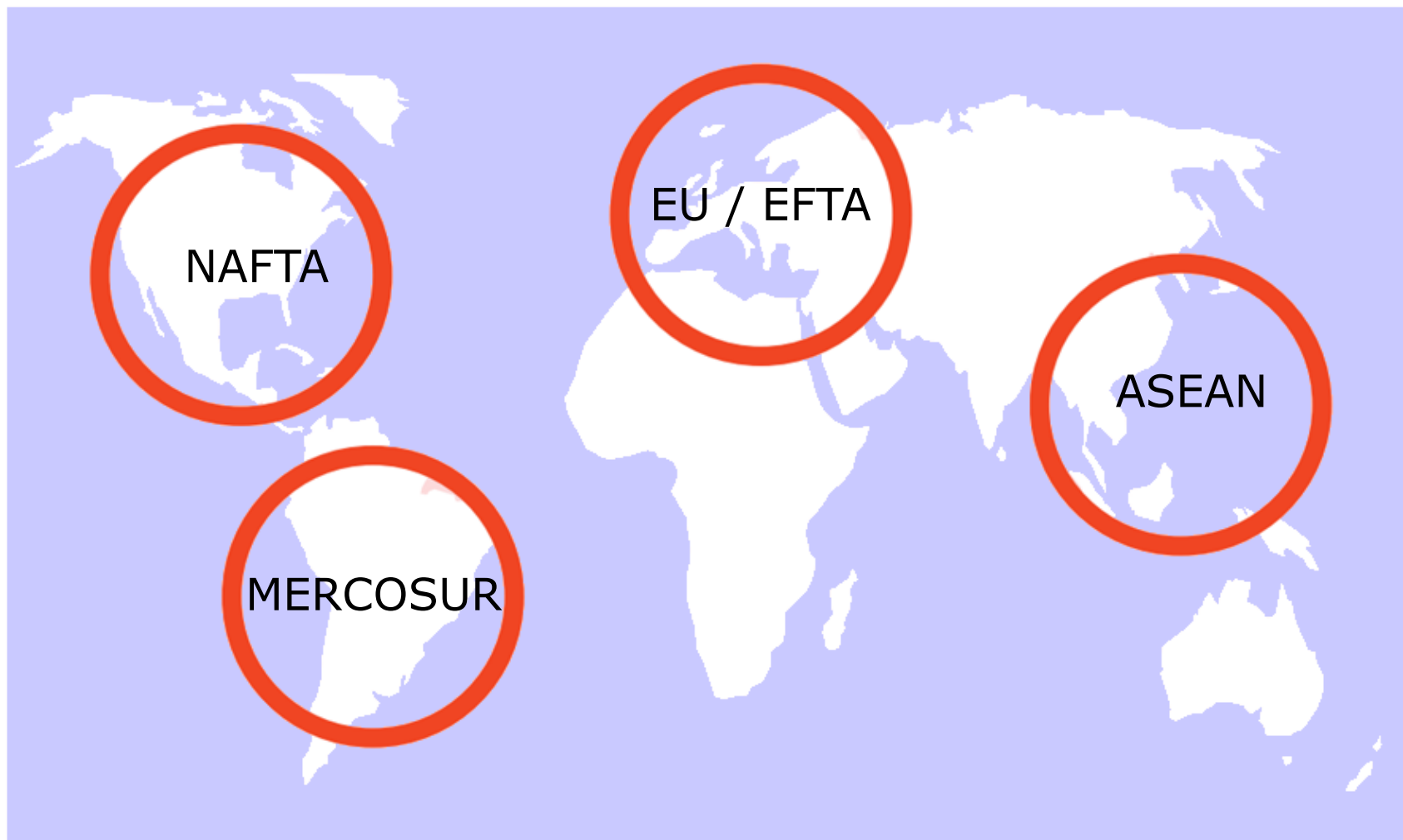
➔ Plus de commerce, c'est plus de prospérité pour les deux parties!

# Accords de libre-échange



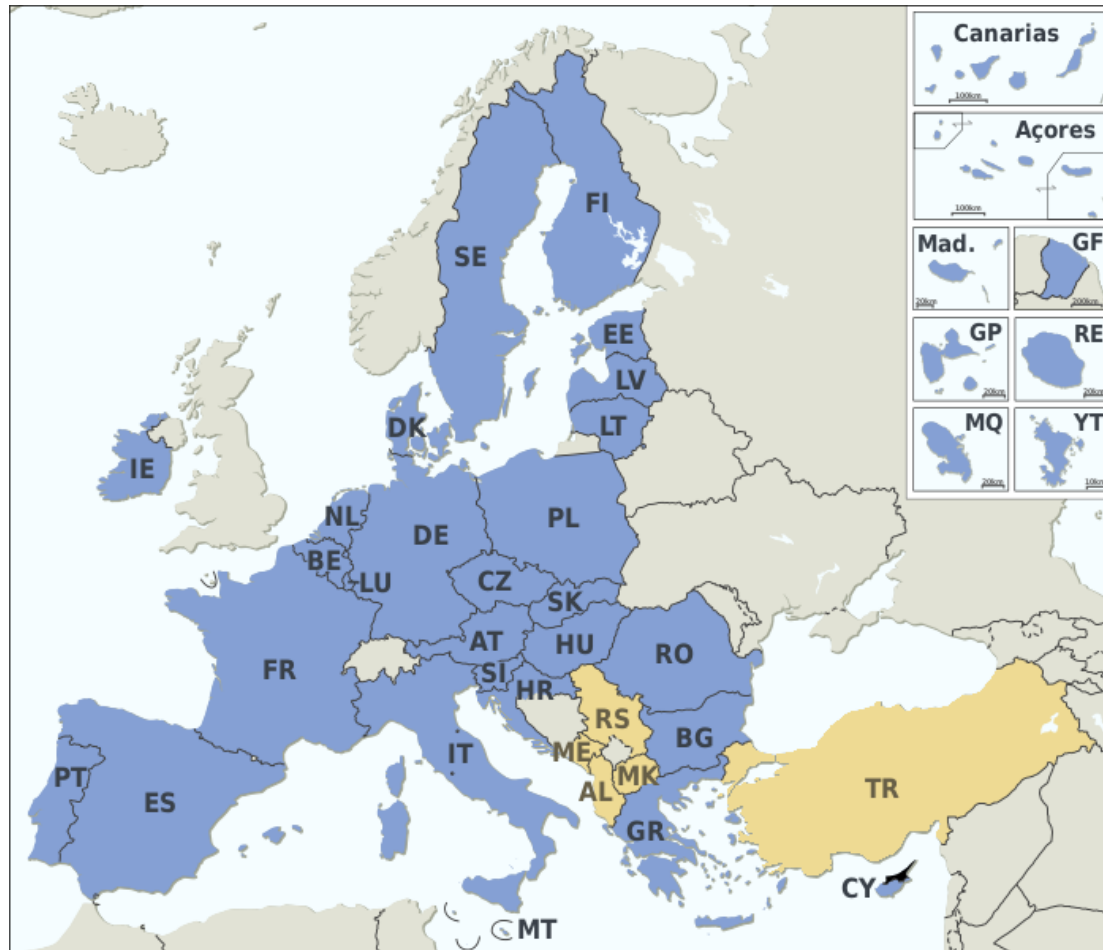
# Grandes organisations de libre-échange

---





# Union européenne UE



# Union européenne UE

---



frachtenboersen.de

## En chiffres

27 pays

447.1 Mio d'habitants

4'132'000 km<sup>2</sup> de surface

13'940 Mrd. USD PIB



Brandeins.de

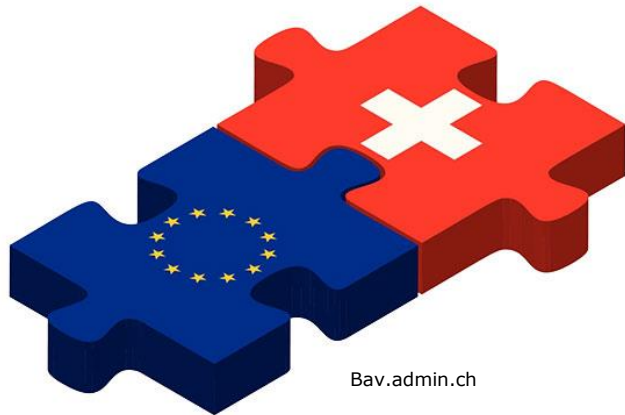
## Objectifs

Libre circulation des

- personnes
- biens
- services
- capitaux

# Accords bilatéraux Suisse - UE

---



## Accords de libre-échange (1972)

### Bilatérale I (1999), par exemple

- ✓ Libre circulation des personnes
- ✓ Élimination des obstacles techniques au commerce
- ✓ Participation aux marchés publics
- ✓ Recherche
- ✓ Commerce avec les produits agricoles

### Bilatérale II (2004) par exemple

- ✓ Contrats Schengen / Dublin
- ✓ Fiscalité de l'épargne
- ✓ Produits agricoles
- ✓ Statistiques
- ✓ Lutte contre la fraude
- ✓ etc.

# Organisation mondiale du commerce - OMC

---



[Carte OMC Membres](#)

Siège: Genève

Membres: 164

Langues:           Anglais  
                          Français  
                          Espagnol

Fondation: 15 avril 1994



**WTO OMC**

# Organisation mondiale du commerce - OMC

---



## Objectifs

- ✓ Suppression des barrières commerciales
- ✓ Libéralisation du commerce international

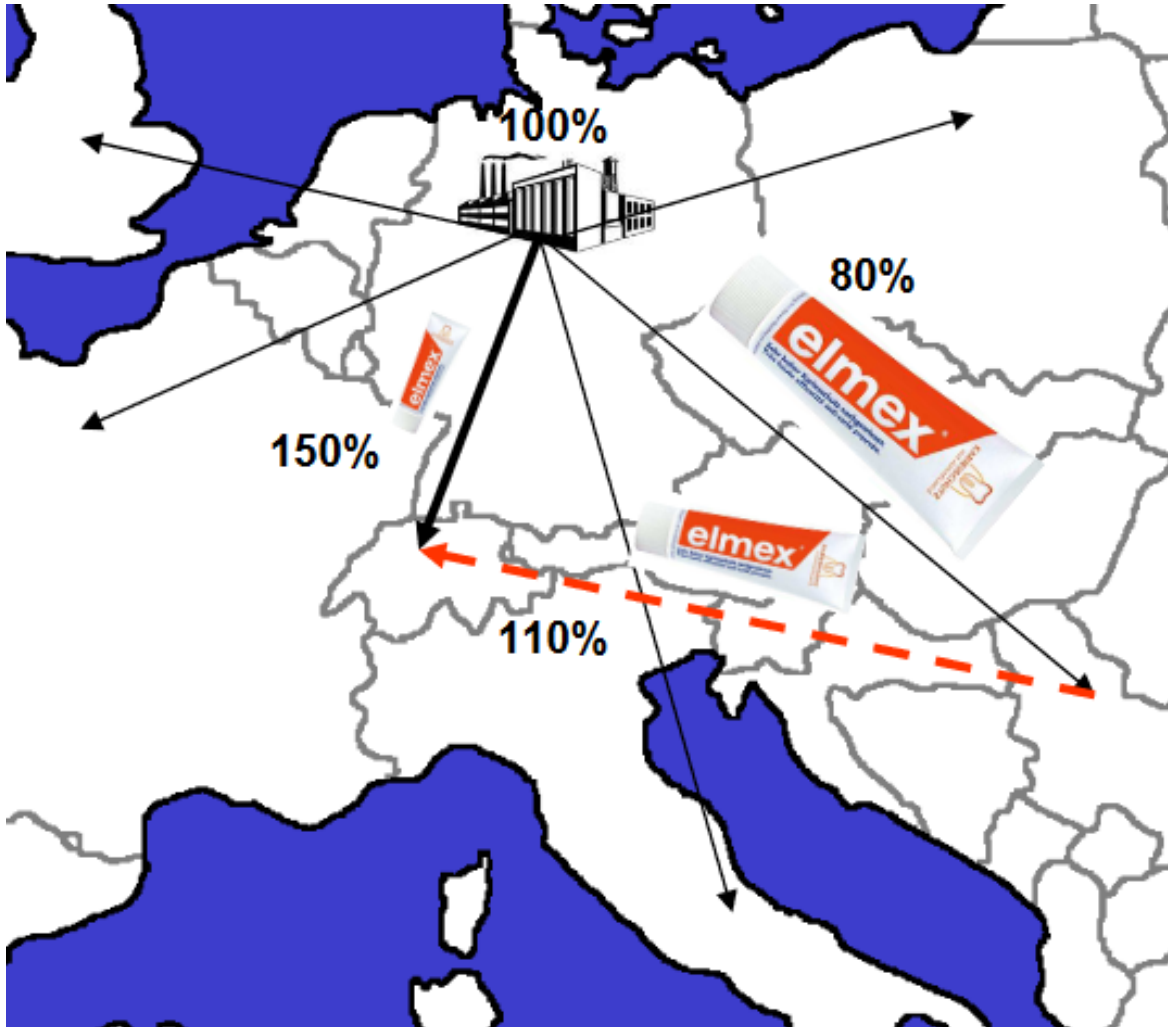


Pixabay, Gerd Altmann

## Principes / Règles

- ✓ Non-discrimination: les membres de l'OMC n'ont pas le droit de discriminer d'autres membres
- ✓ Ouverture progressive
- ✓ Reconnaissance des mesures nécessaires
- ✓ Unanimité dans les décisions

# Importation parallèle



Dominik Schäfli

# Le principe du Cassis de Dijon

---





# Dédouanement à l'intérieur du pays



Bureau de douane à la frontière



Bureau de contrôle



Destinataire agréé

# Procédure

---

1. Transit de la frontière au domicile
2. Mise sous contrôle et annonce sommaire de la marchandise
3. Éventuellement contrôler le chargement
4. Décharger
5. Remplir la déclaration douanière
6. Vérification éventuelle de la marchandise
7. Libération de la marchandise

# Dédouanement à la frontière



- A** Parking
- B** Bâtiments des déclarants en douane
- C** Bureau de douane
- D** Vérification des marchandises
- E** Enlèvement des marchandises

# Procédure

---

1. Amener la marchandise et la déclarer
2. Remplir la déclaration douanière (déclarants de douane)
3. Contrôler la déclaration douanière (spécialistes de douane)
4. Éventuellement inspecter la marchandise (vérification)
5. Taxer (établir une décision de taxation) et libérer l'envoi
6. Enlever la marchandise

# Douane



# Organisation de l'administration fédérale des douanes (AFD)

---

**Département fédéral  
des finances**



Bild: Keystone/Peter Schneider

**Direction générale des douanes**

**Directions  
d'arrondissement  
des douanes  
I à IV**

**Régions du Corps  
des gardes-frontière  
I à VIII**

**Inspections  
de douane**

**Postes  
Gardes-frontière**

# Directions d'arrondissements des douanes

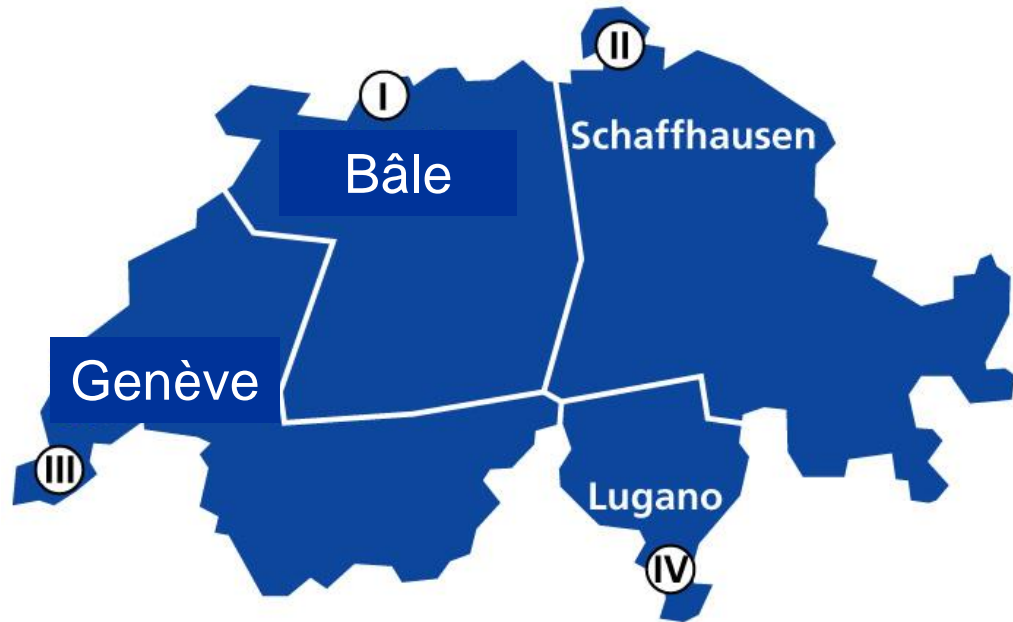
---

I Bâle

II Schaffhouse

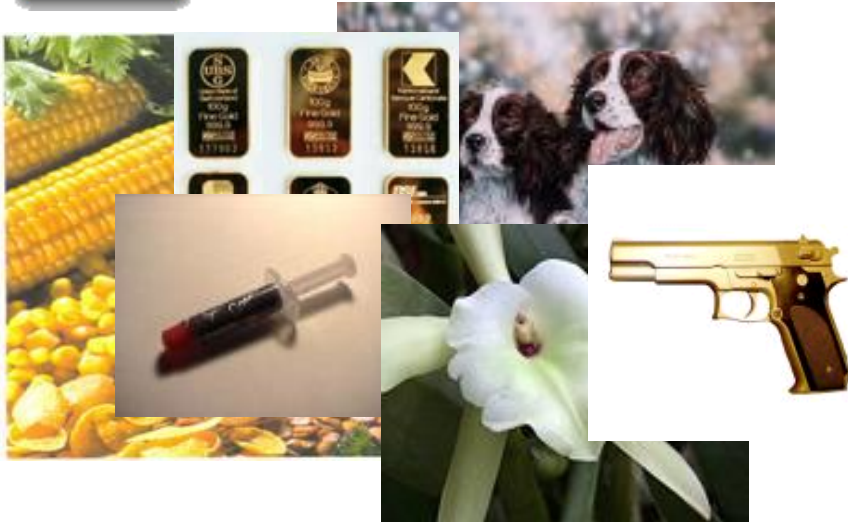
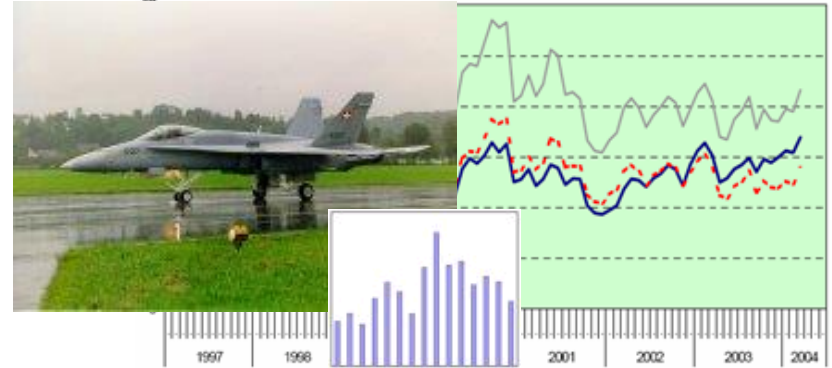
III Genève

IV Lugano

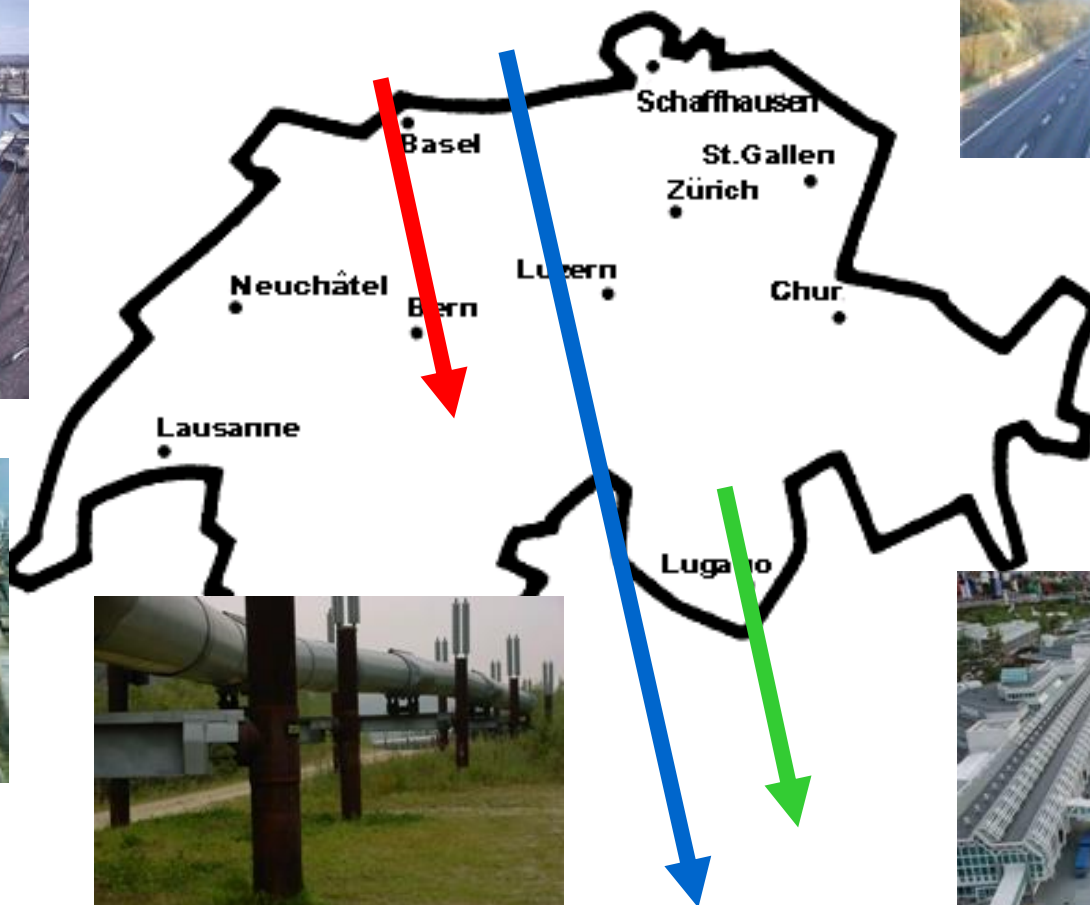
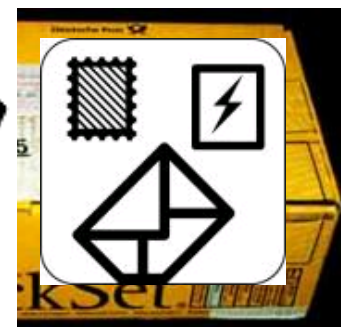




# Tâches de l'administration douanière



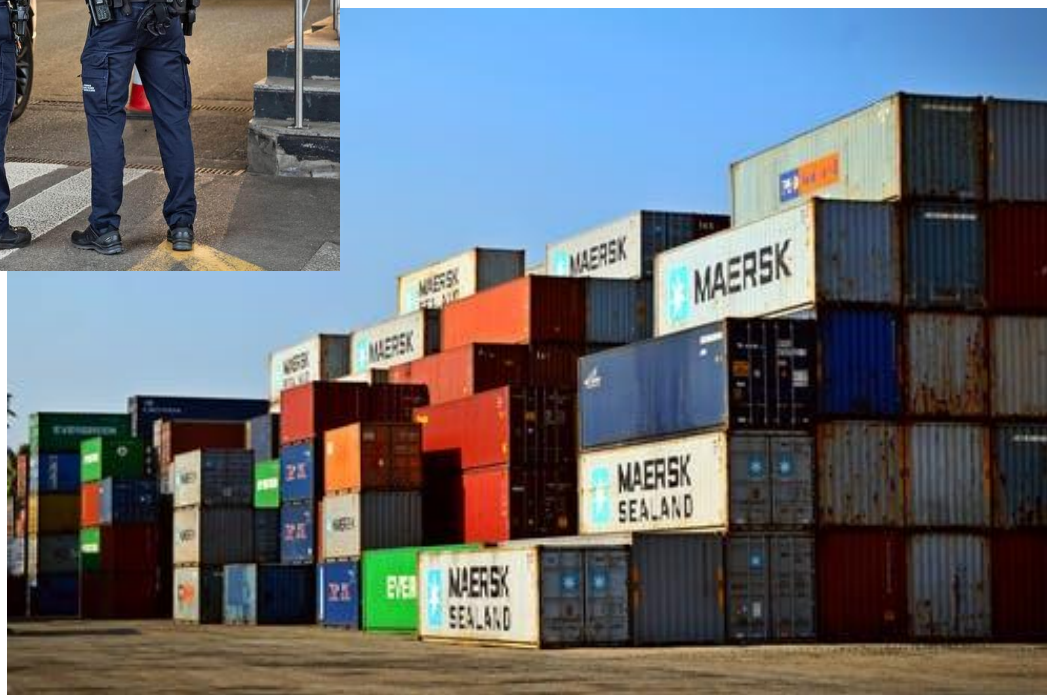
# Trafic des marchandises



# Trafic touristique / trafic commercial



Quelle: keystone-sda.ch



Pexels, Chanka



# Procédures douanières

---

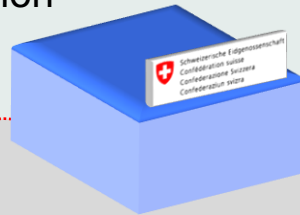
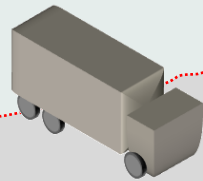
- Obligation d'approvisionnement
- Présentation en douane et déclaration sommaire
- Déclaration
- Contrôle sommaire
- Acceptation de la déclaration en douane
- Contrôle formel de la déclaration acceptée
- Vérification
- Établissement de la décision de taxation



Pixabay, kalhh

Transit

Importation

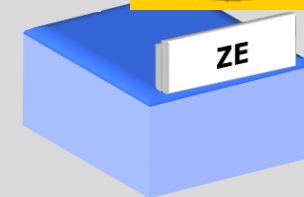


Bureau de douane

Bureau de douane de contrôle



Importation



Bureau de destination

# Procédure de réception simplifiée

---

- 1.** En **procédure de transit** les marchandises sont transportées directement à l'endroit approuvé.
- 2.** Les marchandises se trouvent déjà sur le territoire national agréé et sont déclarées à l'importation (régime douanier **de mise en libre pratique**).



# Avantages de la procédure simplifiée

---

- Périodes d'inspection courtes
- Réduction des temps d'attente
- Meilleure utilisation des moyens de transport
- Meilleure utilisation de l'infrastructure des opérateurs douaniers
- Allégement pour les bureaux de douane frontaliers

# Le tarif des douanes

Aide | Contact | News | Configuration de l'utilisateur | Déconnexion

**Tares**    Deutsch | Français | Italiano | English

[Nouvelle recherche tarifaire](#) | [Structure du tarif](#) | [Comparer les taux](#) | [Autres outils de recherche](#)

[Mode d'emploi abrégé Tares](#)

**PDF du tarif des douanes**

- [Décisions \(D.4\)](#)
- [Notes explicatives \(D.6\)](#)
- [Notes](#)
- [Remarques](#)
- [Liste des positions tarifaires](#)

[Accords de libre-échange \(D.30\)](#)

[Contingents tarifaires](#)

[Circulaires](#)

[Cours des devises](#)

- [- aujourd'hui](#)
- [- jour précédent](#)

[Formulaires](#)

[Mise à disposition de données](#)

[Autres liens](#)

**Dernière mise à jour:**  
29.10.2012, 01:25:58

---

Übertragen der Daten von xtares.admin.ch...

### Données d'en-tête

Direction du trafic: Importation de    ISO/ Pays: DE    Allemagne

Date: 26.11.2012

### Recherche tarifaire

**Recherche à l'aide d'un numéro du tarif**

Numéro du tarif:  ?   

**Recherche à l'aide d'un texte**

Texte :  ?        [Recherche avancée](#)

**Recherche à partir d'éléments et de combinaisons chimiques**

- Numéro CAS
- Numéro CUS
- Désignation  ?

# Numéros tarifaires

---

**Sections I à XXI**

**Chapitres 1 à 97**

**Nomenclature SH**

**Nomenclature CH**

**Chapitre**

**Numéro  
d'ordre**

**Sous  
numéro  
SH**

**Sous numéro CH**

**62**

**13.**

**20**

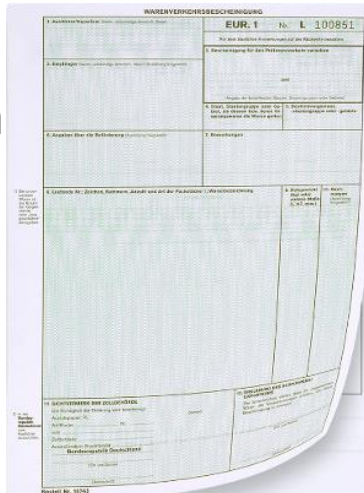
**10**

**6213.2010**

# Libre échange: règles d'origine / preuves d'origine

## Origine préférentielle

- Conditions: Accord libre-échange
- Documents possibles:
  - CCM EUR.1, EUR-MED, EUR.1 CN-CH
  - UZ Japan-CH
  - CO GCC-AELE
  - Form. A (Importation de marchandises de pays en développement)
  - Déclaration d'origine sur facture



## Origine non préférentielle

- pas d'accord de libre-échange, mesures économiques extérieures
- Documents possibles:
  - Certificat d'origine CO
  - Certifications d'origine



# Origine préférentielle (accords de libre-échange)

---

## Importation en Suisse

- L'Administration fédérale des douanes permet le dédouanement des marchandises à des taux de droits réduits ou nuls.
- Cela rend les marchandises moins chères que des marchandises comparables provenant d'un pays sans accord de libre-échange.

## Exportation de la Suisse

- L'autorité douanière étrangère autorise le dédouanement des marchandises à un taux de droit réduit ou nul.
- Le fournisseur suisse peut donc livrer à un prix inférieur à celui d'un fournisseur d'un autre pays sans accord de libre-échange.

# Management stratégique





# De la vision à la stratégie

- La **vision** sert de guide :

« Qui sommes-nous ? »

« Que faisons-nous ? »

« Où allons-nous ? »



Pixabay, gino Crescoli

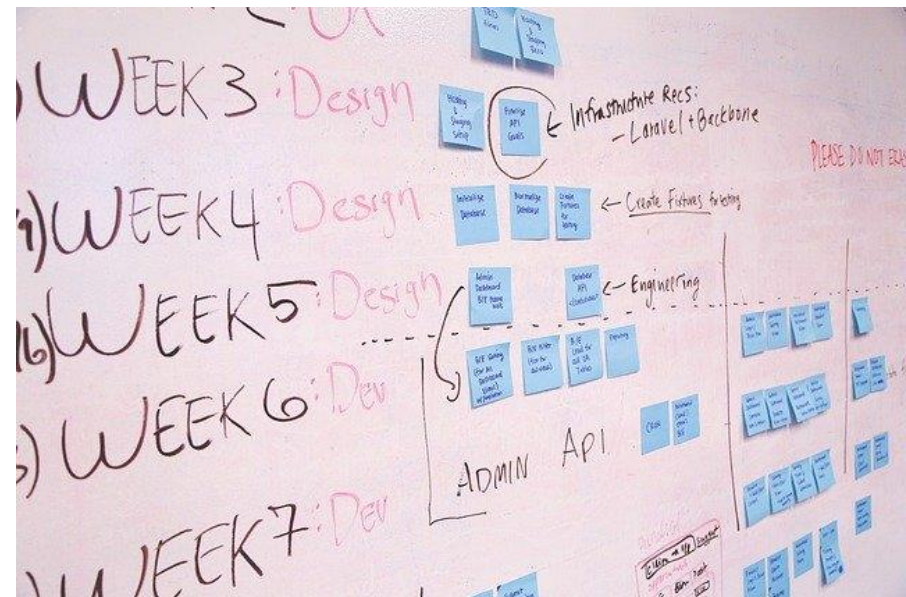
- La vision est définie par écrit dans un **modèle directeur**.
- Le modèle directeur est mis à la disposition de tous les collaborateurs et donne à l'entreprise une identité.
- La **stratégie** découle du modèle directeur.

# De la stratégie à l'organisation

- À partir de la stratégie d'entreprise, il est possible de déduire des stratégies pour les différents services ou domaines.

- Exemples

- ✓ Stratégie d'approvisionnement
- ✓ Stratégie marketing
- ✓ Stratégie logistique
- ✓ **Stratégie étrangère**
- ✓ ...



Pixabay, StartupStockPhotos

# Stratégie étrangère

---

## Approvisionnement à l'étranger

- différences de mentalité
- qualité
- risque
- prix
- devise
- transport
- dédouanement
- etc.

## Ventes à l'étranger

- développement des marchés
- besoins différents
- stock sur site
- prix
- devise
- transport
- dédouanement
- etc.

Handel trade commerce comercio сделка 貿易 トレード

# Branche & Entreprise III

## environnement de la branche commerce



# Environnement de la branche commerce

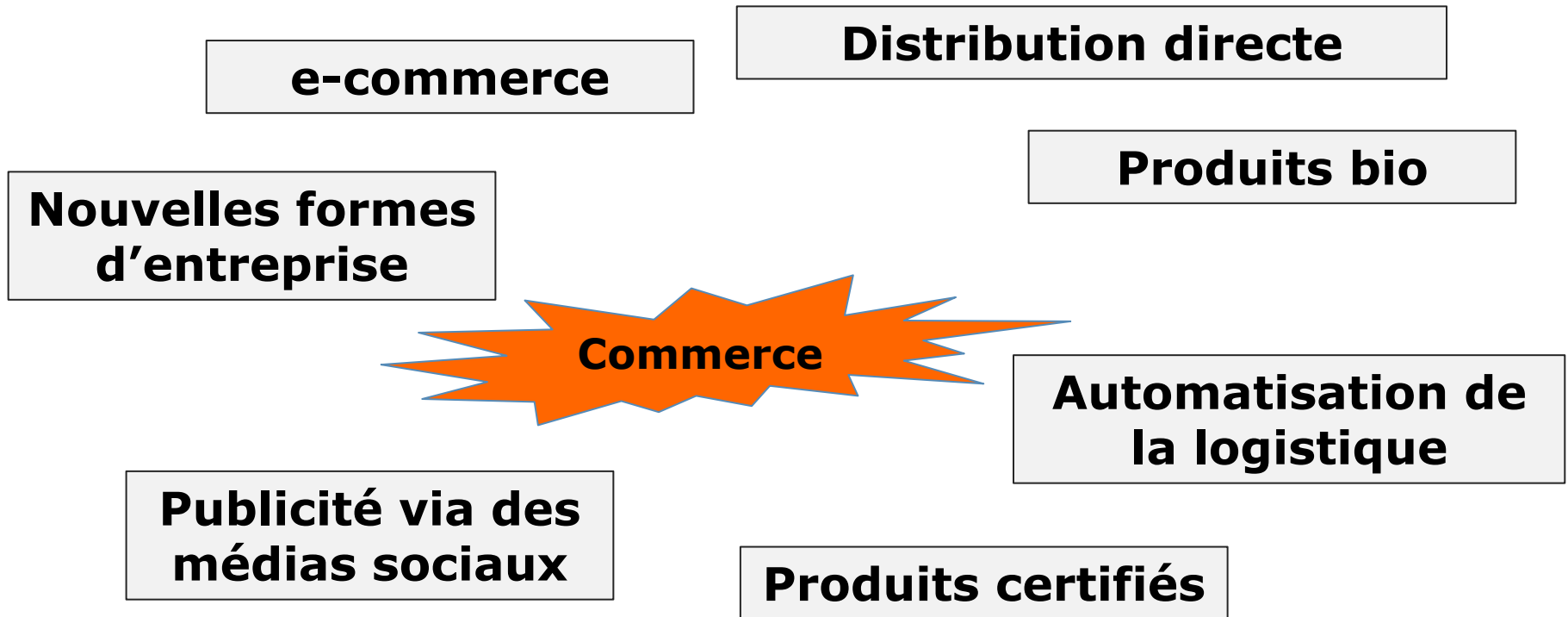


Quelles influences pour la sphère environnementale sont importantes pour votre entreprise formatrice?

Quelles attentes ont les différents groupes d'intervenants envers votre entreprise formatrice?

# Tendances

---



... et dans votre entreprise formatrice?



# Liberté économique



## Bundesbeschluss über eine neue Bundesverfassung

vom 18. Dezember 1998

Die Bundesversammlung der Schweizerischen Eidgenossenschaft,  
nach Einsicht in die Bundesverfassung vom 18. November 1996,  
beschliesst:

**Art. 27 Liberté économique /  
Art. 26 Garantie de la propriété**

### Präambel der Schweizerischen Eidgenossenschaft

1999

#### Präambel

Im Namen Gottes des Allmächtigen!

Das Schweizervolk und die Kantone,

in der Verantwortung gegenüber der Schöpfung,

im Bestreben, den Bund zu erneuern, um Freiheit und Demokratie, Unabhängigkeit  
und Frieden in Solidarität und Offenheit gegenüber der Welt zu stärken,

im Willen, in gegenseitiger Rücksichtnahme und Achtung ihre Vielfalt in der Ein-  
heit zu leben,

im Bewusstsein der gemeinsamen Errungenschaften und der Verantwortung gegen-

# La restriction de la liberté économique – Protection des intérêts publics



Foto: Dominique Meienberg



Bild von [Ulrike Leone](#) auf [Pixabay](#)



[www.walmart.ca](http://www.walmart.ca)



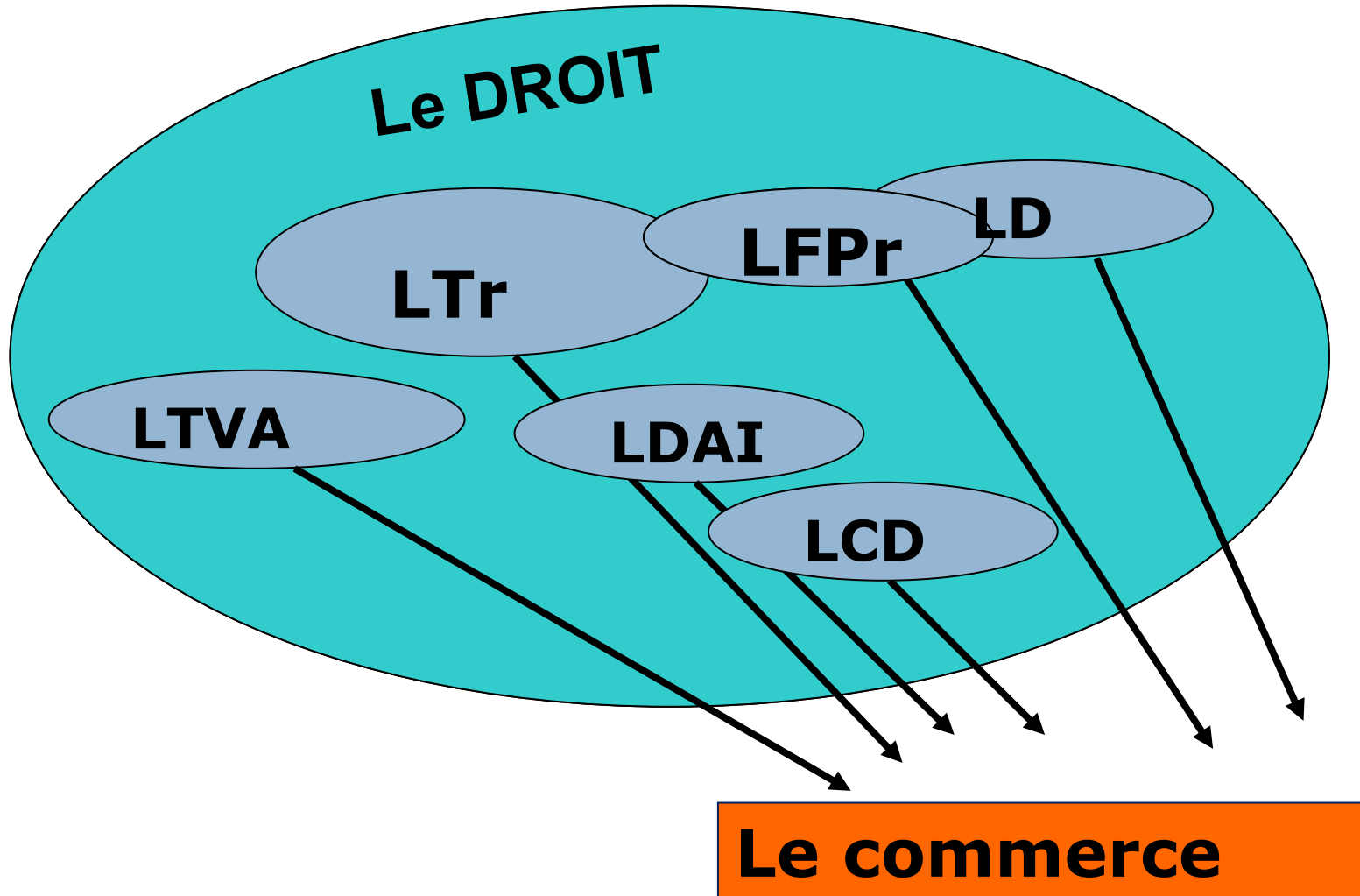
Bild von [Capri23auto](#) auf [Pixabay](#)



Quelle: ullstein bild

# Le droit et le commerce

---





# Les effets de la réglementation sur votre entreprise?

---



# Justitia – la justice

---



Flickr

# Déroulement devant le tribunal de commerce

Préparation	<p>Les fonctions suivantes sont à pourvoir:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Un(e) juge</li><li>– Plusieurs personnes comme jury</li><li>– Un plaignant / un représentant légal</li><li>– Un(e) accusé(e) et un représentant légal</li></ul> <p>➔ tous reçoivent une description du rôle et se préparent</p>
Déroulement	<ul style="list-style-type: none"><li>– Le juge ouvre une procédure</li><li>– Le plaignant présente sa plainte</li><li>– L'accusé donne sa version des faits</li><li>– Le plaignant répond aux arguments/ propose un jugement</li><li>– L'accusé répond aux arguments / propose un jugement</li><li>– Le jury délibère sur le verdict et l'annonce (à l'unanimité, les justifications incluses)</li><li>– Le juge termine la procédure</li></ul>

# Protection des consommateurs

Des citoyens responsables ↔ produits absolument sûrs?

- Santé
- Information
- Déclaration
- Publication des prix
- Responsabilité des produits



Irreführende Aktionen bei Conforama (Source: FRC)



# Responsabilité du fait du produit

---

- Chaîne de responsabilité
- Couverture
- Conditions préalables
- Obligations des producteurs
- Sources d'erreurs en production
- Eviter les cas de responsabilité
- Obligations de l'acheteur



<https://digilaw.ch/produktehaftpflicht>

# Concurrence déloyale

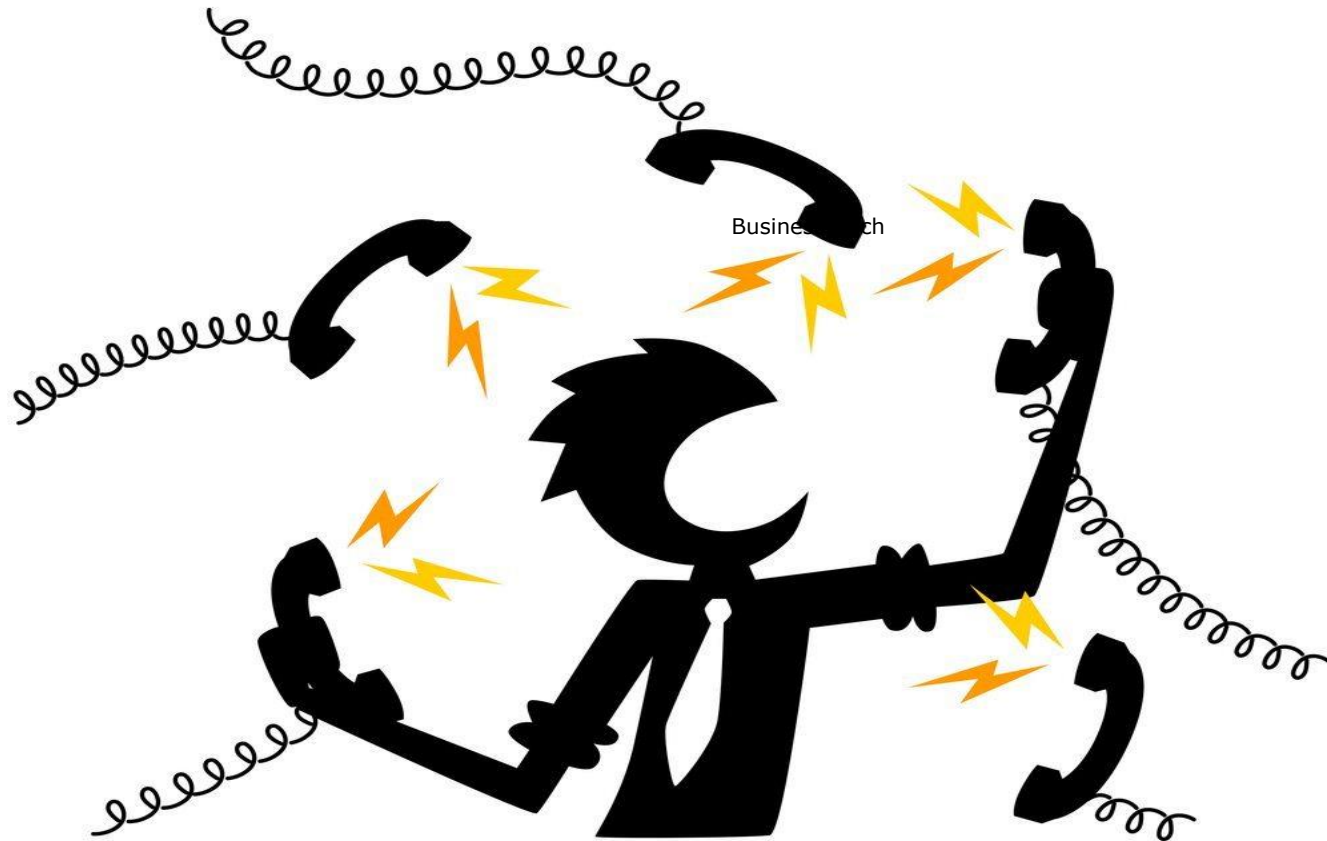
---

- Arbitraire et bonne foi
- Attrape-nigaud
- Prix d'entrée sur le marché
- Interdiction de fraude
- Déclarations publicitaires
- Conseil à la clientèle



Hifi-forum.de

# Conseil & vente traitement des réclamations



# Pourquoi y a t-il des réclamations?

**Nous n'avons pas reçu les instructions d'installation ni le mode d'emploi pour cet appareil !**

**Monsieur Dutoit a été sévère et sec avec moi – ce n'est pas un comportement à avoir avec un client!**

**L'appareil ne fonctionne pas!**

**Monsieur Bron vous a dit explicitement qu'il a besoin de la pièce détachée TOUT DE SUITE!**

**La livraison nous été promise pour lundi, nous sommes mercredi et nous n'avons pas encore la marchandise**

**Tu as de nouveau oublié le tampon avec la date d'entrée!**

**J'ai déjà téléphoné 2 fois pour connaître le délai de livraison car nous avons besoin de la marchandise en production!**

**Nous n'avons pas reçu les instructions d'installation ni le mode d'emploi pour cet appareil !**

**Votre date de remise est le 31 août!**

# Que veut la personne qui réclame?

---

- ✓ La bonne marchandise
- ✓ Un appareil qui fonctionne
- ✓ De l'attention
- ✓ Le respect du délai
- ✓ Un meilleur service
- ✓ Un dédommagement
- ✓ Il veut être écouté
- ✓ Un service plus rapide
- ✓ Une livraison complète
- ✓ Il ne veut pas être oublié
- ✓ Une information complète
- ✓ Une justification de la décision



**Résolution  
de  
problème**

# Réclamation = une chance

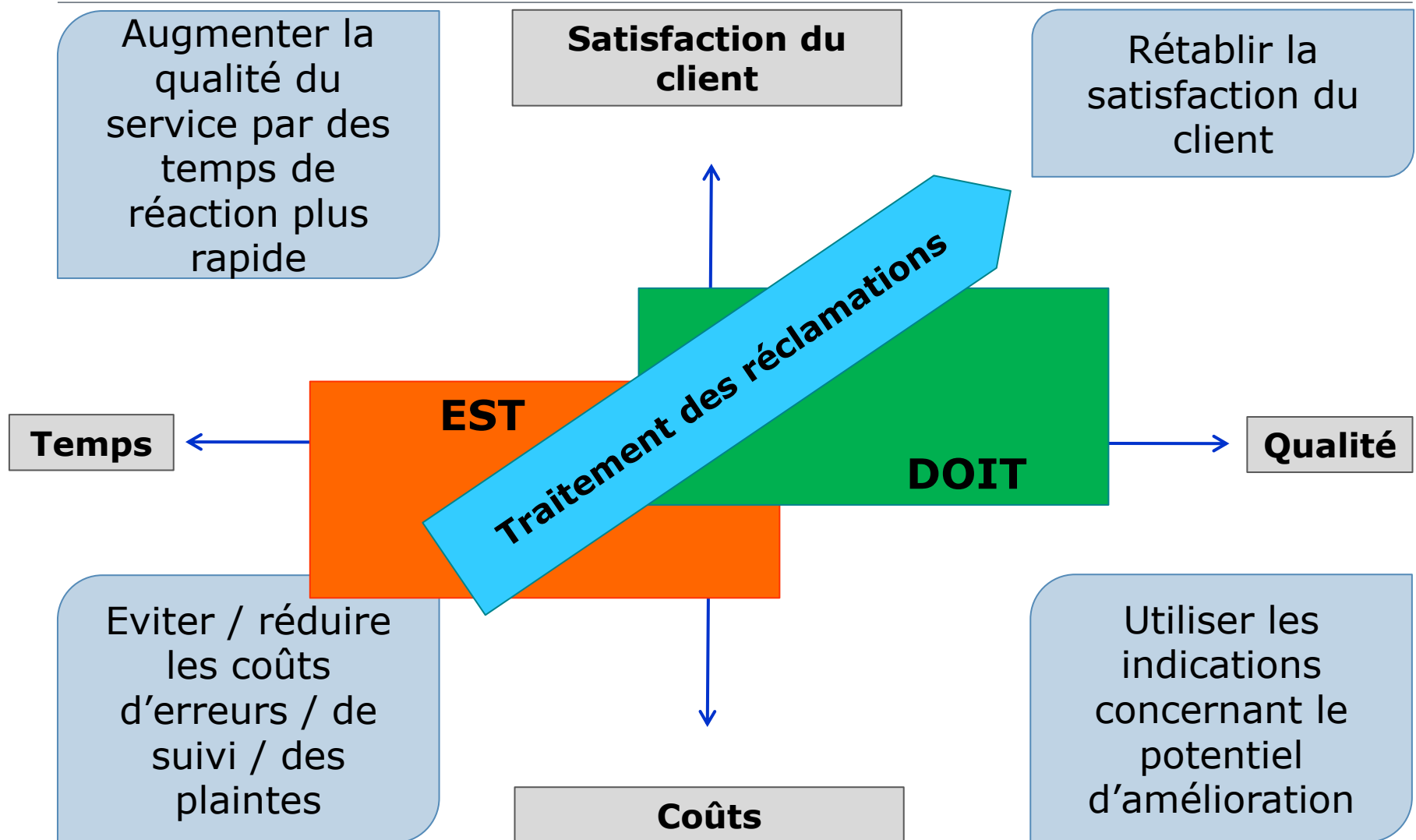
---



Bild von [Wolfgang Eckert](#) auf [Pixabay](#)

Les réclamations sont  
des trésors qu'il faut  
choyer

# Objectifs du traitement des réclamations





# Procédure de traitement des réclamations

---



**Voir - percevoir**



**Ecouter - comprendre**



**Regretter – chercher des solutions**



**Décider**



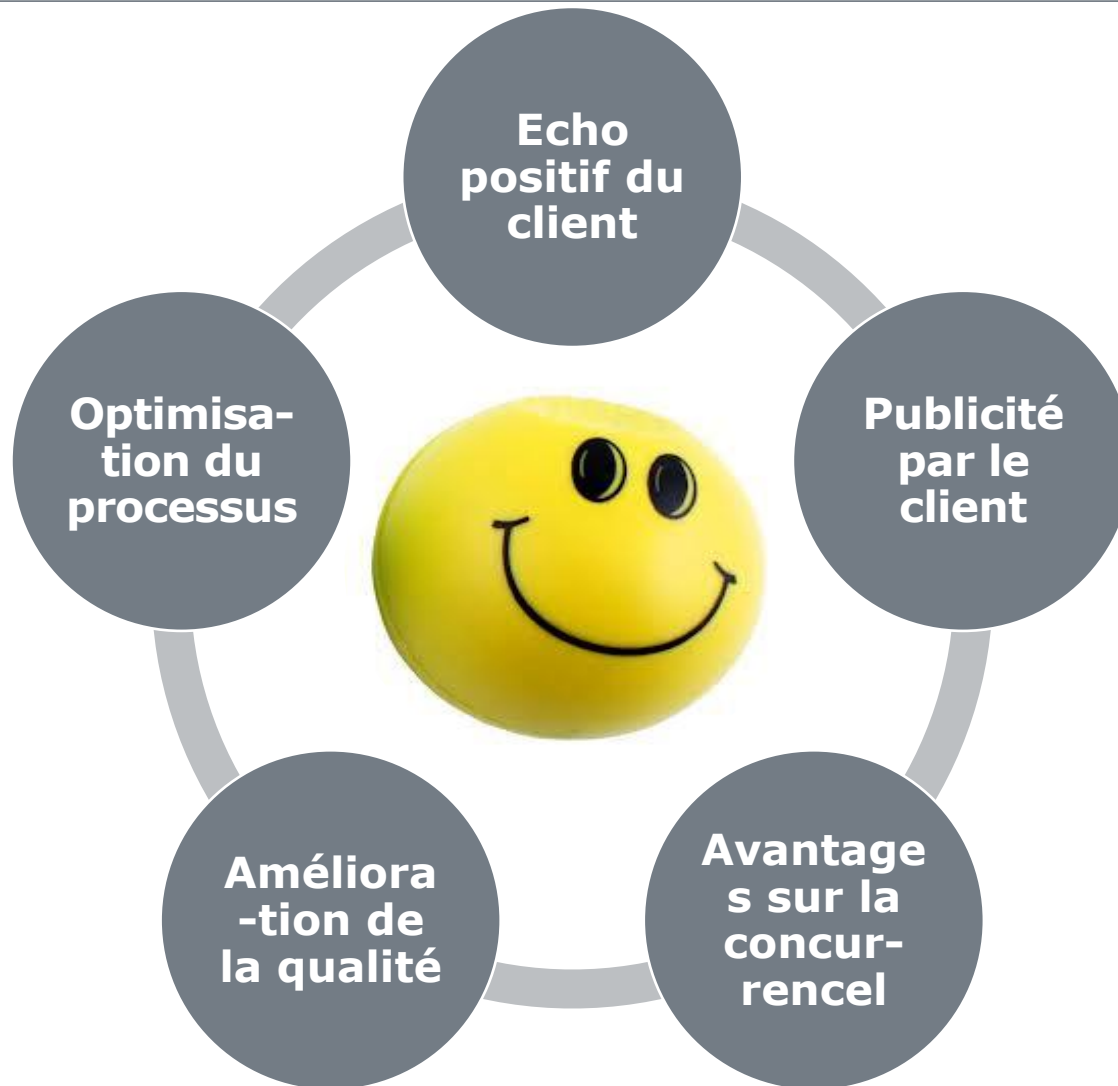
**Agir**



**Remercier**

# Conséquences d'un traitement de réclamations réussi

---



# Check-list du traitement des réclamations

---

**QUI:** coordonnées du client (nom, prénom, entreprise, numéro de client, adresse, courriel)?

**QUOI:** article, n° d'article, n° de commande, n° de facture?

**OÙ:** où a surgi le problème?

**QUAND:** quand est-il arrivé quelque chose?

**COMMENT:** que s'est-il passé exactement?

**POURQUOI:** quelle pourrait en être la cause?

**Comment résoudre** → idées de solution du client

**Qui résout** → le responsable dans l'entreprise

**Quand résoudre** → date de la solution / proposition de la solution au client

# Procédure de qualification PQ



# PQ en entreprise :

## Parties de l'examen → Notes

---

Partie de l'examen	Pondération	Note
<u>Note d'expérience</u> STA 1-6 UF 1 + UF 2	50 % (Moyenne des 8 notes STA/UF)	Note entière ou demi-note
Examen écrit	25 %	Note entière ou demi-note
Examen oral	25 %	Note entière ou demi-note
<b>Note globale</b>		<b>Moyenne des notes partielles arrondi à la première décimale</b>

# PQ en entreprise : Critères de réussite

---

## **La procédure de qualification en entreprise est réussie lorsque ...**

- la note globale est égale ou supérieure à 4,0  
et
- pas plus d'une des trois notes de branche est insuffisante  
et
- aucune note de branche n'est inférieure à 3,0



# Certificat fédéral de capacité CFC

---

## **Pour son obtention, il faut réussir**

- la procédure de qualification en entreprise
- la procédure de qualification scolaire
- Une fois ces procédures réussies, le **Certificat fédéral de capacité CFC** est délivré et vous êtes en droit de porter le titre légalement protégé d'«employée de commerce CFC» ou d'«employé de commerce CFC».

# Examen écrit

---

<b>Date</b>	Mercredi 8 juin 2022
<b>Durée</b>	120 minutes, sans pause
<b>Contenus</b>	Exercices orientés sur la pratique et études de cas
<b>Points</b>	100 points au total
<b>Bases</b>	12 objectifs évaluateurs obligatoires 28 objectifs évaluateurs CI Compétences méthodologiques sélectionnées
<b>Outils de travail</b>	Classeur ou ordinateur Calculatrice Ustensiles d'écriture

# Examen écrit : Exemple d'exercice

---

## **1.1.2.3 Gérer les informations des clients**

Vous travaillez au sein d'une entreprise commerciale. Du fait du passage à un nouveau système informatique de gestion des marchandises, une mise à jour des fichiers clients est souhaitée.

Veillez énumérer - hormis le nom des clients - quatre autres informations que vous êtes susceptibles de saisir dans un fichier client.

# Examen écrit : Exemple de réponses

---

## **1.1.2.3 Gérer les informations des clients**

Vous travaillez au sein d'une entreprise commerciale. Du fait du passage à un nouveau système informatique de gestion des marchandises, une mise à jour des fichiers clients est souhaitée.

Veillez énumérer - hormis le nom des clients - quatre autres informations que vous êtes susceptibles de saisir dans un fichier client.

- adresse (rue, NPA, localité; éventuellement, adresse de livraison/adresse de facturation)
- Email, éventuellement site web
- Âge/Date de naissance
- sexe
- dernière commande
- conseiller de vente compétent
- etc.

# Examen écrit : Exemple d'exercice

---

## **1.1.3.4 Gérer les réclamations des clients**

Vous travaillez au sein de l'équipe d'assistance commerciale d'une maison de vente par correspondance. Une cliente téléphone, très remontée, et veut se plaindre d'une livraison qu'elle vient de recevoir.

Énumérez, en quelques mots clés, quatre attitudes importantes dans une telle situation.

—

—

—

—

# Examen écrit : Exemple de réponses

---

## **1.1.3.4 Gérer les réclamations des clients**

Vous travaillez au sein de l'équipe d'assistance commerciale d'une maison de vente par correspondance. Une cliente téléphone, très remontée, et veut se plaindre d'une livraison qu'elle vient de recevoir.

Énumérez, en quelques mots clés, quatre attitudes importantes dans une telle situation.

- écouter attentivement, prendre des notes
- laisser la cliente s'exprimer
- demander de plus amples détails, nécessaires pour trouver une solution
- exprimer son regret
- prendre acte de la solution proposée par la cliente
- faire des propositions de solution
- etc.

# Examen écrit : Exemple d'exercice

---

## **1.1.8.3.2 Contexte de l'activité commerciale**

Vous travaillez au sein d'une entreprise commerciale vendant du matériel électrique. L'entreprise souhaite améliorer ses prestations de service.

Quelles sont les exigences posées par les clients de l'entreprise commerciale vendant du matériel électrique à l'entreprise? Nommez six exigences:

- 
- 
- 
- 
- 
-



# Examen écrit : Exemple de réponses

---

## **1.1.8.3.2 Contexte de l'activité commerciale**

Vous travaillez au sein d'une entreprise commerciale vendant du matériel électrique. L'entreprise souhaite améliorer ses prestations de service.

Quelles sont les exigences posées par les clients de l'entreprise commerciale vendant du matériel électrique à l'entreprise? Nommez six exigences:

- grande qualité
- offre variée
- appareils modernes
- produits de marque
- conseil professionnel
- bon rapport qualité/prix
- etc.

# Examen écrit : Exemple d'exercice

---

## **1.1.1.1 Gérer le matériel, les marchandises ou les prestations de service**

### **1.1.7.1 Créer des documents**

La société « Un coup de chiffon et c'est propre SA » commercialise des produits nettoyants et des ustensiles de nettoyage. La grande photocopieuse ne va pas tarder à devoir être remplacée. Vous êtes chargé de l'approvisionnement d'un nouvel appareil.

- a) Sur la base des indications ci-après, déterminez cinq critères pondérés pour choisir un fournisseur. ....
- b) Comparez les trois devis reçus, et dressez une évaluation des fournisseurs complète, claire et compréhensible. ....
- c) Écrivez, à l'intention de la direction, une recommandation motivée pour l'une des trois offres. ....

# Examen écrit : Préparation

---

## **Outils de travail pour l'examen écrit**

**Classeur des connaissances de la branche (1 classeur de 7 cm)**  
contenant tous les documents des CI

### **Tirer partie des outils → Préparer le classeur**

- avec son sommaire
- complet (tous les textes sur la CB!)
- classer tous les documents
- structurer (par exemple avec des post-its et des mots-clés, des surligneurs, des registres, de propres exemples, des documents etc.)

# Examen écrit : Préparation

---

## Outils de travail pour l'examen écrit

### **Ordinateur/Ordinateur portable ou tablette**

contenant tous les documents des CI

### **Tirer partie des outils → Préparer l'ordinateur**

- sauvegarder tout en local
- titrage logique
- structurer (de sorte que les fonctions de recherche sont également utiles)

### **Tester**

Utilisation à vos propres risques

# Examen écrit : Ordre de transfert

---

jusqu'au 6e CI (mi-janvier - mi-février de l'année prochaine)

## **Préparer le classeur des connaissances de la branche pour l'examen**

- Vérifier la présence de tous les textes de connaissances de la branche (jusqu'au CI 5 inclus), le cas échéant, imprimer les textes de connaissance de la branche manquants (différents CI)
- Classer et structurer les documents
- **Apporter le classeur au CI 6**
- éventuellement préparer aussi l'ordinateur pour l'examen

# Examen oral

---

<b>Dates</b>	8 et 10 juin 2022
<b>Durée</b>	env. 40 minutes
<b>Contenu</b>	1 jeu de rôles, 1 entretien professionnel sur l'UF 2
<b>Bases</b>	12 objectifs évaluateurs obligatoires min. 8 objectifs évaluateurs optionnels choisis Compétences méthodologiques et sociales choisies
<b>Outils de travail</b>	1 documentation UF 2, Ustensiles d'écriture Les autres outils de travail sont remis par les experts aux examens

# Examen oral: Jeu de rôle

---

- Base** tous les dossiers de formation des candidats avec les situations d'entretien décrites  
Programme de formation et la situation d'apprentissage des candidats
- Contenu** Jeu de rôle relatif à une situation quotidienne de travail sur la base d'une situation d'entretien décrite dans les dossiers de formation ou analogue



# Contenu des situations d'entretien personnes concernées, problématique, solution, mesures à prendre

---

J'ai mené beaucoup d'entretiens avec les clients.

J'ai demandé mon supérieur, s'il est utile, de mettre une notice dans la In-Outliste, pour informer que temporairement un produit est remplacé par un produit similaire, qui ne figure pas dans l'assortiment. Pour lui, cela n'est pas très judicieux, car si la vente se fait le weekend, l'information ne sera que publiée le lundi. Mais, il fait une notice si le produit et l'info sont envoyés le même jour et si ce n'est pas le cas, il ne signale rien. Pour ma part, j'ai fait une note sur le Whiteboard, de sorte que les personnes de la boutique soient informées.

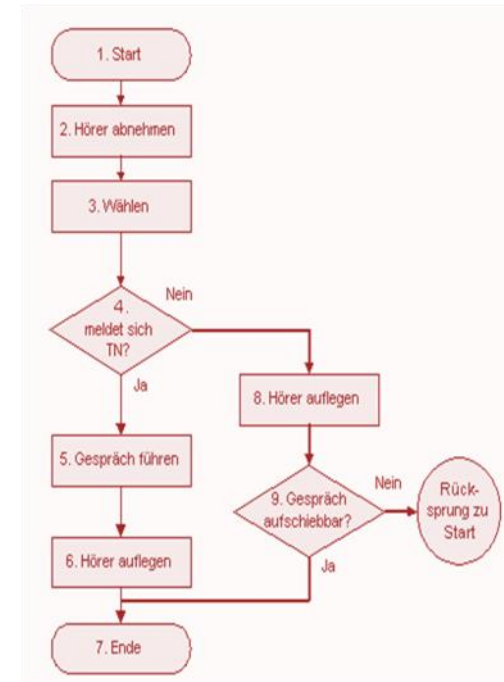
# Examen oral: Entretien professionnel UF 2

**Base** Documentation UF 2

**Contenu** Entretien professionnel

- relatif aux différentes étapes partielles du processus
- relatif au processus global
- relatif aux conclusions
- relatif à des décisions, des interfaces critiques, des interfaces d'améliorations

**Pas de présentation**



## Conclusions: bonnes/faibles

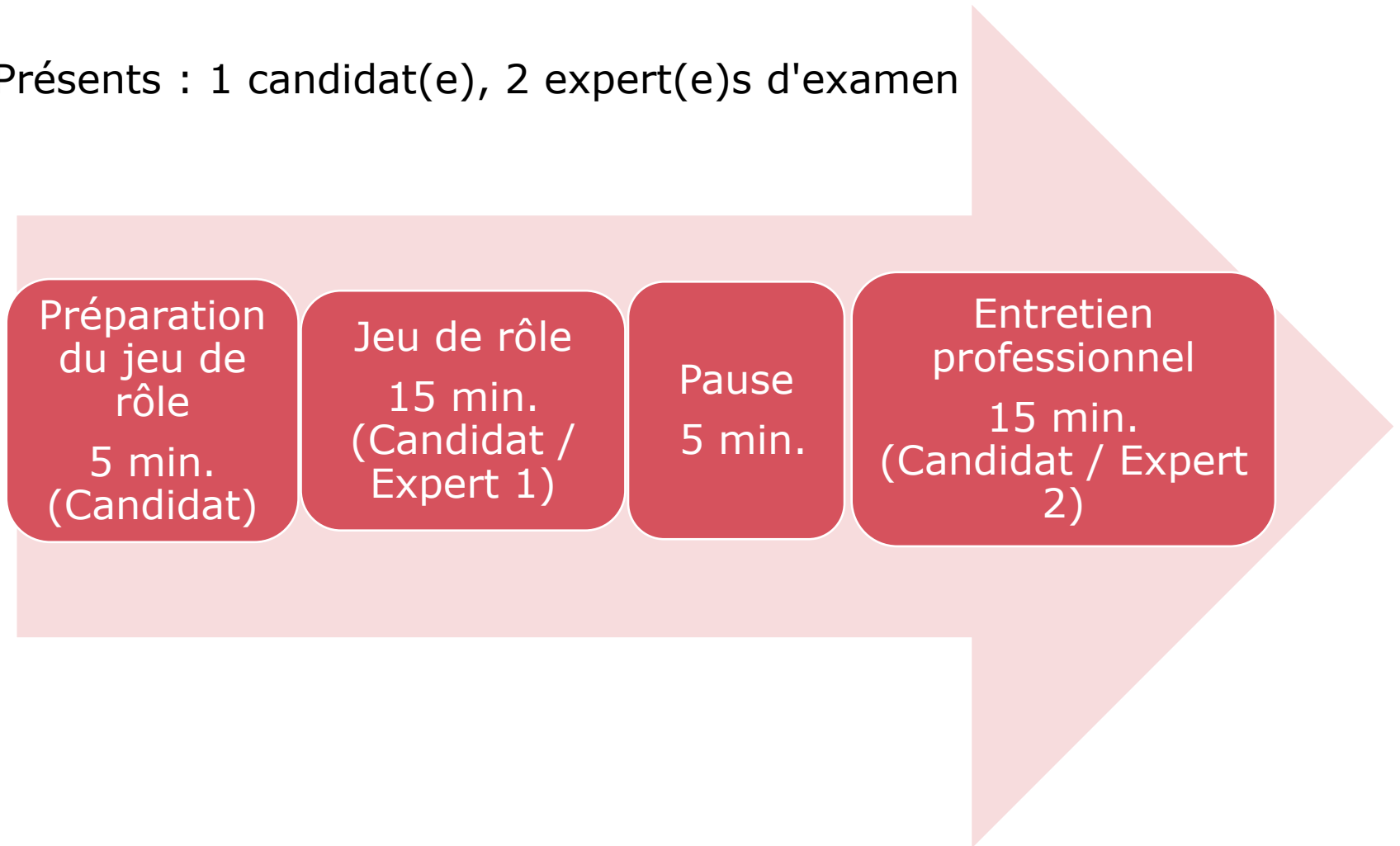
Cela pourrait se faire plus simplement.

Au début, je pensais que l'enregistrement des commandes n'est pas particulièrement difficile et qu'on peut tout simplement reprendre les données de la commande reçues par fax. Mais, je me suis vite rendu compte, que toutes les indications ne sont pas toujours correctes ou qu'il y a des fautes d'écriture ou que les clients fixent une date de livraison, qui n'est pas possible, qu'il s'agit p. ex. d'un jour férié. A présent, avant de saisir définitivement la commande, je contrôle toutes les indications dans la banque de données du client, sur internet et sur le calendrier de production. Ainsi, je peux corriger les fautes ou clarifier certaines incertitudes et ne suis pas obligé de procéder à un retour pour une commande incorrecte.

# Examen oral: Déroulement

---

Présents : 1 candidat(e), 2 expert(e)s d'examen



# Examen oral: Préparation

---

Pour la préparation de l'examen oral, les experts d'examen ont besoin des documents suivants

- **Tous les dossiers de formation (avec des situations d'entretien)**
- **Programme de formation/planification de la formation**
- **Documentation UF 2**
  
- **Mise à disposition de toutes les informations et tous les documents par les apprentis dans time2learn**
- **Butoir de remise 28 février 2022!**

The logo for 'time2learn' is displayed in a light gray rectangular box. The word 'time' is in a dark gray font, the number '2' is in a bright orange font, and the word 'learn' is in a green font.

# Examen oral: Ordre de transfert

---

jusqu'au 6ème CI (mi-janvier - mi-février)

- tous les dossiers de formation actuels
- le statut d'apprentissage actuel
- la documentation UF 2 téléchargé (si déjà complété)
- préparer les documents selon la feuille «Commandes pour la PQ orale»
- Noter les questions et les incertitudes
- **Apporter le document de travail au CI 6**

# Test de compétences CI 5



Bild von [Free-Photos](#) auf [Pixabay](#)



# Test de compétence CI 5

---

Tâche	<ul style="list-style-type: none"><li>– Se connecter sur la page <a href="http://www.kahoot.com">www.kahoot.com</a></li><li>– Cliquer «play»</li><li>– Saisir le Game Pin</li><li>– Saisir le nom</li><li>– Répondre aux questions via smartphone</li></ul>
Temps	60 secondes par question (20 questions)
Outils	Smartphone
Forme sociale	Travail individuel
Plénum	<ul style="list-style-type: none"><li>– Publication des résultats</li><li>– Réponse aux questions</li></ul>

# Mémo



# FlipChart: Recueillez des connaissances!

---

Equipe 1	Ecriture & Bulletpoints
Equipe 2	Pictogrammes & flèches
Equipe 3	Fenêtres de texte & cadres
Equipe 4	Couleur & ombrage

# Mémo sous forme de FlipChart

---

Tâche	Créez un mémo sur le contenu du CI 5 sous la forme d'un FlipChart. Pendant les deux jours de cours, vous avez le temps de collecter le contenu. Puis dessinez le FlipChart le 2ème jour du cours
Temps	70 minutes réparties sur 2 jours
Outils	Crayons, feutres, craie
Forme sociale	Travail individuel
Plénum	<ul style="list-style-type: none"><li>– Exposition à la fin de la 2ème journée de cours</li><li>– Ordre de transfert pour le CI 6</li></ul>

# Rétrospective CI 4



Bild von [Viola](#) auf [Pixabay](#)



# Cours interentreprises 4

---



skeeze auf Pixabay



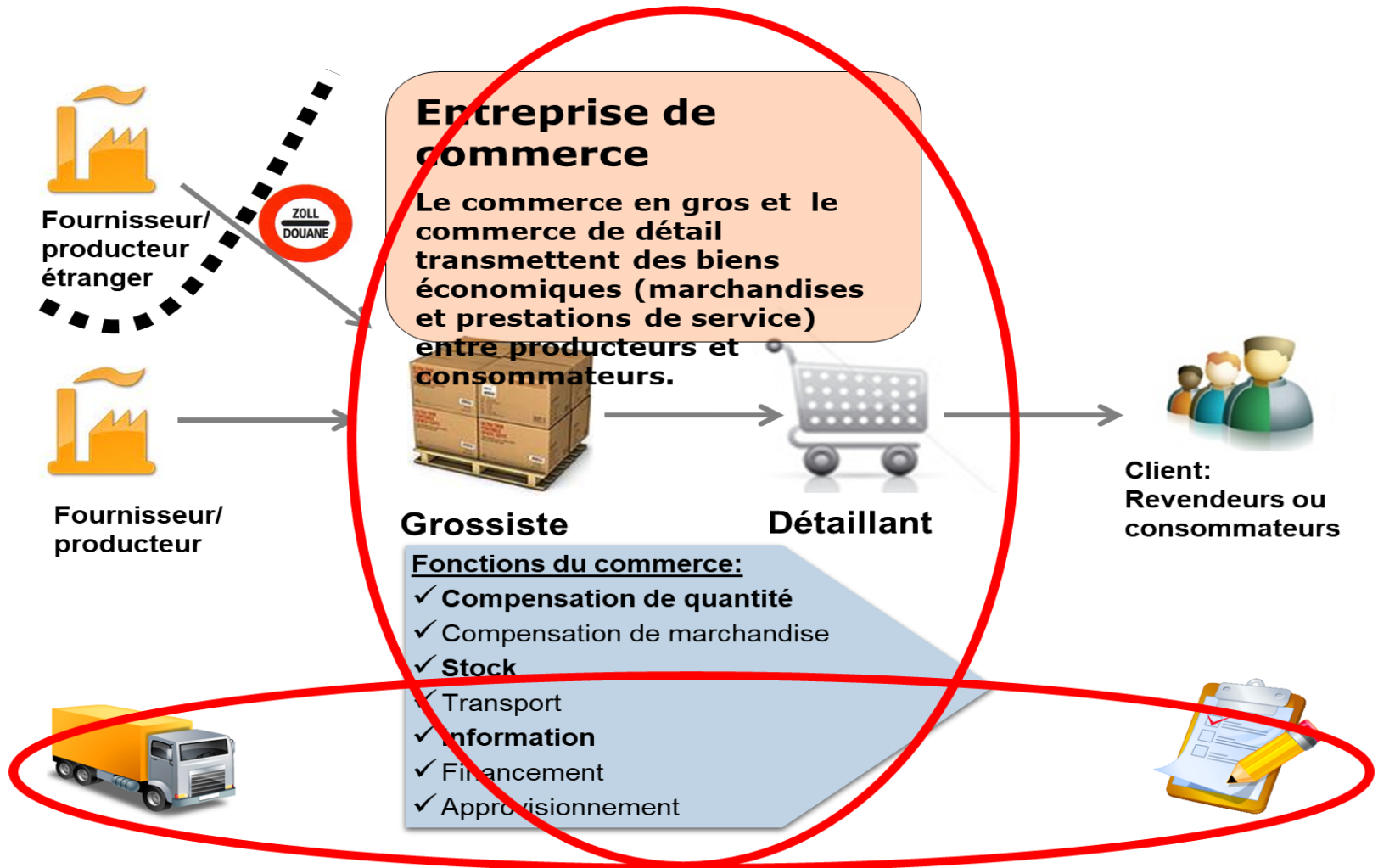
Free-Photos auf Pixabay



Pashminu Mansukhani auf Pixabay

- Expédition
- Gestion de stock
- Réfuter les objections, résoudre des problèmes
- Fonctions et signification du commerce

# La chaîne de valeur ajoutée





# Tâche de transfert du CI 4

---

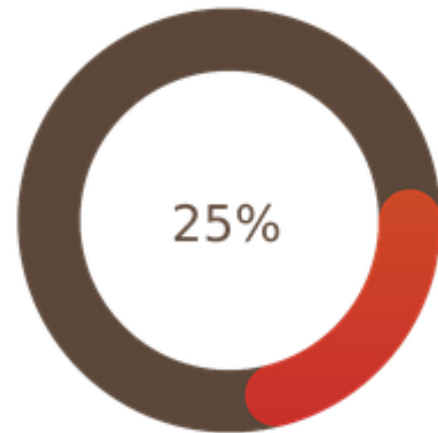
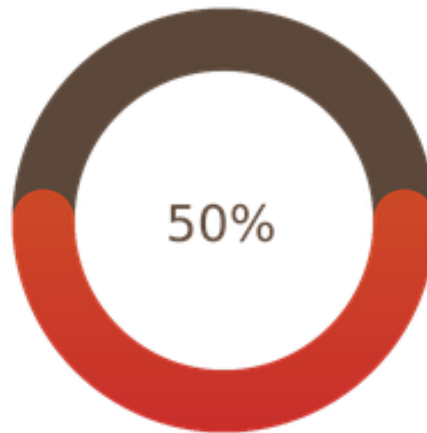
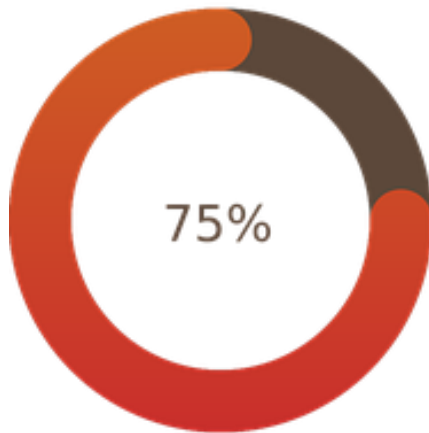
## **Fiche de travail** **« Fonctions du** **commerce »**

Complétez, si nécessaire avec l'aide de votre formateur ou formatrice ou d'une autre personne compétente de votre entreprise formatrice, la fiche de travail «fonction du commerce dans mon entreprise formatrice» avec des offres / activités.



Studienstrategie.de

# Aperçu du statut d'apprentissage Dossiers de formation



# Prescription DFP

---

à travailler au cours des 3 années de formation:

- 12 objectifs évaluateurs obligatoires
  - au moins 8 sur 22 objectifs évaluateurs optionnels
  - 28 objectifs évaluateurs CI
- 
- 6 STA                      1 STA par semestre
  - 2 UF                        1 UF pendant le 3ème ou 4ème semestre  
                                  1 UF pendant le 4ème ou 5ème semestre



Pixabay, CopyrightFreePictures

# Dossiers de formation

---

## **Dossier de formation:**

Pour chaque objectif évaluateur traité au cours d'un semestre, remplissez un formulaire du dossier de formation; avec une situation d'entretien décrite.

## **Tâche de transfert:**

Archiver les dossiers de formation : tous les dossiers de formation devront être classés dans time2learn pour la fin février de la 3ème année d'apprentissage

# Situations d'entretien dans les dossiers

---

- **Pour chaque dossier de formation, décrire une situation d'entretien interne à l'entreprise avec**  
des collaborateurs  
mon/ma formateur/trice  
d'autres départements (stock...)  
la Direction
- **Situation d'entretien externe à l'entreprise avec**  
des clients  
des fournisseurs, producteurs...  
un prestataire de service  
une banque, poste, expéditeur...



# Tâche: Statut de l'apprentissage

## Le baromètre

---

Tâche	Vérifiez en utilisant le statut d'apprentissage où vous êtes en ce moment dans votre formation de base. Dessinez le baromètre de votre situation, combien d'objectifs évaluateurs/STA/UF vous avez déjà travaillés et donnez le formulaire à l'animateur du CI.
Forme sociale	Travail individuel
Moyens d'aide	time2learn: Statut de l'apprentissage formulaire «Statut de l'apprentissage - Baromètre»
Durée	10 minutes
Feedback	Vous donnez votre baromètre à l'animateur du CI et vous recevrez un feedback durant le CI.

# Questions concernant le DFP

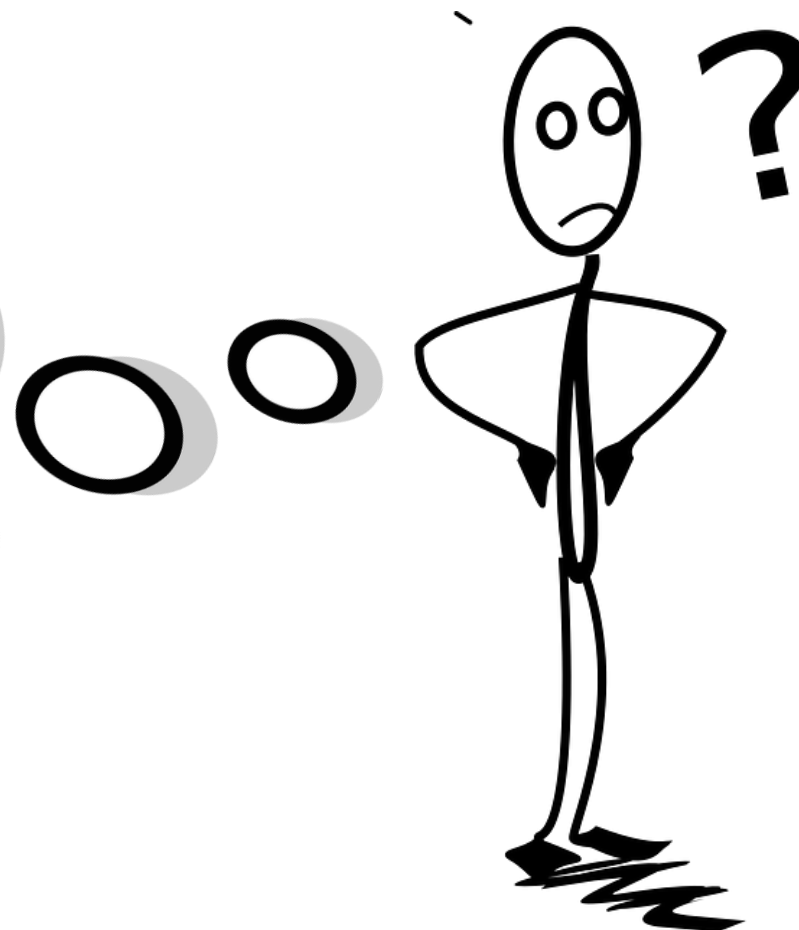
---

**DFP...**

**UF....**

**STA...**

**Objectifs  
évaluateurs...**



Pixabay, OpenClipart-Vectors

pixabay, Clker-Free-Vector-Images



# Perspective 6ème cours interentreprises fin d'apprentissage



# Préparation de la procédure de qualification en entreprise et à l'école

---

- Préparation à l'examen en entreprise



- Préparation à l'examen à l'école



# Devoirs à faire jusqu'au CI 6

## Mi-janvier – mi-février de l'année prochaine

---

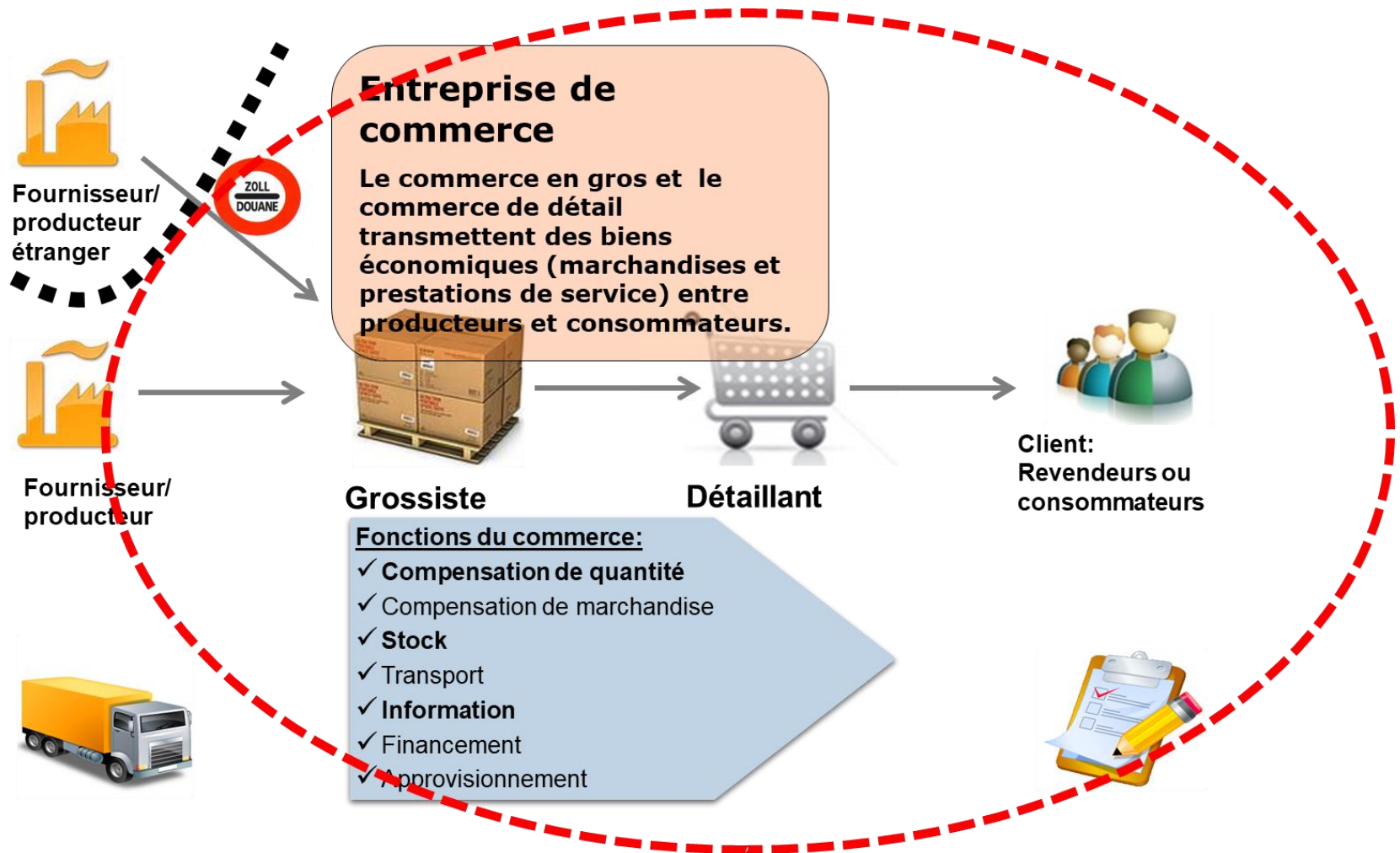
- Mission de transfert « Du CI 5 jusqu'au CI 6 »
- Missions de préparation selon invitation

# Contenu du CI 6

---

- Bases de l'administration du personnel
- Branche & Entreprise IV: organisations des branches / travailler à la Branche Commerce
- Conseil & Vente: vendre
- Répétition des connaissances de la branche CI 1-6
- DFP: préparation à la procédure de qualification

# La chaîne de valeur ajoutée



# Informations

---

Coordination Suisse Romande:  
Alex Fallet : Tél. 024 426 07 43

DFP Dossier de formation et des prestations



[www.branche-commerce.ch](http://www.branche-commerce.ch)



[info@branche-handel.ch](mailto:info@branche-handel.ch)



061 228 90 30



Animateur CI  
(via time2learn)



Bild von [Simon Steinberger](#) auf Pixabay

# Cours interentreprises 5



Bild: Ari Liloan



Pixabay, Gerd Altmann



Business24.ch

- Commerce extérieur, Risques / Sécurité des paiements / Douane
- Environnement de la branche commerce
- Traitement des réclamations
- Procédure de qualification orale / écrite



# Objectifs

---

- Comprendre le commerce extérieur, reconnaître les risques, expliquer les instruments sécurisants les paiements, comprendre les douanes et les règlements douaniers
- Explorer l'environnement de la branche commerce
- Pouvoir traiter des réclamations de façon structurée
- Recevoir des informations sur la procédure de qualification



# Programme 2<sup>ème</sup> jour

---

- Bienvenue, programme du jour
- Management stratégiques
- Conseil & Vente: Traiter les réclamations

## Repas de midi

- Test de compétence CI 5
- DFP: introduction Procédure de qualification orale / écrite
- Mémo: FlipChart
- Perspective CI 6 / fin de l'apprentissage, mission de transfert

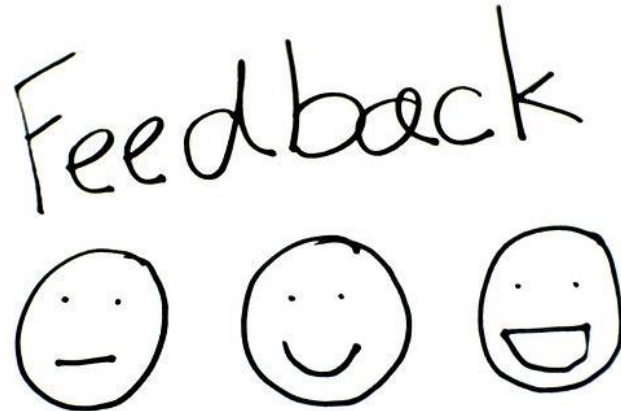
# Feedback CI

---

- Veuillez compléter de manière critique et constructive le document dans time2learn. Vos remarques sont importantes pour le développement du cours!
- Au plaisir de vous retrouver lors du prochain CIE et bon retour à la maison!

Qu'est-ce qui vous a particulièrement plu aujourd'hui?

Qu'est-ce que vous feriez différemment?



Pixabay Methawee Krasaeden

# Le compte à rebours commence...

---

Coming  
Soon...



Bild von [Parveender Lamba](#) auf [Pixabay](#)