

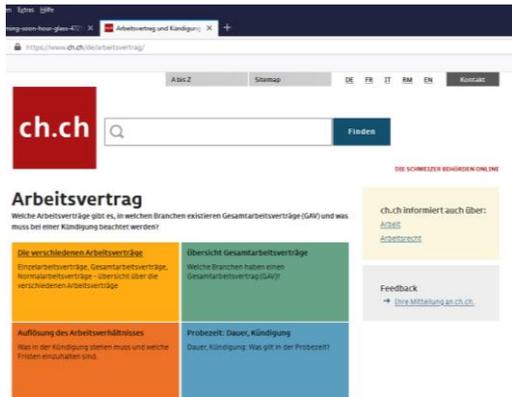
BIENVENUE AU 6^{ème} Cours interentreprises

Count Down

Coming
Soon...



Cours interentreprises 6



www.ch.ch



www.michaelpage.at

HANDELSchweiz

VSIG – Handel Schweiz | Commerce Suisse
Commercio Svizzera | Swiss Trade



- Les bases de l'administration du personnel
- Organisations de branches, partenariat social
- Mener des entretiens de vente
- Procédure de qualification écrite
- Procédure de qualification orale

Objectifs

- Travailler sur les bases de l'administration du personnel
- Connaître les organisations de branches et de groupes d'intérêt
- S'entraîner sur des entretiens de vente
- Examiner les examens écrits
- Préparer les examens oraux

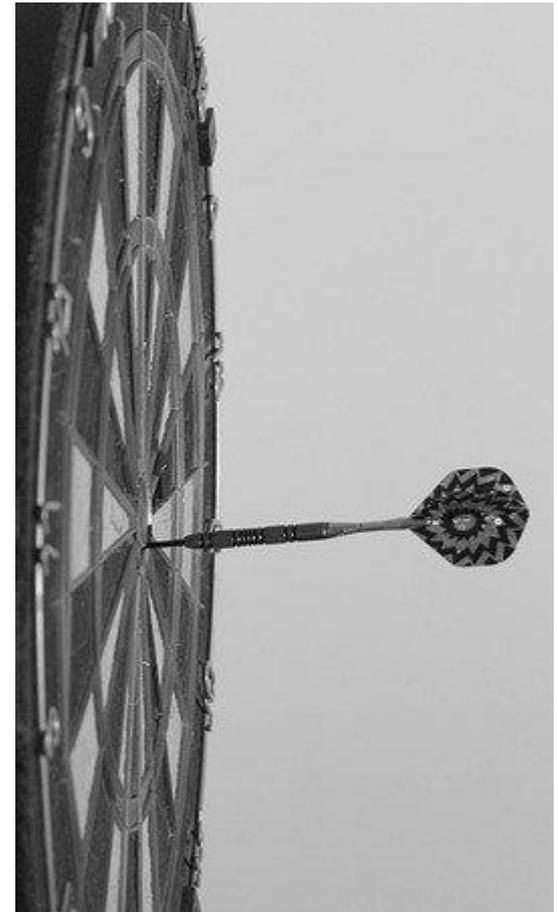


Bild von [15299](#) auf [Pixabay](#)

Programme CI 6

1er jour

- Objectifs, programme, règles, contrôle de la mission de transfert
Round de présentation
- Rétrospective CI 5
Contrôle du statut d'apprentissage / dossiers de formation
- Connaissance de la branche «Branche & Entreprise IV»
- Connaissance de la branche «Conseil & Vente: Vendre»

Repas de midi

- Connaissance de la branche «Bases de l'administration du personnel»
- Apprentissage permanent

Programme CI 6

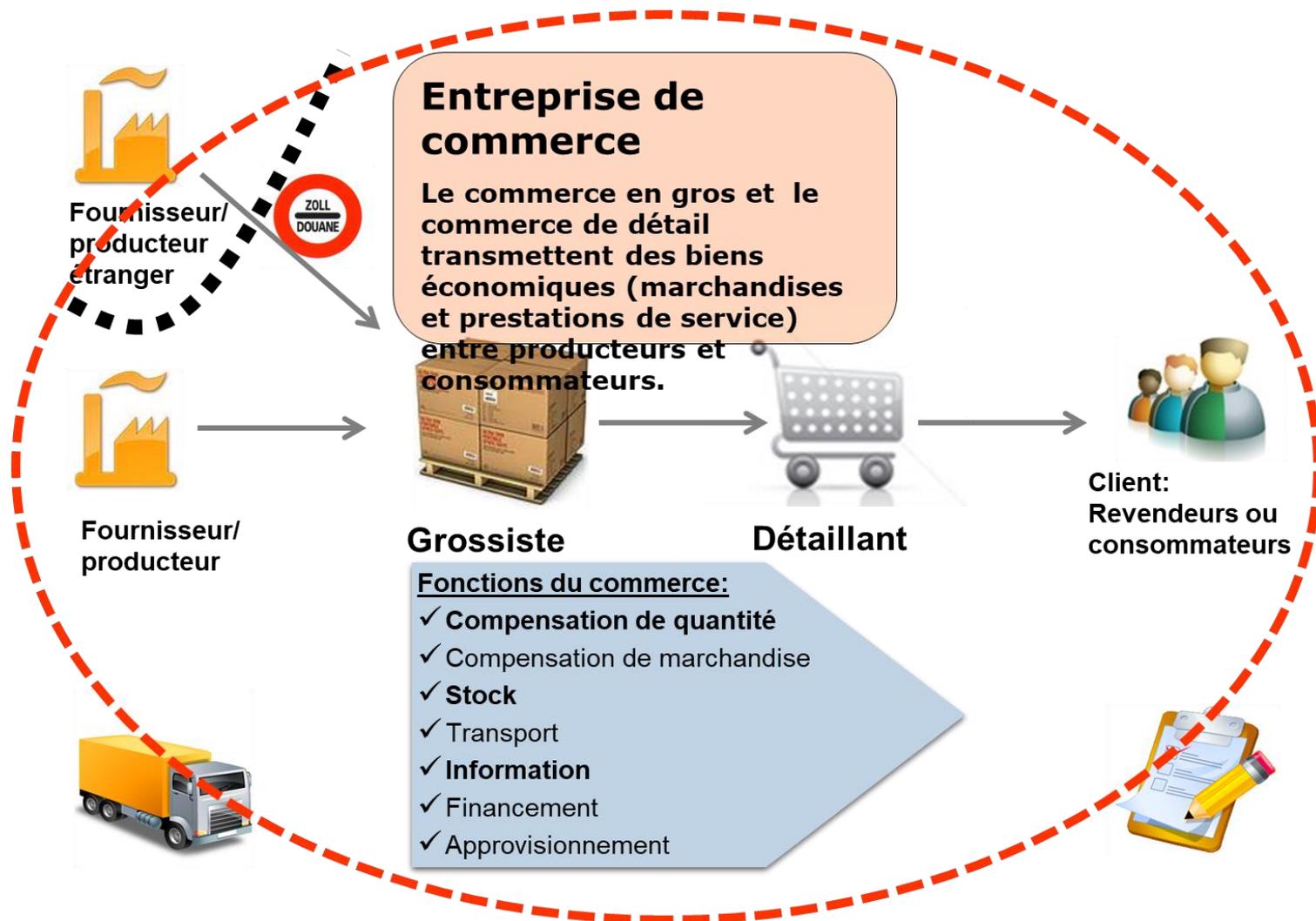
2ème jour

- Bienvenue, programme du jour
- Connaissance de la branche: répétition CI 1-6
- Examen écrit:
Informations, examen blanc, évaluation

Repas de midi

- Examen oral:
Informations, examen d'essai, préparation à l'examen
- Test de compétence CI
- Perspective fin d'apprentissage
- Fin du cours et feedback

La chaîne de valeur ajoutée



Règles et usages



Bild von [Dmitry Abramov](#) auf [Pixabay](#)

Missions de transfert et de préparation

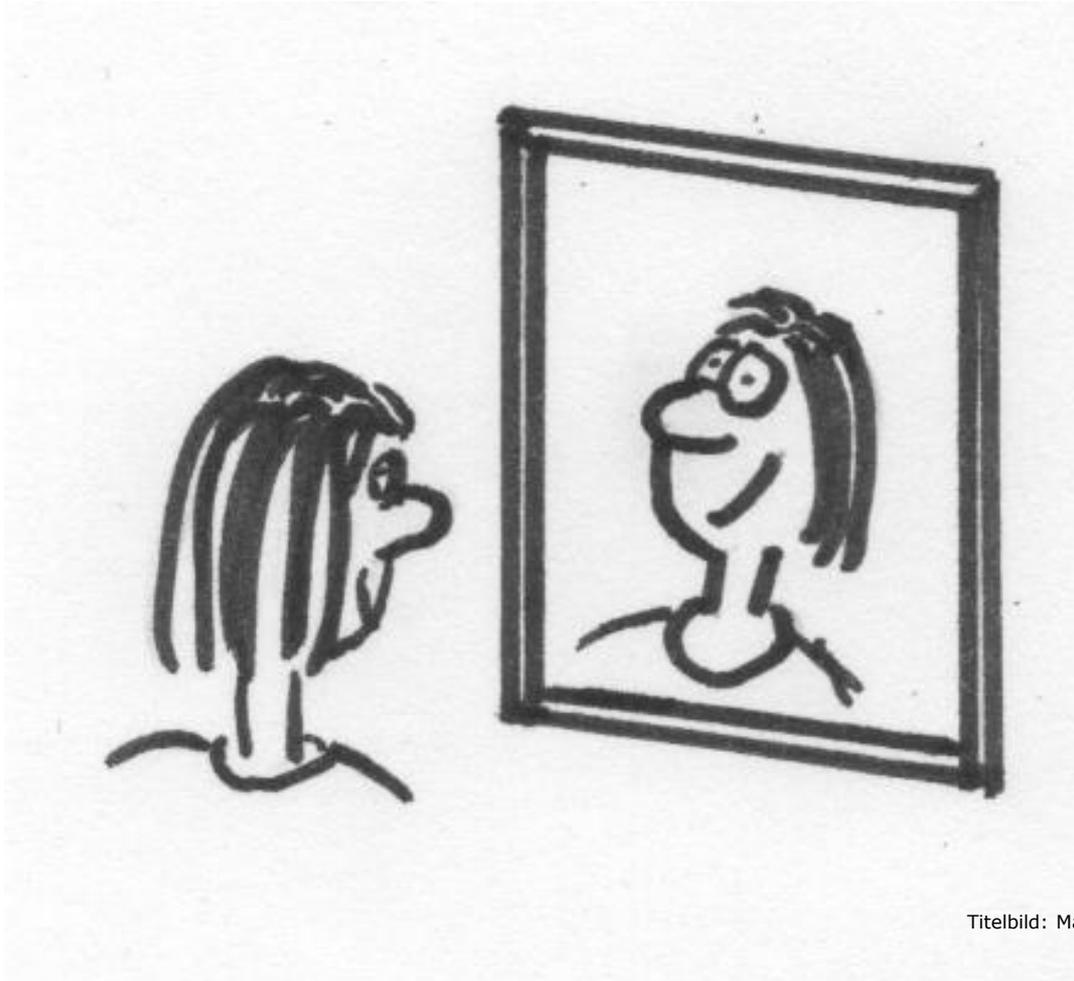
Mission de transfert:

- Liste des missions de transfert y compris fiche de travail «Mission pour la PQ orale»

Mission de préparation:

- Prendre le DFP, tous les dossiers de formation avec des situations d'entretien, contrôle du statut d'apprentissage
- Mémo Ci 5 signé
- Prendre le classeur préparé des connaissances de la branche
- Lire les 3 textes de connaissance de la branche
- Copies du contrat d'apprentissage et de la fiche de salaire
- 2 prospectus de produits, documentation UF 2

Round de présentation



Titelbild: MariES

Objectifs

- Travailler sur les bases de l'administration du personnel
- Connaître les organisations de branches et des groupes d'intérêt
- S'entraîner sur des entretiens de vente
- Examiner les examens écrits
- Préparer les examens oraux

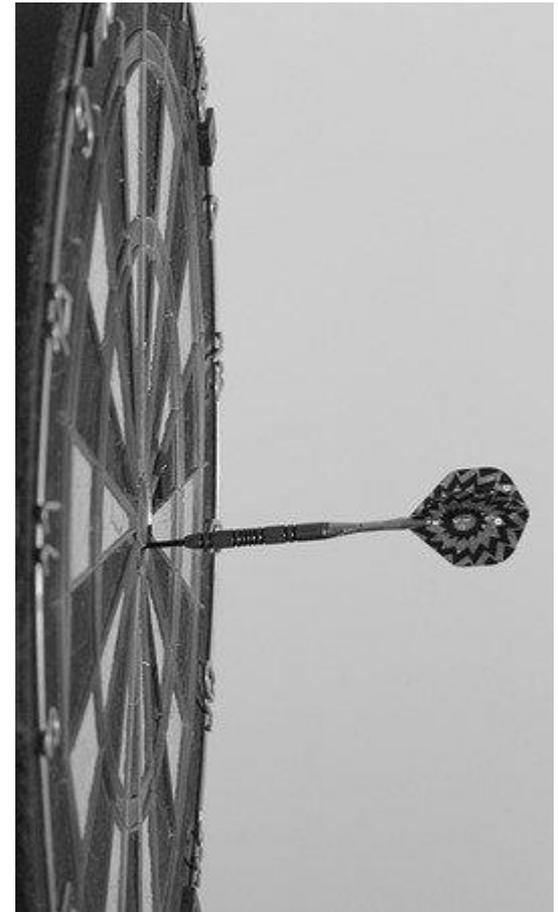


Bild von [15299](#) auf [Pixabay](#)

Flashlight

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



Qu'est-ce que vous feriez différemment ?

www.bernina-zürich.ch

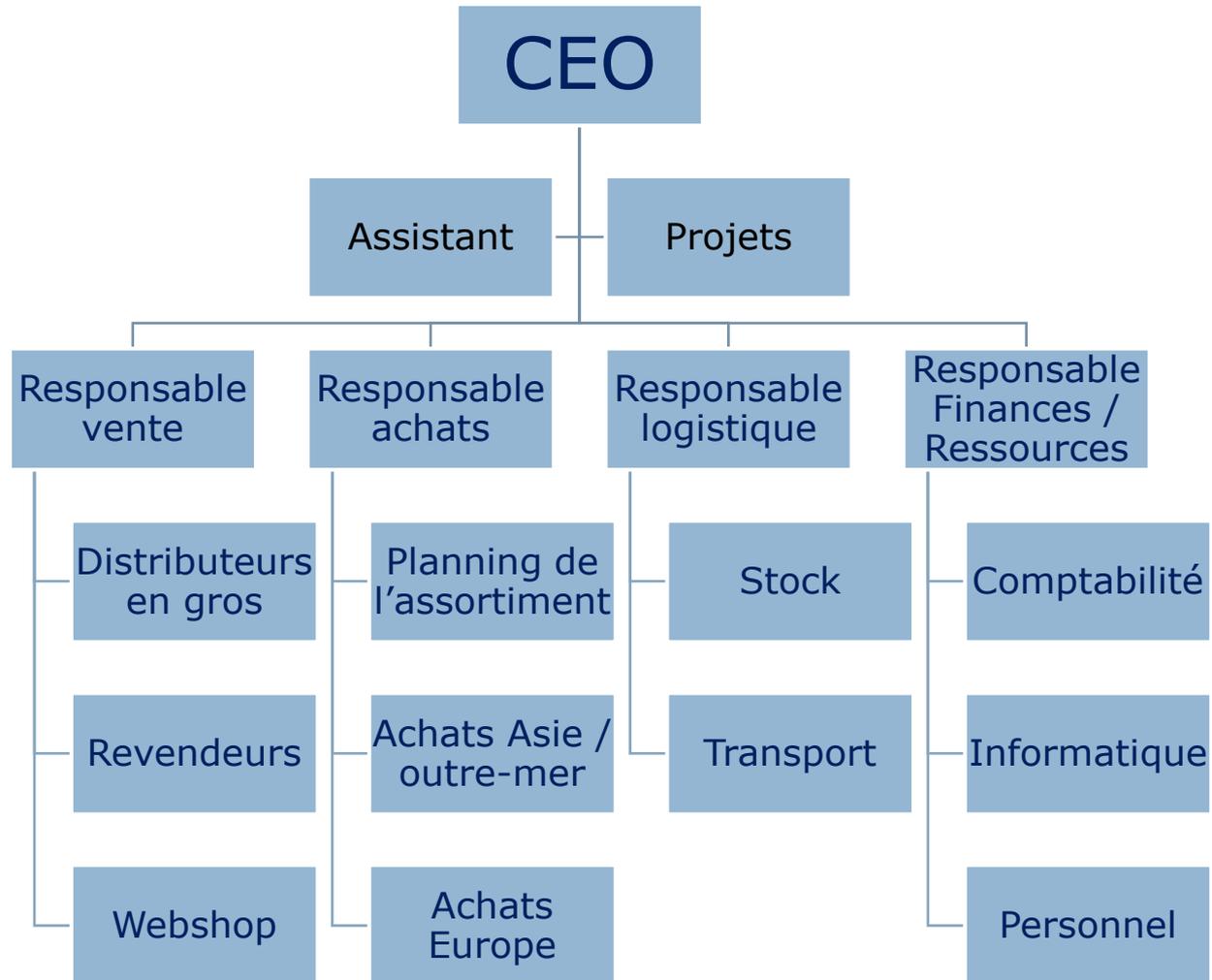
Les bases de l'administration du personnel



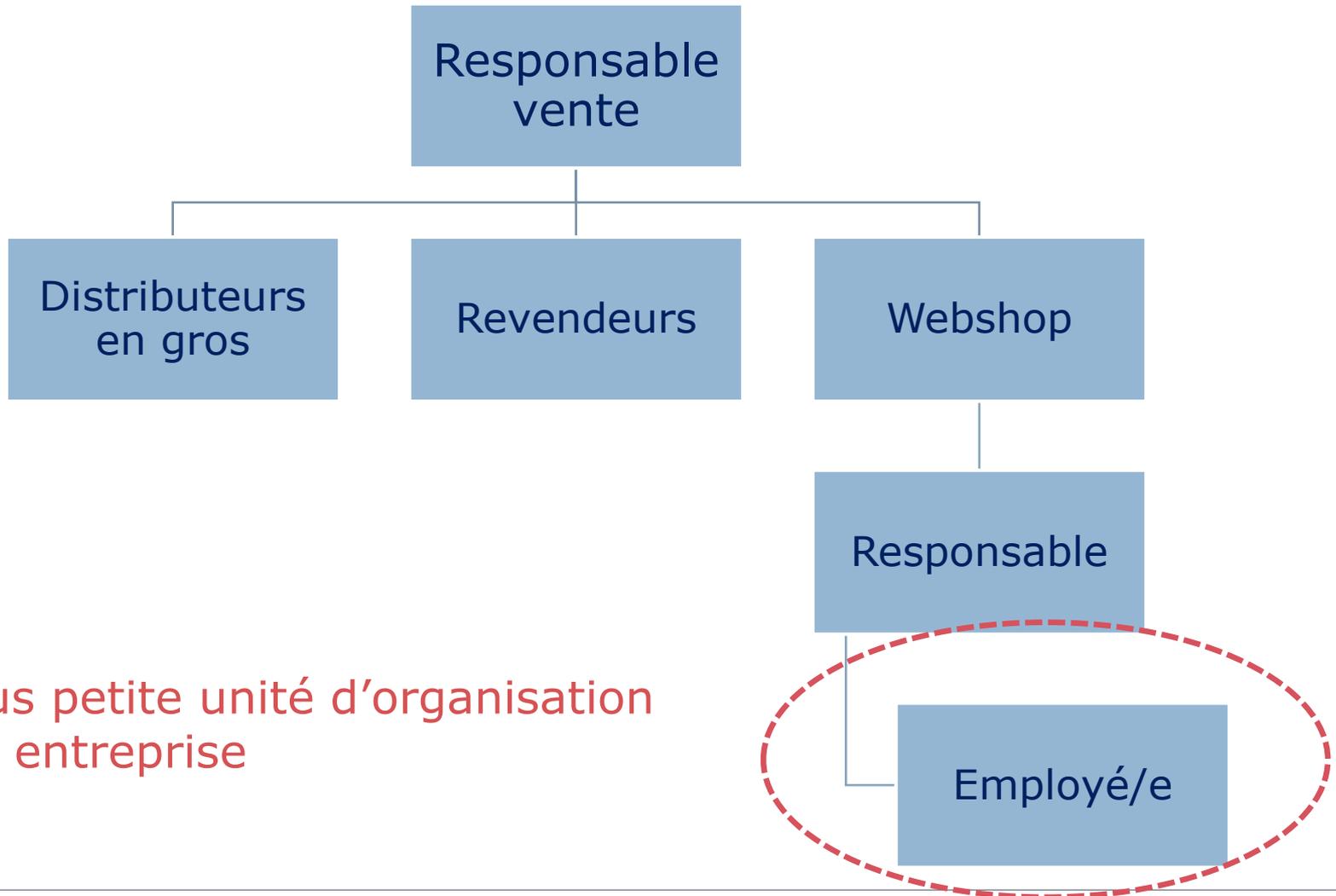
Une entreprise commerciale a besoin de....



Organisation



Poste



La plus petite unité d'organisation d'une entreprise

Descriptif du poste ↔ Offre d'emploi

Descriptif du poste (Document interne)

Shiny SA

Vente / Domaine webshop:

Employé/e webshop 60-80%

Supérieur: responsable webshop

Tâches:

- Gestion Mises à jours articles / prix
- Création photos des articles

Profil exigé:

- Employé/e de commerce CFC
- Méthode de travail précise et autonome
- Connaissance orale en anglais

Offre d'emploi Annonce publique

Shiny SA

Entreprise commerciale dans le domaine des bijoux de mode cherche de suite

Employé/e webshop 60-80%

Vous gérez notre webshop, vous tenez à jour les articles et les prix, vous élaborez les photos des articles.

Exigences

Employé/e de commerce CFC
Méthode de travail précise et autonome, connaissance orale en anglais

Offre, contact

Mission offre d'emploi

Tâche	<p>Vous terminerez en été votre formation commerciale de base. Votre entreprise formatrice aimerait engager un nouvel apprenti.</p> <p>Etablissez une offre d'emploi complète pour l'annonce de cette place d'apprentissage.</p>
Matériel	Grande feuille de papier, feutres
Forme sociale	Travail individuel
Durée	15 minutes
Plénum	Comparaison offre d'emploi, contrôle des contenus nécessaires et de l'application de la formule AIDA.

Exemple offre d'emploi

A Attention

I Interest

D Desire

A Action



Société parapublique, dont le siège est à Lausanne, la Loterie Romande organise les jeux de loteries et de paris sur le territoire des six cantons romands. Elle redistribue l'intégralité de ses bénéfices à l'utilité publique. Acteur important dans le développement du tissu socioéconomique de Suisse romande, la Loterie Romande s'affirme de plus en plus comme le partenaire indispensable de milliers d'associations à vocation sociale, culturelle et sportive. Nous recherchons pour notre service Logistique, rattaché au département Vente et Réseaux, un/e

Spécialiste bureau des commandes (H/F)

Responsabilités :

- Extraire les informations du système informatique, analyser les historiques de vente, gérer les stocks de nos revendeurs
- Approvisionner de manière optimale les points de vente de son secteur
- Adapter les propositions du système informatique
- Valider les informations et les transmettre par le biais du système informatique aux collaborateurs du Pick & Pack
- Répondre aux demandes téléphoniques de nos revendeurs
- Transmettre les informations entre les revendeurs, les conseillers de vente et l'administration des points de vente
- Suivre le déroulement des procédures en cas de vol, de livraison non acquittée, de mutation, de fermeture ou d'ouverture d'un point de vente
- Gérer les produits, la séquence produits, la disponibilité informatique et les distributions initiales
- Modifier les paramètres du système informatique
- Mettre en place des moyens de mesures pour évaluer l'efficacité du service logistique et le niveau de satisfaction des revendeurs

Profil :

- CFC de logisticien ou d'employé de commerce
- Aisance dans l'utilisation des outils informatiques MS Office
- Expérience dans l'utilisation d'un système de gestion de stock
- Résistance au stress, sens de la communication et orientation client
- Connaissance de l'allemand
- Le taux d'activité peut être un 80% ou un 100%

La Loterie Romande offre un environnement de travail agréable et à la pointe, agrémenté de prestations sociales attrayantes. Pour la Loterie Romande la diversité représente un atout. Par conséquent, chacun est encouragé à transmettre son dossier de candidature quel que soit son âge, son sexe, sa religion ou son origine ethnique. Le département des Ressources Humaines vous remercie de déposer votre candidature sur le site www.loro.ch.

Etes-vous prêt, avec nous, à faire la différence?
Société de la Loterie de la Suisse Romande
www.loro.ch



Mission administration du personnel

Tâche	<p>Vous démontrez une partie des tâches de l'administration du personnel d'une façon compréhensible et cohérente:</p> <ul style="list-style-type: none">- traiter les candidatures- contrat de travail / dossier personnel- salaire et prestations sociales- entrée / sortie de collaborateurs <p>Considérez à ce sujet les missions distribuées.</p>
Matériel	Flip-Chart, feutres, transparents
Forme sociale	Groupe de 2 à 4 participants
Durée	Préparation 30 minutes
Plénum	Présentation par groupe 5 minutes Clarification des questions

Processus du traitement de l'administration du personnel



Discrétion – Protection des données



**Discrétion et
protection personnelle**

humaninvestor.online



Apprentissage permanent



(Illustration Christina Baeriswyl)

Apprentissage permanent

Vous observez votre passé et vous voyez quels savoirs et quelles compétences vous avez acquis lors de ces trois dernières années de formation de base.

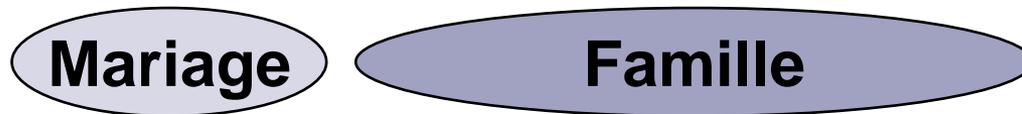
Vous faites une réflexion sur vos prochains projets. Votre formation de base vous suffit-elle, concrètement, ou avez-vous besoin de perfectionnements ?



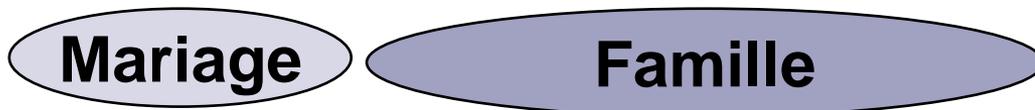
www.discogs.com

Cursus d'autrefois

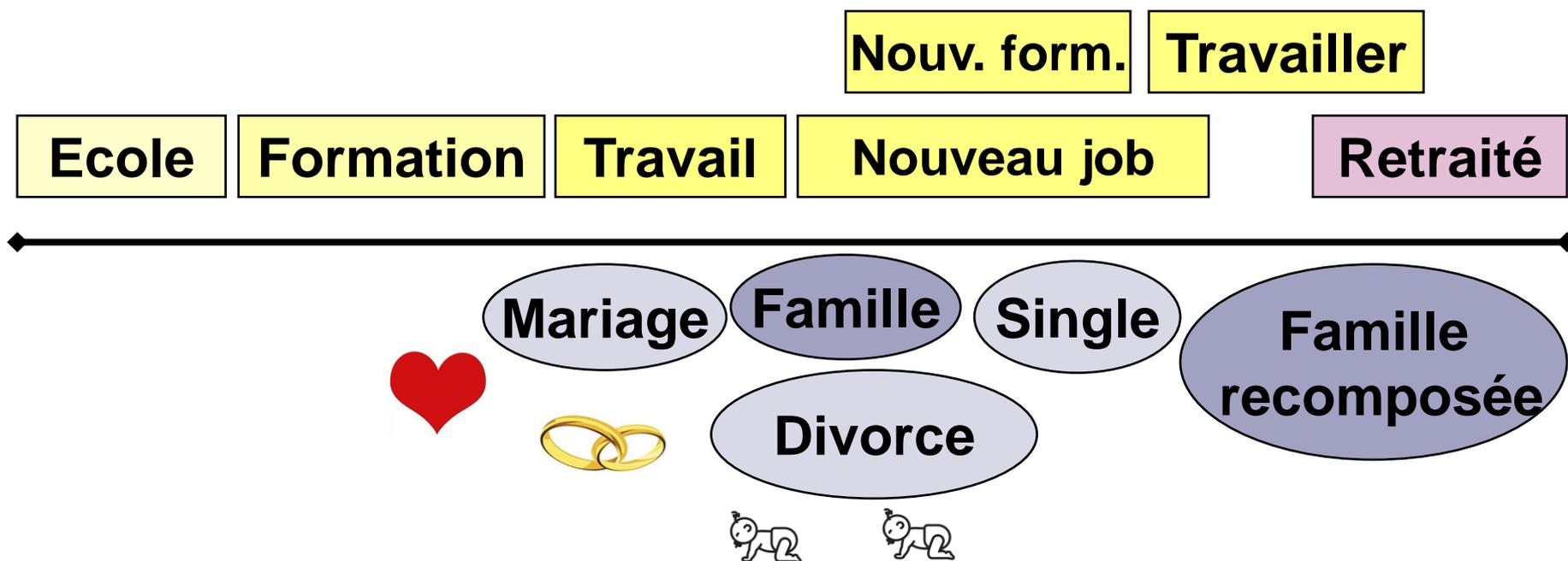
♂
Men



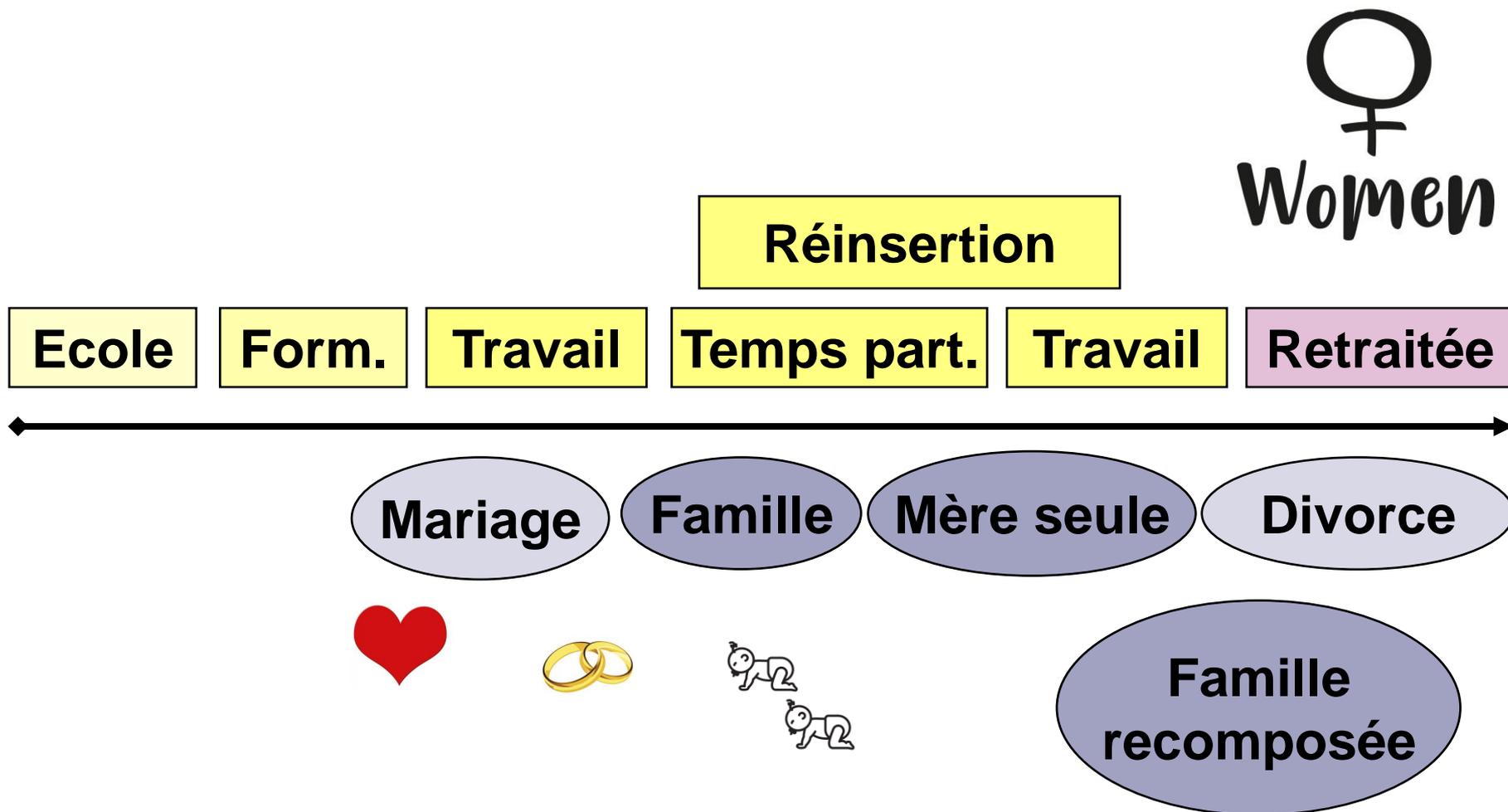
♀
Women



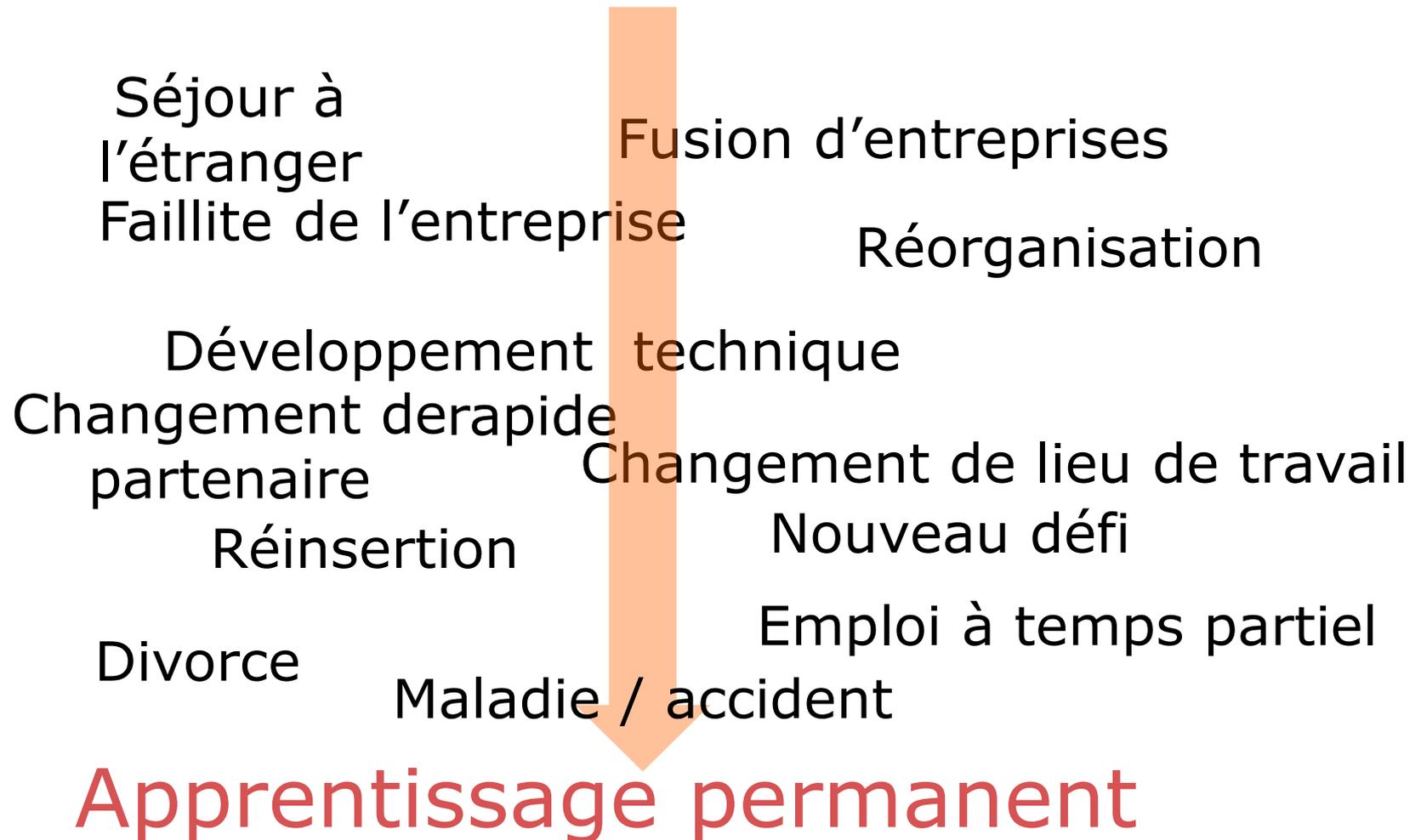
Cursus moderne chez les hommes



Cursus avec double charge chez les femmes



Les interfaces critiques entre la vie professionnelle et privée



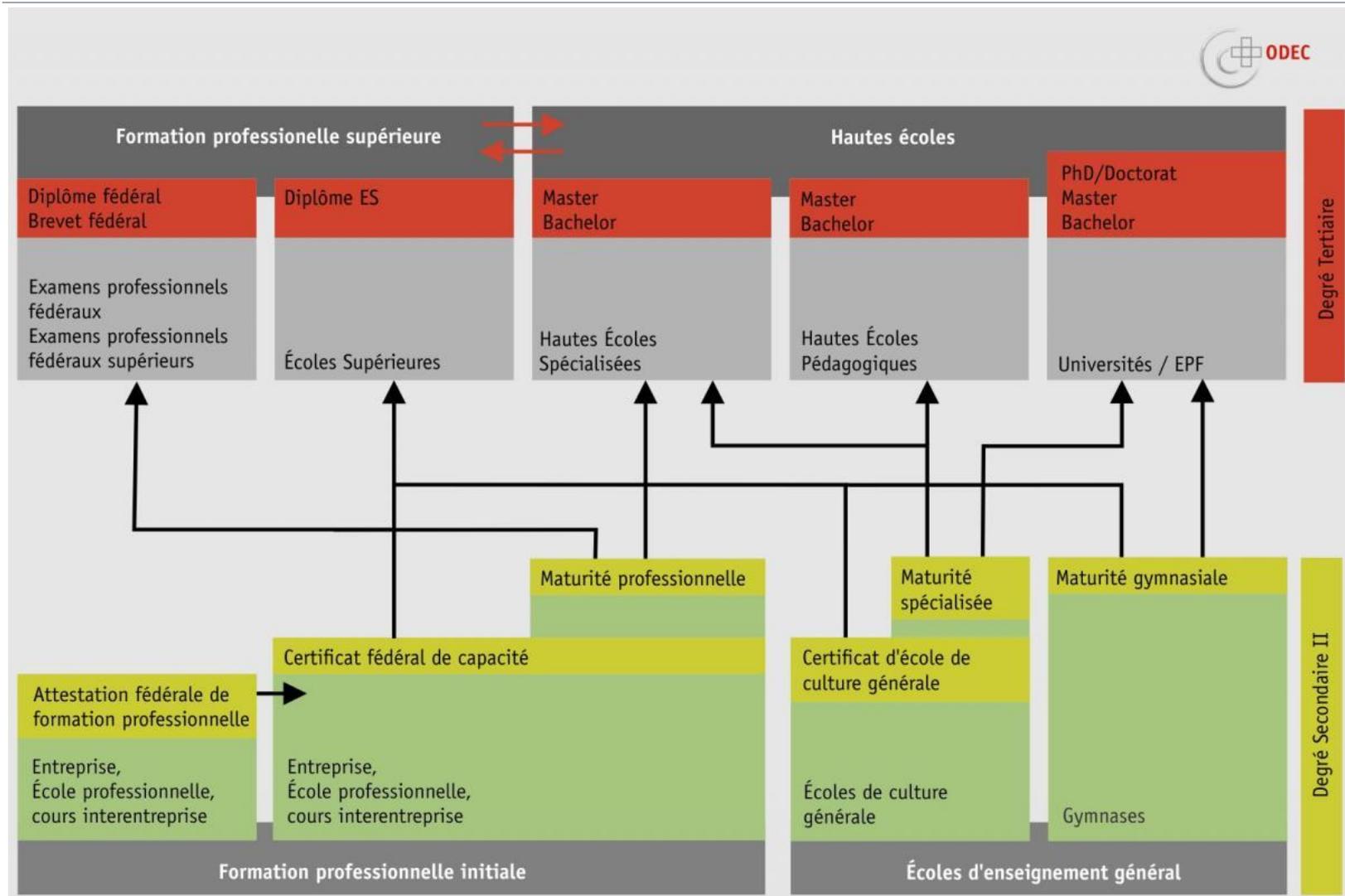
Base: la formation initiale de commerce

- Compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles
- Connaissances de la Branche Commerce
- Entreprise (pratique) et école (théorie)
- Langues (All/F/Ang)
- Trois années d'expérience professionnelle pratique
- Pensée sous forme de processus (UF)
- Travail selon accords sur les objectifs (STA)



www.engelbert-strauss.ch

Le système éducatif en Suisse



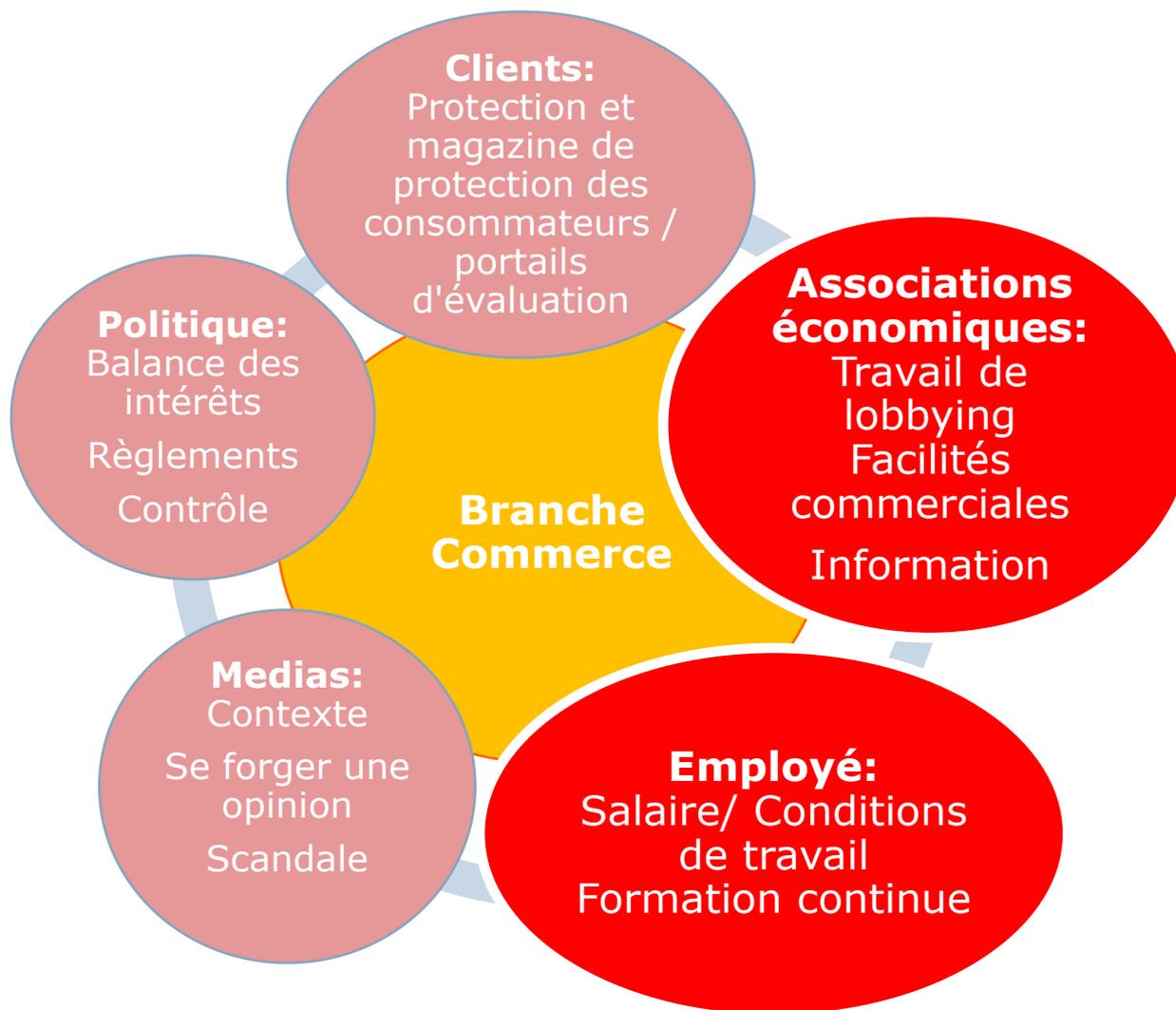
Branche & Entreprise IV

Organisation de branche – Partenariat social



Bild links:smartworkers, Bild rechts: unia

Influences sur la Branche Commerce



Associations économique et des employeurs

sgv  *usam*

HANDELSchweiz

Commerce Suisse | Commercio Svizzera | Swiss Trade



SCHWEIZERISCHER ARBEITGEBERVERBAND

UNION PATRONALE SUISSE

SIHK  CCIS



economiesuisse

Organisations faîtières des employés



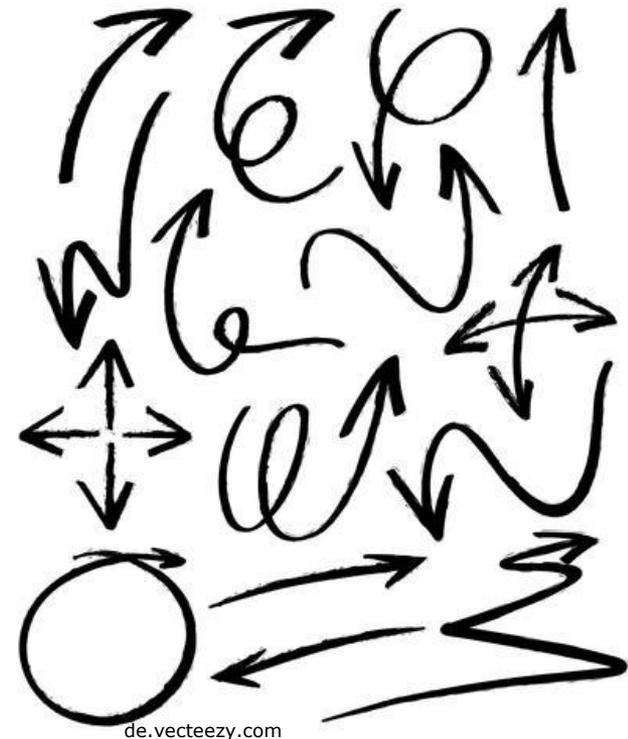
Travail.Suisse

**Die Gewerkschaft.
Le Syndicat.
Il Sindacato.**

Objectifs des organisations faïtières

- Représenter les intérêts des membres envers d'autres organisations d'intérêts, du public, de la politique, etc..
- Obtenir si possible des bonnes conditions pour les membres (travail, lois, règles, etc...)
- Renforcer la compétitivité du lieu économique et de travail de la Suisse (associations économiques)

sans restreindre les droits des travailleurs et des perspectives salariales (syndicats)



de.vecteezy.com

Offres pour les membres

- Prestations de service dans le domaine de l'économie / commerce
- Journal des membres, publications
- Cours, formation continue
- Validation d'examens reconnus au niveau fédéral
- Conseils, aide juridique, informations
- Conditions favorables pour les membres dans le domaine des opérations de changes, assurances, vacances/loisirs etc.
- Caisse de chômage



www.hausboot-nicols.de

Convention collective de travail CCT

- Signée entre les partenaires sociaux (organisations des employeurs, syndicats)
- Règlent:
 - Horaire de travail, vacances, délai de résiliation, salaires minimaux, etc..
 - Prestations sociales
 - Indemnités de salaire
 - Contribution et participation
 - des employés
 - Etc..



Mission : représentation des intérêts

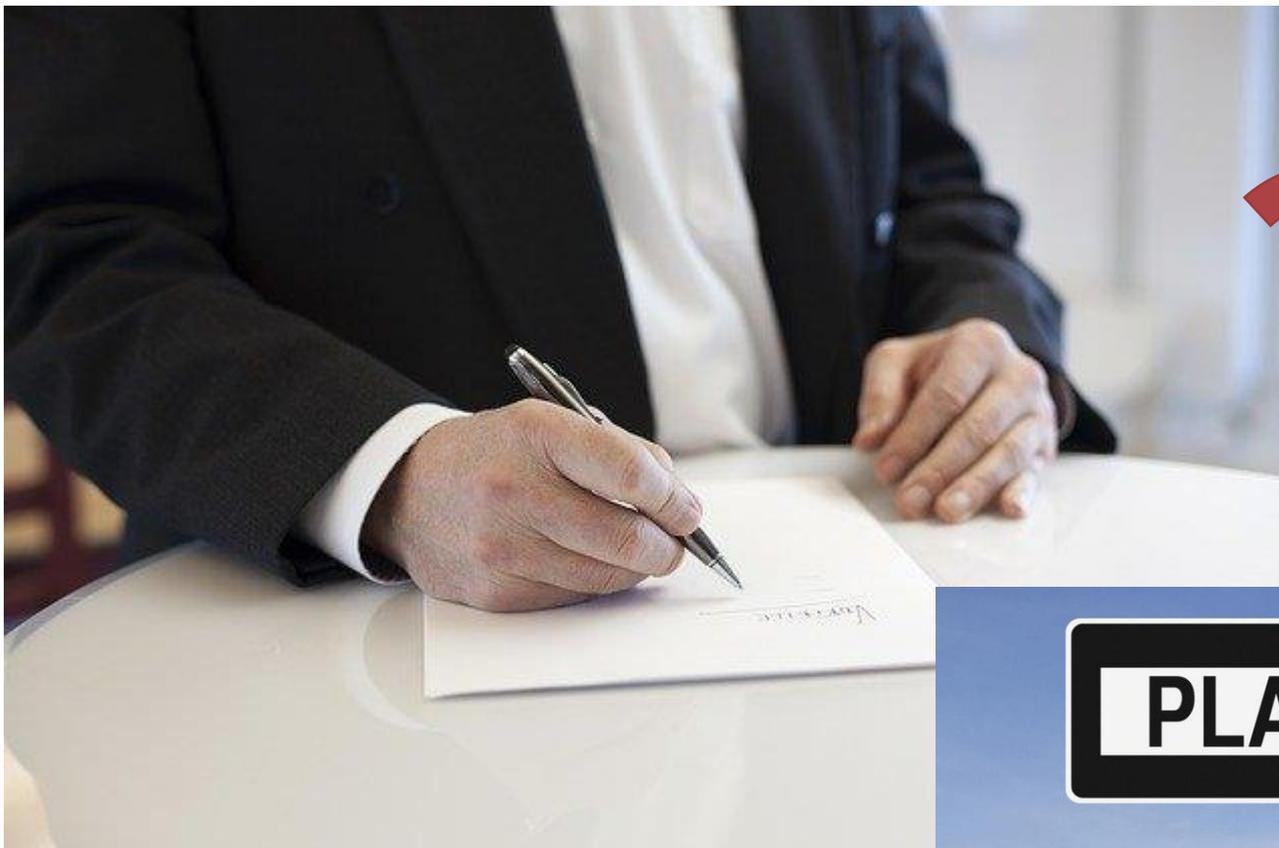
Tâche	<p>Vous faites partie soit d'une organisation faîtière d'employés (syndicat) soit d'une association d'employeurs. Rassemblez sur flipchart</p> <ul style="list-style-type: none">- quels sont les thèmes/actualités actuels des syndicats du côté des salariés ?- quels sont les thèmes/actualités actuels du côté des employeurs ? En ce qui concerne Corona également...
Matériel	Flipchart, feutres, Smartphone
Forme sociale	2 groupes de 4 – 6 personnes
Durée	20 minutes de préparation
Plénum	5 minutes de présentation par groupe Discussion sur les résultats

Conseil & Vente

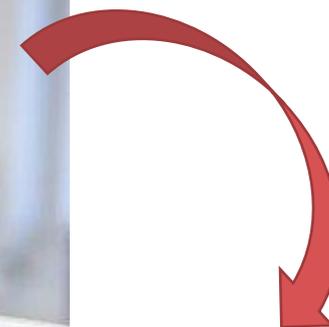
mener un entretien de vente



Objectif entretien de vente



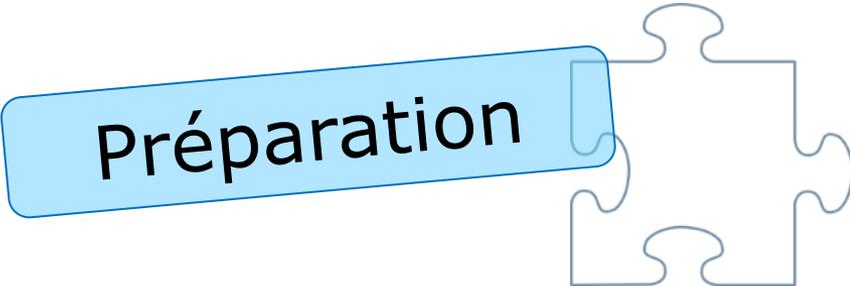
[bertholdbrodersen](#) auf [Pixabay](#)



[Schachclub-chur-ch](#)

Les conditions pour un entretien de vente

Le vendeur connaît



Préparation

Produits / Prestations de service
Déroulement du travail /
Temps nécessaire
Conditions de vente
Propres compétences
Clients / Concurrence

Le client connaît



Préparation

Besoins / Désirs
Cadre (finances, temps, etc.)
Idées pour le traitement des
transactions

Déroulement de l'entretien

Salutations, construction de la relation

**Questions
ouvertes**

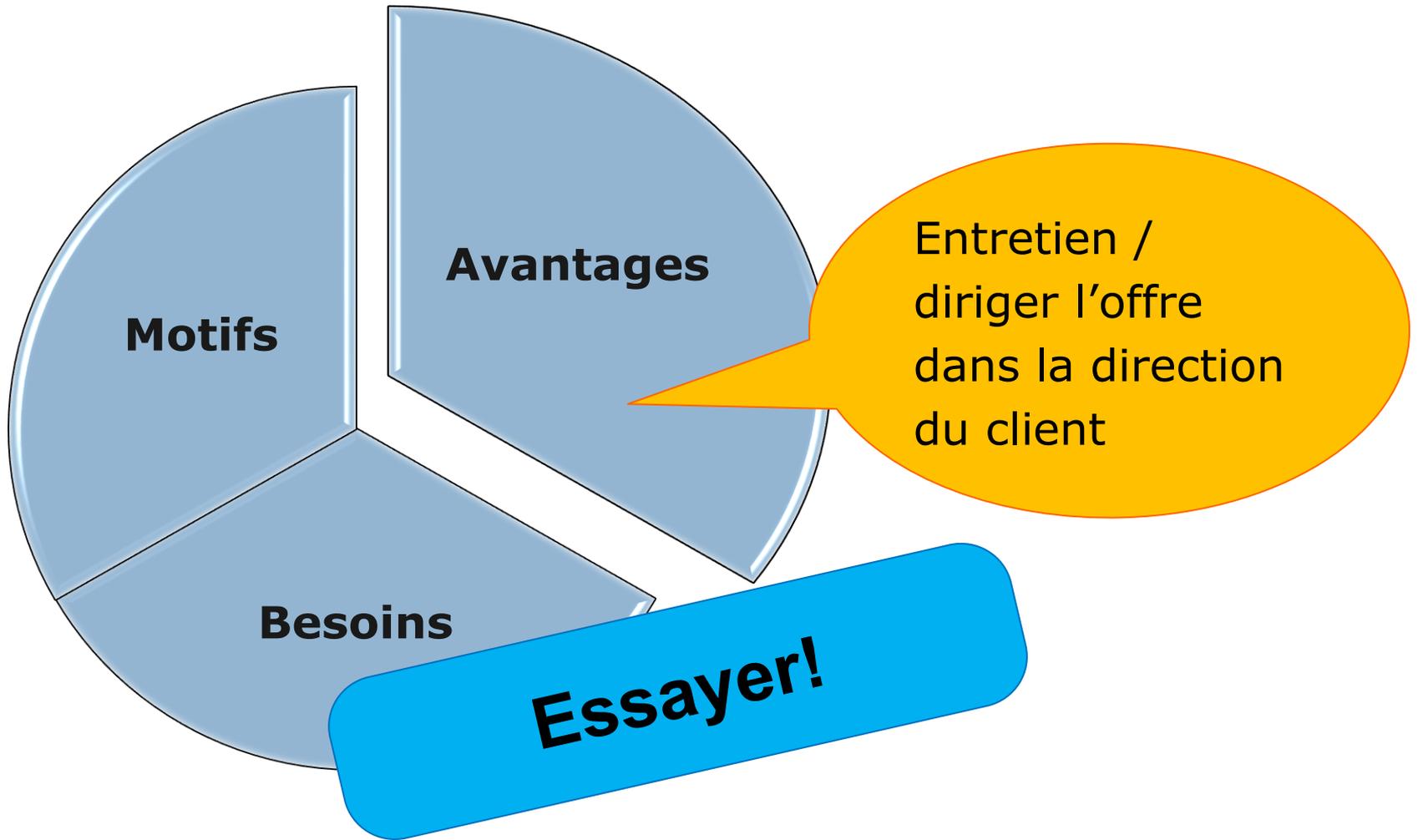
Analyse des besoins

Offre

Conclusion de la vente, Salutations

**Questions
fermées**

Besoins – motifs – avantages



Management stratégique



De la vision à la stratégie

- La **vision** sert de guide :

« Qui sommes-nous ? »

« Que faisons-nous ? »

« Où allons-nous ? »



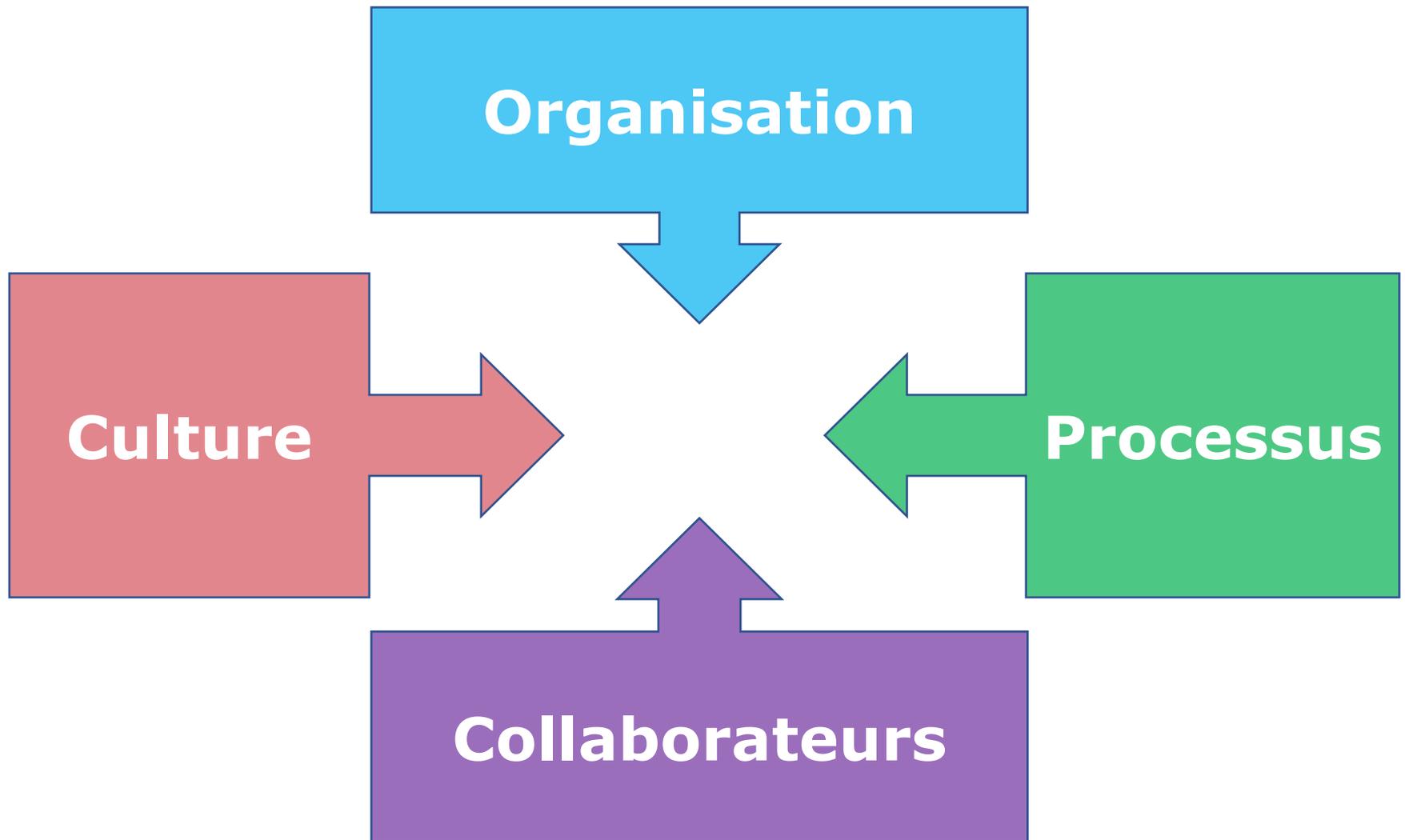
- La vision est définie par écrit dans un **modèle directeur**.
- Le modèle directeur est mis à la disposition de tous les collaborateurs et donne à l'entreprise une identité.
- La **stratégie** découle du modèle directeur.

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
 - ✓ **Stratégie RH**
 - ✓ ...



Stratégie RH



Management stratégique



De la vision à la stratégie

- La **vision** sert de guide :

« Qui sommes-nous ? »

« Que faisons-nous ? »

« Où allons-nous ? »

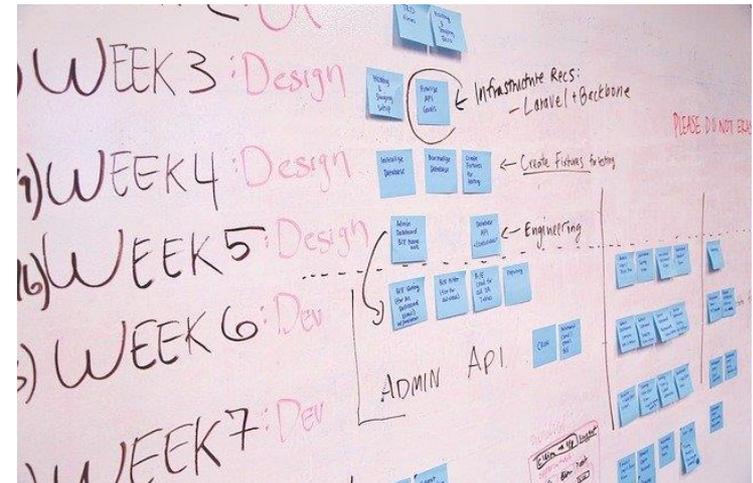


Pixabay, gino Crescoli

- 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
 - ✓ **Stratégie RH**
 - ✓ ...



Pixabay, StartupStockPhotos

Nous sommes prêts! Start-up



IT-dreamjobs

Procédure de qualification écrite



Situations et cas pratiques

Date	Mercredi, 8 ^{ème} Juin 2022
Durée	120 minutes, pas de pause
Contenu	Tâches et études de cas pratiques
Points	Total de 100 points
Bases	12 objectifs évaluateurs obligatoires entreprise 28 objectifs évaluateurs CI Compétences méthodologiques sélectionnées
Outils	Classeur des connaissances de la branche et / ou ordinateur Calculatrice Matériel pour écrire

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

-
-
-
-
-

Exemple d'un petit cas d'études

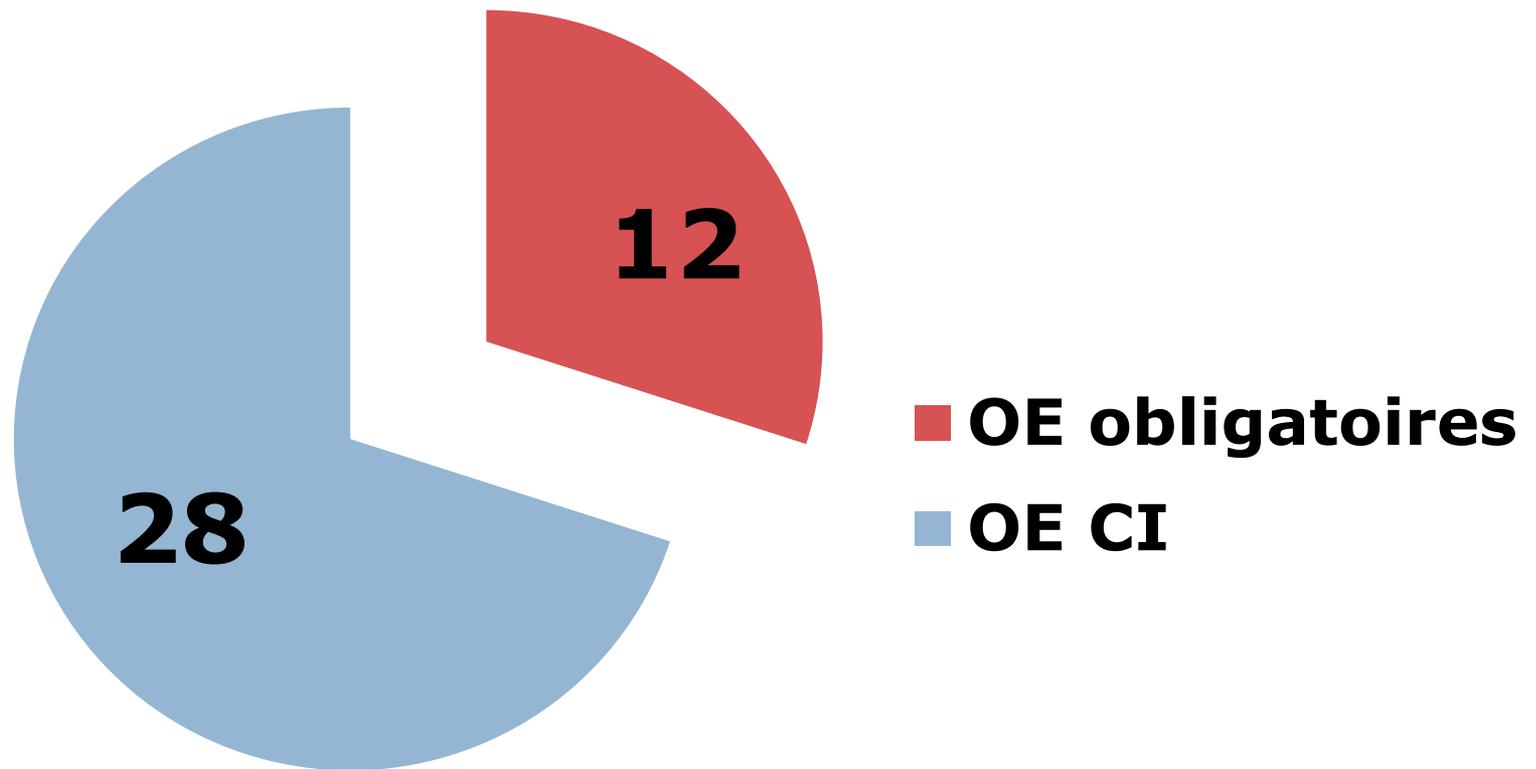
1.1.1.1 Gérer le matériel, les marchandises ou les prestations de service

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'achat 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) Ecrivez, à l'intention de la direction, une recommandation motivée pour l'une des trois offres.

La base: les objectifs évaluateurs



- Examen des compétences professionnelles et méthodologiques

Structure d'une question

1.1.2.3 Gérer les informations des clients

2 points

Situation initiale

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.

Tâche

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

Vous obtenez un 1/2 point par information correcte, soit 2 points au total.

—
—
-

Critères d'évaluation

Exactitude/ qualité des solutions

- Est-ce que les solutions sont
- Correctes dans le contenu?
 - Détaillées comme demandé?
 - De la qualité requise ?
(langue, représentation, forme)

Intégralité

- Est-ce que les solutions sont
- Complètes?
 - Justes selon la quantité demandée et détaillées?



➔ Lire attentivement, réaliser comme exigé

Attentes du client de la société
ou
Attentes de la société du client

Déductions ou pas de points en cas de mauvais choix du groupe

Vente des produits aux consommateurs
ou
Vente des produits à des revendeurs

Déductions ou pas de points en cas de mauvais choix de groupes de clients

Lettre (→ en-tête, date, objet, formule d'appel, texte, salutation, signature, annexe)

ou

E-Mail

(→ de/à/cc, objet, formule d'appel, texte, signature, annexe)

Déductions ou pas de points en cas de non-respect de la forme exigée du document

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 CBI)
- 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.)

ESSAYER!

Tirer partie des outils → Préparer l'ordinateur

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



Mission

Tâche	Discutez de vos solutions de l'examen en blanc. Développez une solution commune, complète et correcte que vous pourrez présenter oralement en plénum.
Matériel	Examen en blanc, classeur connaissances de la branche
Forme sociale	Groupe de 2-4 participants
Durée	10 minutes
Plénum	Présentation orale de la solution



hwzdigital.ch

Echelles de notation

Note	Points DE	À points
6	95	100
5.5	85	94
5	75	84
4.5	65	74
4	55	64
3.5	45	54
3	35	44
2.5	25	34
2	15	24
1.5	5	14
1	0	4

Remarque 1: préparer le classeur

Classeur des connaissances de la branche

(max. 1 classeur de 7 cm), contenant tous les documents CI

- **Tirer parti des outils → Préparer le classeur**
 - Avec son sommaire
 - Complet (tous les textes des CB!)
 - Classer tous les documents
 - Structurer (par ex. avec des post-it et des mots-clés, des stabilos, des registres, de propres exemples, etc.)



Remarque 2: préparer l'ordinateur (peut-être)

Ordinateur portable / tablette
(en tant que bibliothèque électronique)
contenant tous les documents 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

L'utilisation est à vos risques et périls (électricité, etc.)

Plan B

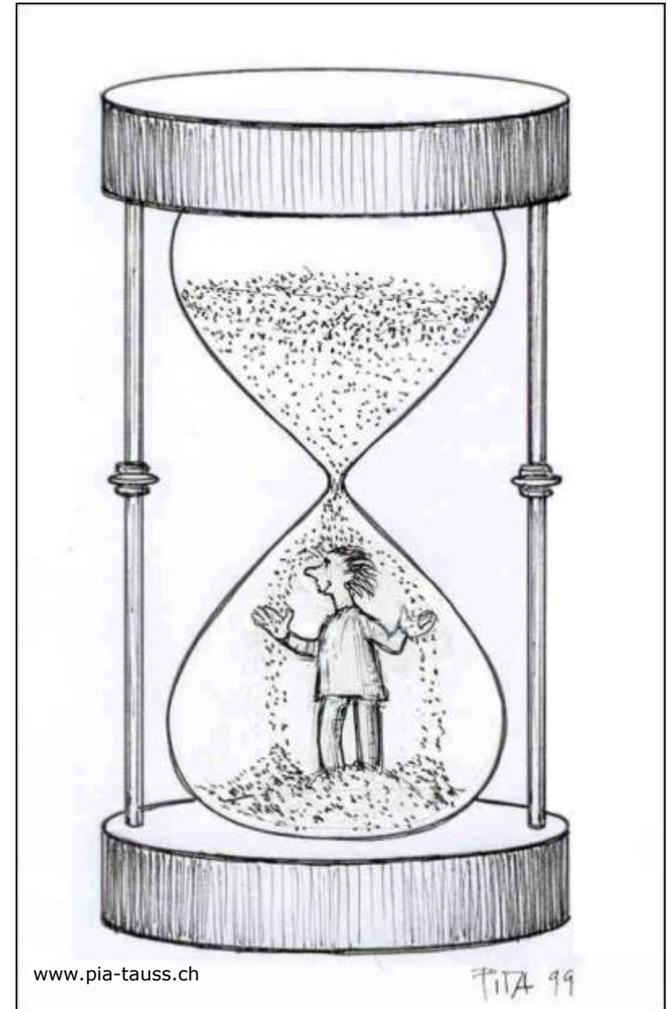
Classeur préparé en réserve

Remarque 3: gérer le temps

Durée de l'examen 120 minutes

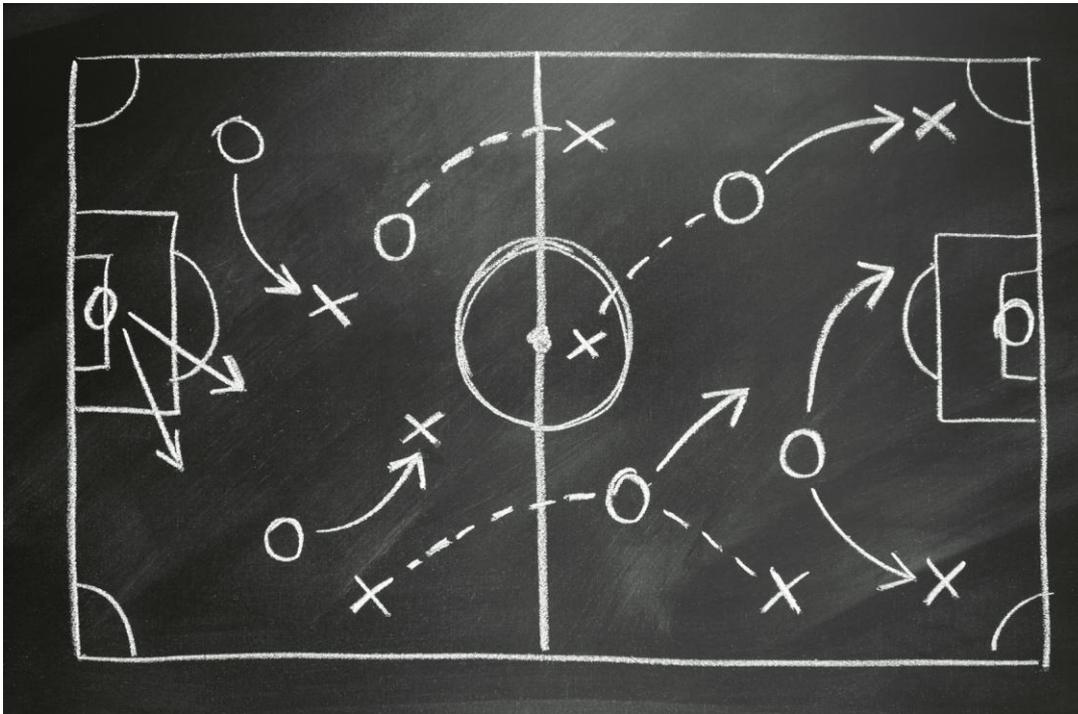
Points possibles 100 points

- Ecrire environ 1 point par minute
- **Ou** pour une question à 2 points, je peux me permettre de prendre 2 minutes.



Remarque 4: développer une stratégie

- les questions faciles d'abord
- mettre une limite de temps pour les questions plus complexes
- écrire des réponses partielles



finanz-profil.de

Remarque 5: lire attentivement les questions

- Mettre en évidence les termes clés avec un stabilo

Descriptif du poste	≠	Annonce d'offre d'emploi
Forme juridique	≠	Forme commerciale
Exigences des clients	≠	Exigences aux clients
Demande des clients	≠	Demandes aux clients
Retard de livraison	≠	Retard de paiement
Fournisseur	≠	Client
Vue entreprise	≠	Vue client
Grand magasin spécialisé	≠	Commerce spécialisé



Remarque 6: respecter les consignes de réponses 1/2

Lisibilité

- noter les réponses à la place prévue
- Modifications de réponses insérées de façon compréhensible
- pas de réponses en «vrac»

Forme et quantité selon la question

- mots-clés ≠ phrases complètes
- description ≠ représentation graphique
- 4 aspects ≠ 6 aspects



www.bauhaus.ch

Remarque 6: respecter les consignes de réponses 2/2

Orthographe, ponctuation, grammaire

- Majuscules et minuscules, mots étrangers, etc.
- Respecter les virgules, les points, etc.
- Mettre les verbes dans les temps corrects

Compréhension

- Compréhensible aussi pour les profanes
- Ecrire en entier les abréviations
- Expliquer les mots étrangers / les termes techniques / les expressions internes à l'entreprise (à mettre entre parenthèse ou en bas de page)



www.bauhaus.ch

Remarque 7: pas seulement copier

Tâche:

L'entreprise GLANZER AG à Olten voudrait faire la publicité pour une vente à quai. Proposez quatre moyens publicitaires.

Texte connaissance de la branche

- Affiche

0 Points

- Lettre publicitaire
- Radio spot

Solution cas par cas

- Panneau à la gare d'Olten / à proximité des locaux de l'entreprise / à l'arrêt du bus

- Annonces dans le journal local / dans prospectus

- E-mailing / avec chaque famille

4 Points

- Radio spot dans la radio locale

Juste ou faux?

Mission:

Vous travaillez dans le service administratif d'un magasin de jouets. Vos supérieurs vous ont chargé de tout préparer pour la première journée de travail de Mme Fallet, une nouvelle collaboratrice du service de vente.

Solution:

Mettre le nom sur la garde-robe

Installer la place de travail

Commander une clé

Commander le badge pour le pointage
du temps de travail



nzz-libro.ch



Juste ou faux?

Tâche

Un client a passé une commande. Enumérez quatre documents que vous devez fournir à la suite de cette commande .

Solution:

- Offre
- Confirmation de commande
- Bulletin de livraison
- Facture

Juste ou faux?



Tâche:

Rédiger un mail complet, dans lequel vous signalez au fournisseur que la quantité de marchandise livrée est incorrecte.

Solution:

Nous avons seulement réceptionné 25 pièces alors que nous en avons commandées 100. Merci de nous livrer les 75 pièces manquantes dès que possible.

Sincères salutations



Vrai ou faux?

Tâche:

Concevoir un dépliant publicitaire pour la journée «portes ouvertes» en tenant compte de la formule AIDA

Solution:

- A Attention
- I Intérêt
- D Désir
- A Action



www.noproblaim.at



Vrai ou faux?

Tâche:

a) Que signifie l'abréviation FOB et quel moyen de transport est utilisé?

Solution:

Free on Board - Schiff

Tâche:

b) Nommez 1 avantage et 1 inconvénient que l'Incoterm FOB présente pour l'acheteur / l'importateur..

Solution:

Avantage: à faible coût

Inconvénient: long temps de transport





Vrai ou faux?

Tâche:

Donnez deux suggestions concrètes d'amélioration qui conviennent à la situation décrite dans la tâche précédente. Que peut-on faire pour que la confusion ne se reproduise plus?

Solution:

- mieux regarder
- ne pas faire d'erreur
- informer les employés





Vrai ou faux?

Tâche:

De quels documents l'expéditeur a-t-il besoin pour le dédouanement de cet envoi?

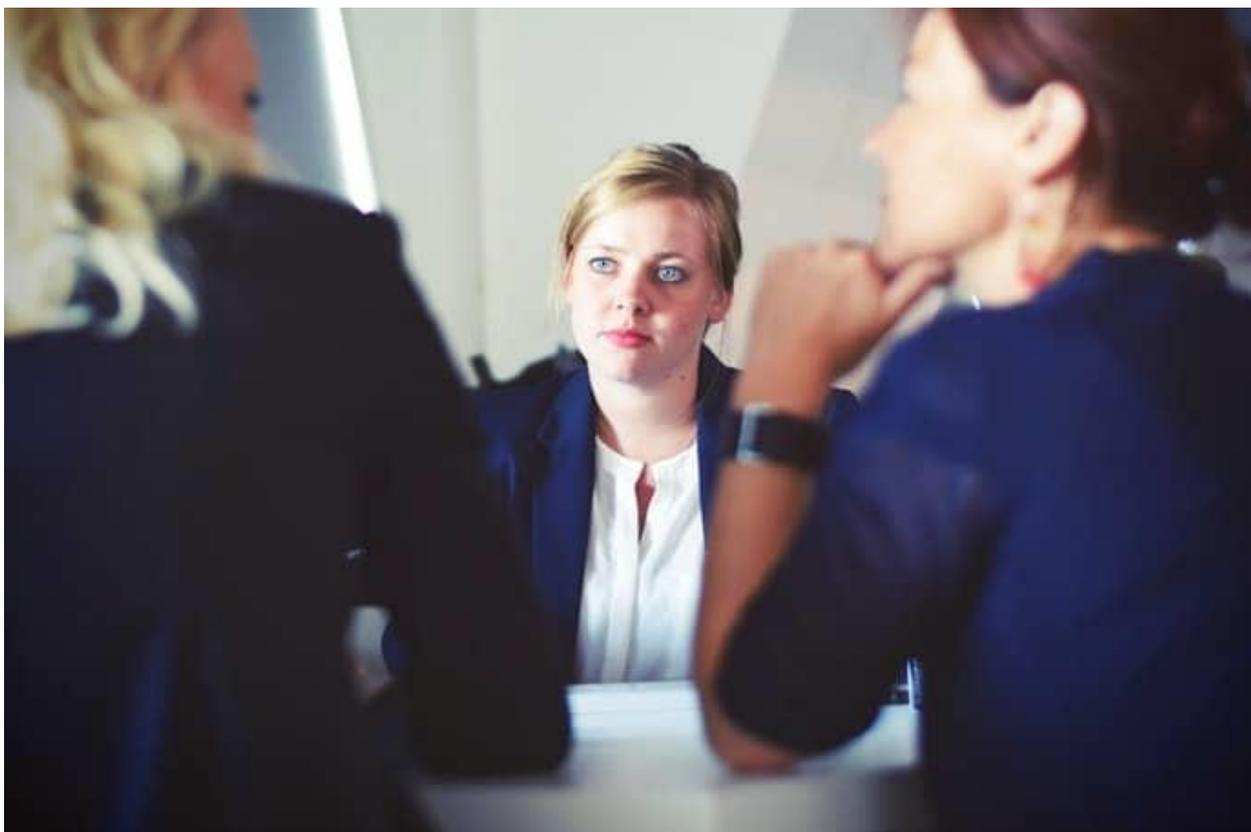
Nommez 3 documents possibles.

Solution:

- Décision de taxation douane (DTD)
- Décision de taxation TVA (DTT)



Procédure de qualification orale



Examen oral de la Branche Commerce

(Communication en situation professionnelle)

Dates	8 l'après-midi ou 10 juin 2022
Durée	env. 40 minutes
Contenu	1 jeu de rôles, 1 entretien professionnel sur UF 2

L'examen...

~~... n'est pas un jeu de questions-réponses.~~

~~... n'est pas qu'une interrogation sur les connaissances .~~

~~... ne concerne pas seulement des faits.~~

Mais:

Les experts aimeraient être convaincus que **Vous** êtes en mesure de **gérer des entretiens d'une façon professionnelle**, de les **mener correctement** et de vous **comporter convenablement**.

1 Jeu de rôle

**1 Situation
d'entretien**

Etape 1: Jeu de rôle

Base tous les dossiers de formation des candidats avec situations d'entretien décrites!

Programme de formation et statut d'apprentissage

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

En rappel: 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.

Jeu de rôle: rôles – contenus des entretiens

Apprenti/e

Mène l'entretien

Collaborateur dans
l'entreprise formatrice
à la fin de la forma-
tion de base

Expert/e

Client, fournisseur,
prestataire de service,
collègue, nouveau
collaborateur,
chef, etc.

Parler de sujets comme
Conseils (vente), instructions sur des produits, réclamation,
présentation de l'entreprise, organisation d'un événement,
introduction d'un nouveau collaborateur,
achat d'une prestation de service etc.

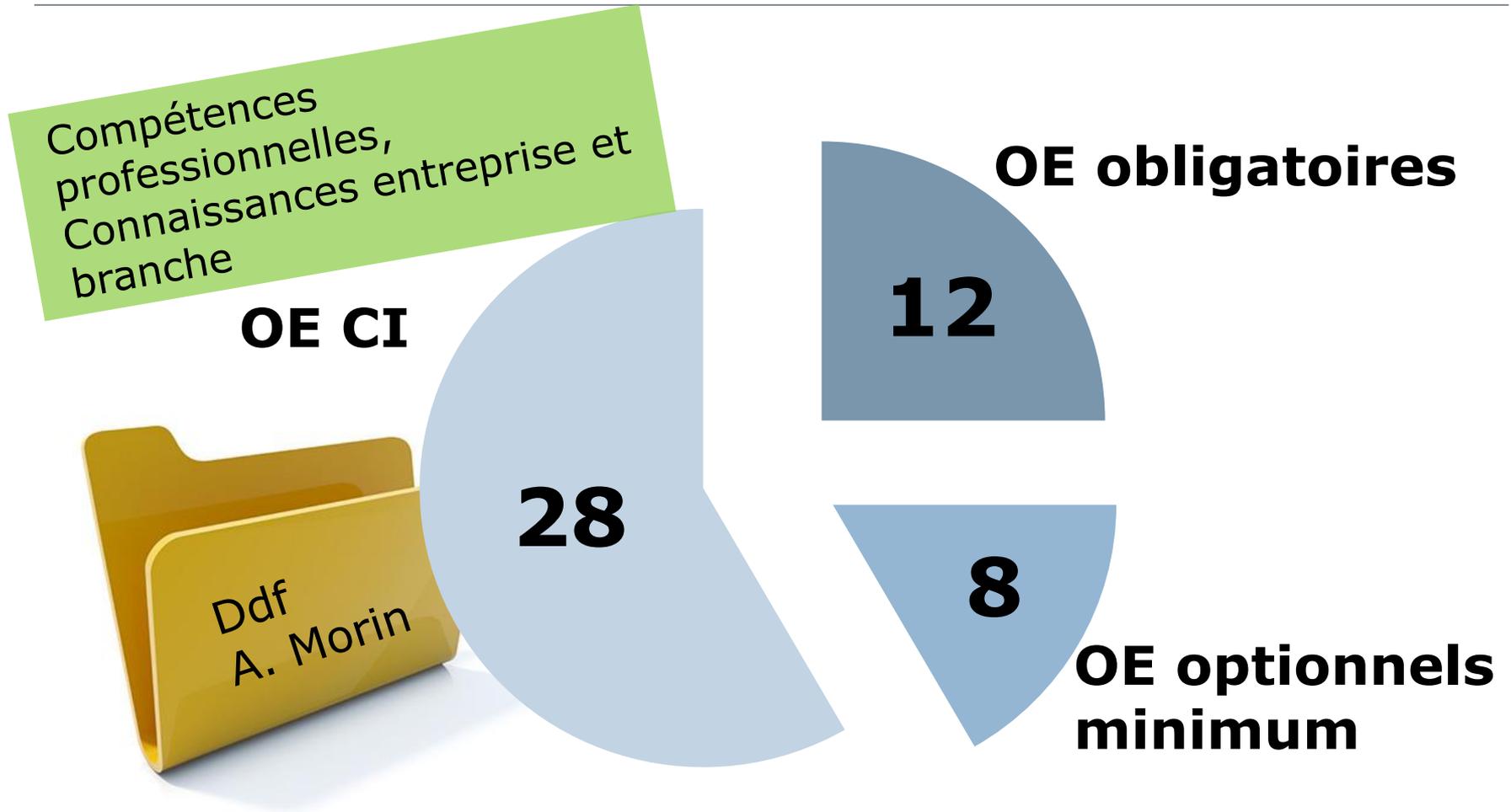
Jeu de rôle: remarques

Mener un entretien signifie...

- laisser le temps à mon interlocuteur d'exprimer ses désirs / besoins / souhaits.
- suivre une structure (où / comment est-ce que je commence, que dois-je en retenir, quels sont les points importants, etc.).
- m'exprimer de façon compréhensible, détaillée et thématique.
- être au clair, quel objectif aimerais-je atteindre (où est-ce qu'on veut/doit se situer à la fin de l'entretien, en quels termes je quitte l'interlocuteur, etc.).

80 % du temps de parole est à votre disposition!

Jeu de rôle: base objectifs évaluateurs



Jeu de rôle: base

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

Compétences méthodologiques

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires
- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 2.4 Présentation efficace

Procédure

Compétences sociales et personnelles

- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.4 Civilité

Comportement

Jeu de rôle: déroulement

Salutations

Contrôle
d'identité /
état de santé
Explication
du
déroulement
de l'examen



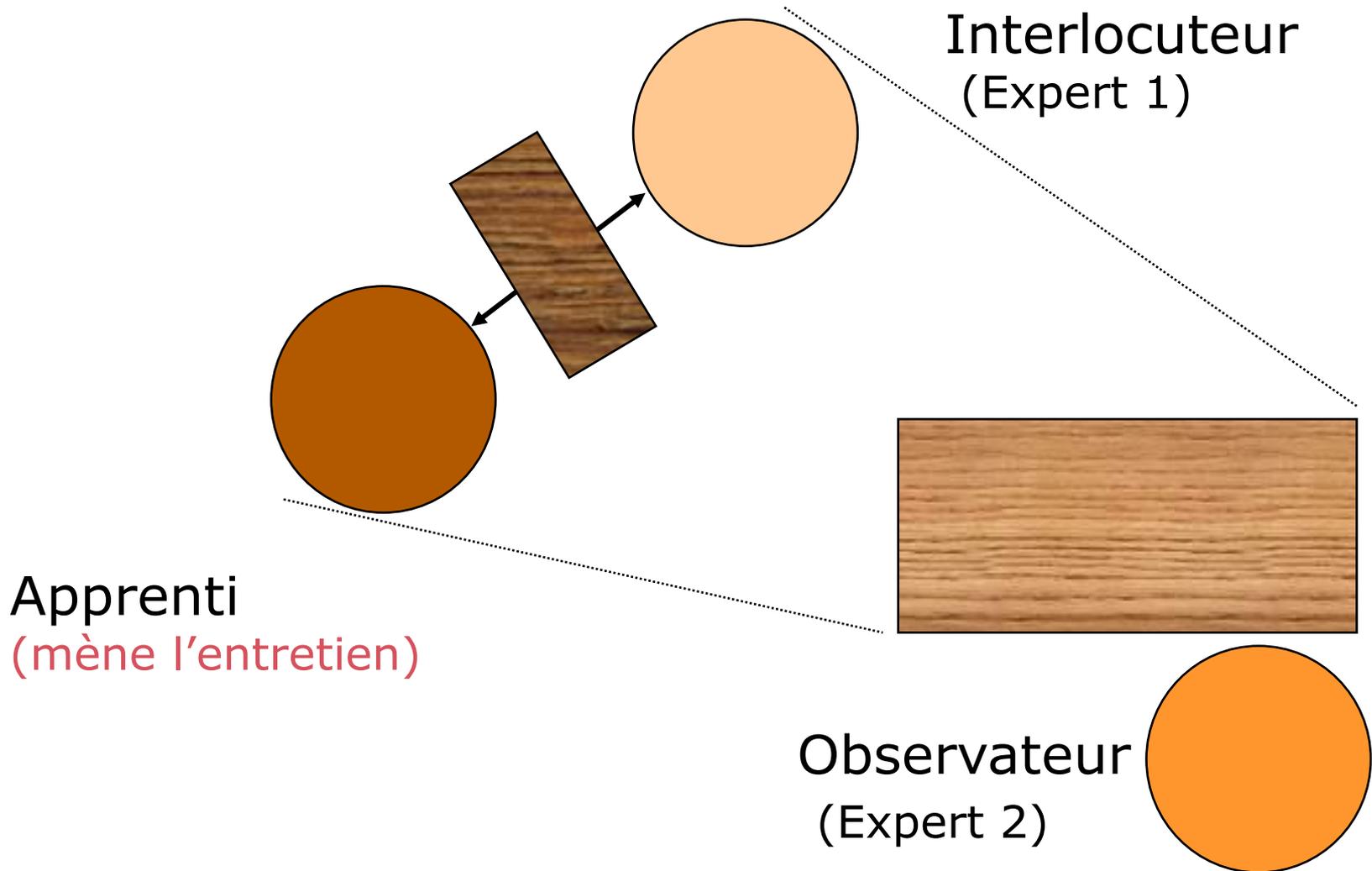
Présentation du
cas / outils par
l'expert

Préparation
par l'apprenti
max.
5 minutes



Jeu de rôle
Apprenti /
Experts
15 minutes

Jeu de rôle: environnement de l'examen



Jeu de rôle: critères d'évaluation et attribution des notes

1-5 compétences professionnelles	Sont effectuées de façon: <ul style="list-style-type: none">▪ professionnellement correctes▪ logiques▪ compréhensibles	1 note partielle, arrondie à une note entière ou une demi-note
1-2 compétences méthodologiques	Critères selon DFP	1 note partielle, arrondie à une note entière ou une demi-note
1-2 compétences sociales et personnelles		

Mission préparation au jeu de rôle

Tâche	<p>Vous avez déjà reçu par l'animateur du CI un exemple d'une présentation de cas pour le jeu de rôle.</p> <p>Réfléchissez comment vous allez vous préparer pour cet entretien: procédure, objectif(s), accords, etc.</p>
Matériel	Présentation du cas
Forme sociale	Travail individuel
Durée	10 minutes
Plénum	<ul style="list-style-type: none">▪ 2-3 apprentis présentent leur préparations▪ Echange des connaissances, clarifier les questions

Part 2: Entretien professionnel UF 2

Base

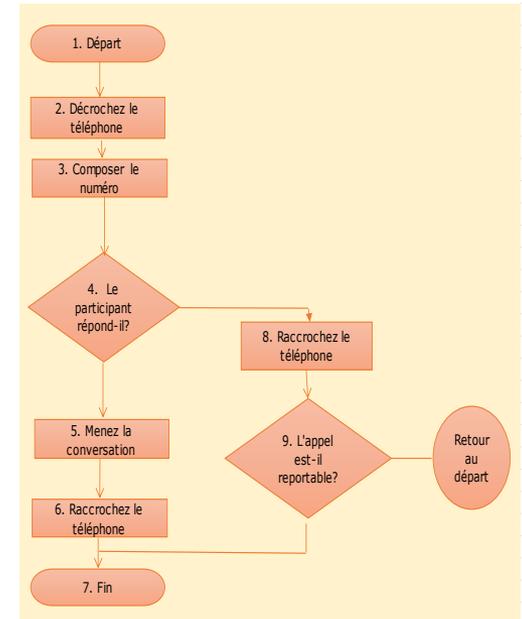
Documentation UF 2

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 critiques

Pas de présentation!



En rappel: exemple de conclusions

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.

Entretien professionnel: rôles – contenus des entretiens

Apprenti/e

Collaborateur dans l'entreprise formatrice, spécialiste pour un processus dans l'entreprise



Expert/e

Mène l'entretien avec un questionnaire

Spécialiste avec expérience dans une entreprise commerciale

Parler de sujets comme

Différentes étapes partielles, déroulement de processus complet, chemins critiques, conclusions selon documentation, propositions de changements et possibilités d'améliorations, etc.



Entretien professionnel : Remarques

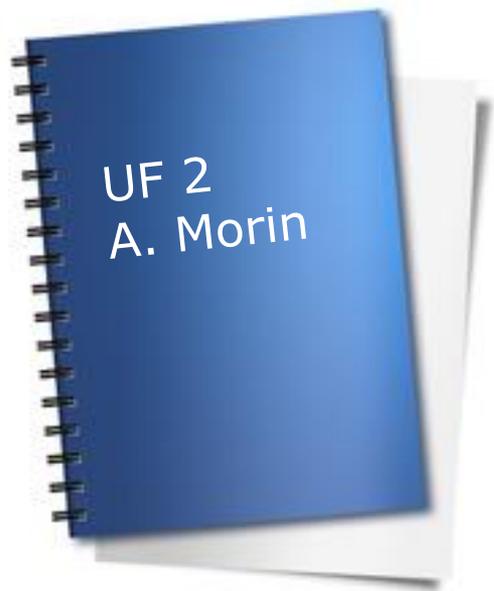
S'engager dans une conversation signifie...

- écouter attentivement et poser des questions de compréhension (si j'ai bien compris, votre question se réfère à cette étape du processus?).
- prendre des notes.
- prendre du temps pour formuler une réponse.
- donner des réponses détaillées et en rapport à la question.
- visualiser si nécessaire une réponse avec une esquisse ou une remarque sur la présentation du processus dans la documentation.

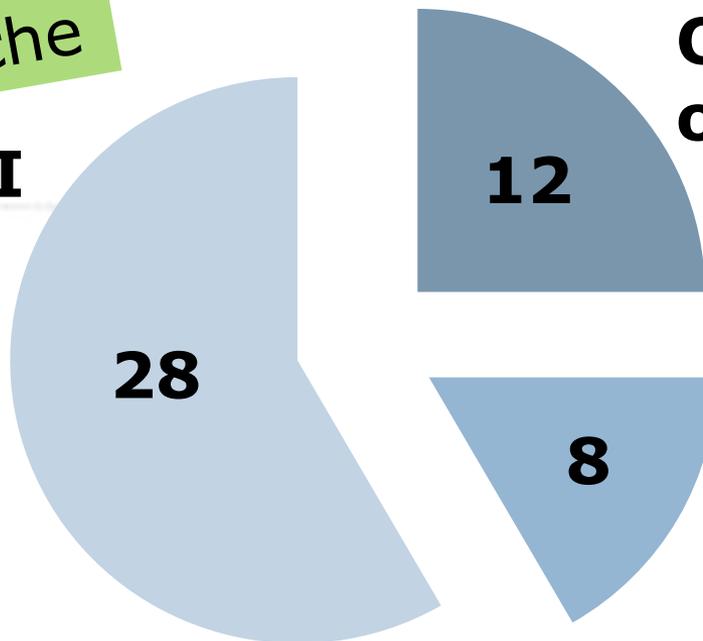
80 % du temps de parole est à votre disposition!

Entretien professionnel: Base Documentation UF 2

Compétences
professionnelles,
Connaissances
entreprise et branche



OE CI



**OE
obligatoire**

12

8

OE optionnels
minimum

Entretien professionnel: base

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

Compétences méthodologiques

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires
- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 2.4 Présentation efficace

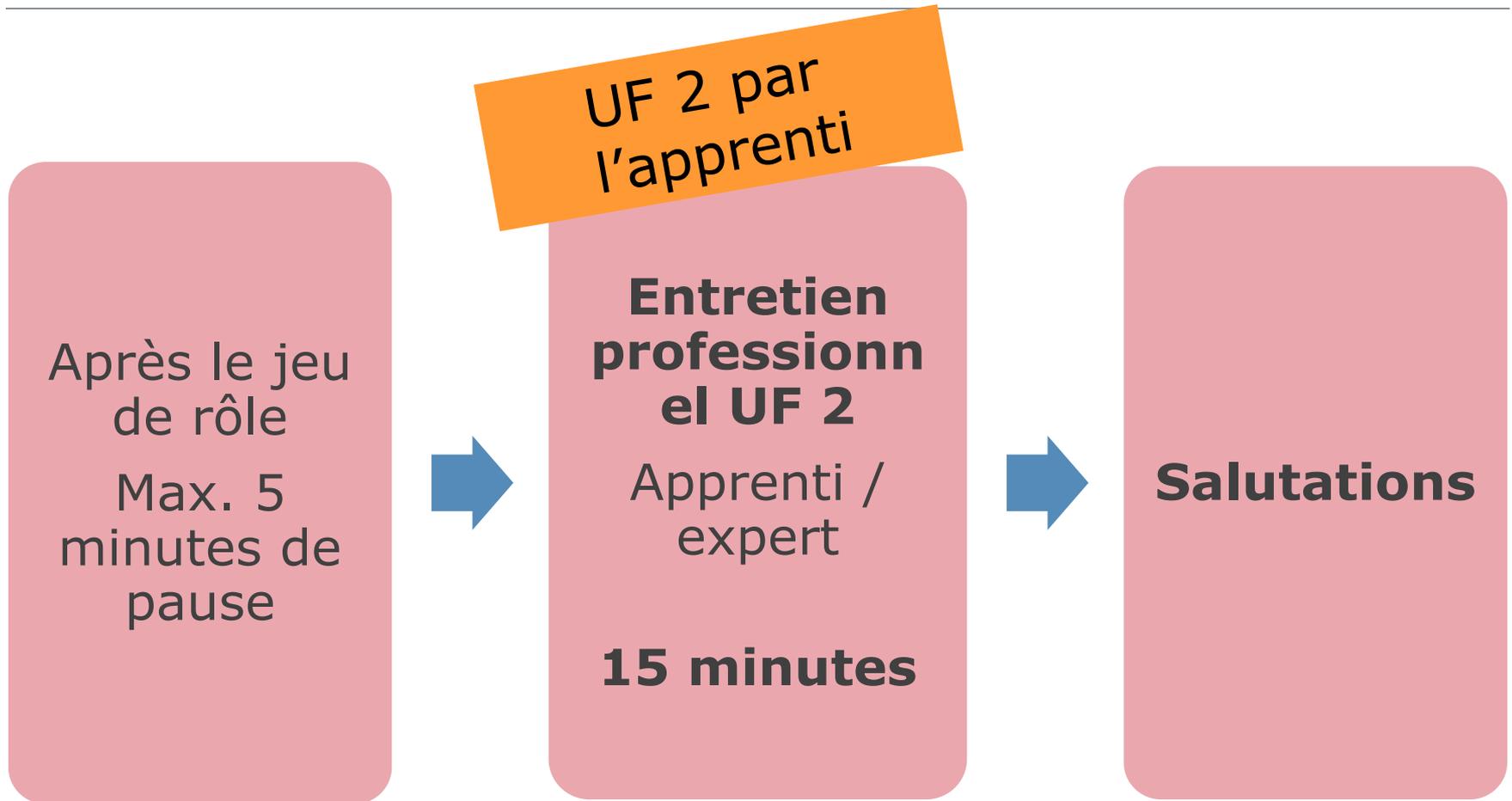
Procédure

Compétences sociales et personnelles

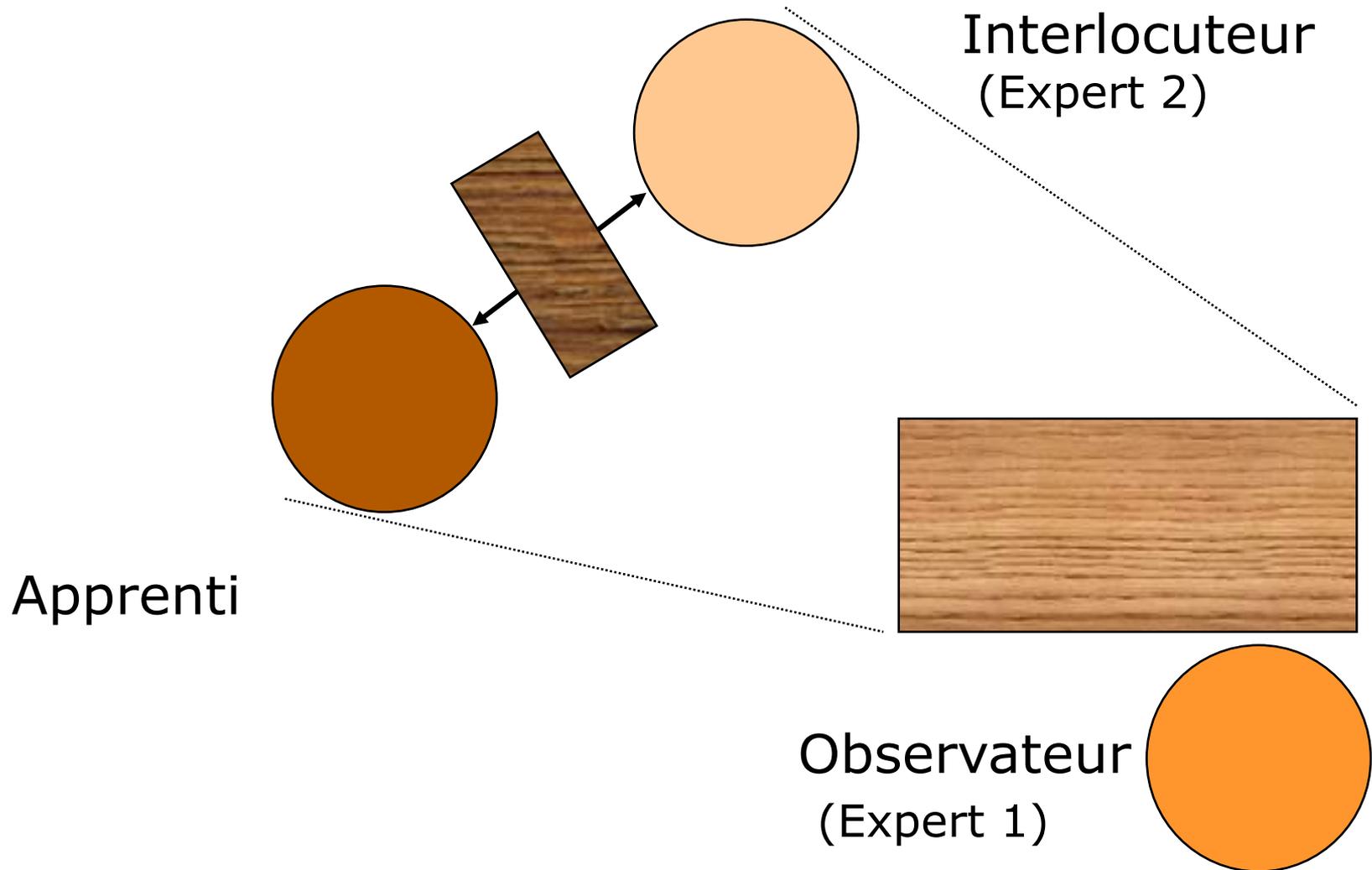
- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.4 Civilité

Comportement

Entretien professionnel: déroulement



Entretien professionnel: environnement de l'examen



Entretien professionnel: critères d'évaluation et attribution des notes

Questions sur <ul style="list-style-type: none">– étapes partielles / processus global– Conclusions– Objections etc.	Sont effectuées de façon: <ul style="list-style-type: none">▪ professionnellement correctes▪ logiques▪ compréhensibles	1 note partielle, arrondie à une note entière ou une demi-note
1-2 compétences méthodologiques	Critères selon DFP	1 note partielle, arrondie à une note entière ou une demi-note
1-2 compétences sociales et personnelles		

Mission poser des questions sur l'UF 2

Tâche	<p>Vous recevez de l'animateur CI une fiche de travail avec des questions possibles sur votre UF.</p> <p>Choisissez un partenaire, échangez votre documentation UF et préparez selon la documentation et la fiche de travail 3 questions à poser à votre partenaire.</p> <p>Menez ensuite 2 entretiens, une fois en tant qu'apprenti et une fois en tant qu'expert.</p>
Matériel	UF 2
Forme sociale	Groupe de 2
Durée	20 minutes de préparation, 10 minutes pour chaque entretien
Plénum	Echange des connaissances, clarifier les questions

Examen oral: note globale

Jeu de rôle, connaissances professionnelles	Note partielle
Jeu de rôle compétences MSP	Note partielle
Entretien professionnel, connaissances professionnelles	Note partielle
Entretien professionnel compétences MSP	Note partielle
= note Pratique profess. (oral)	Somme : 4 arrondi à note entière / demi- note

Questions?



[Pete Linforth](#) auf [Pixabay](#)

Examen oral : préparation

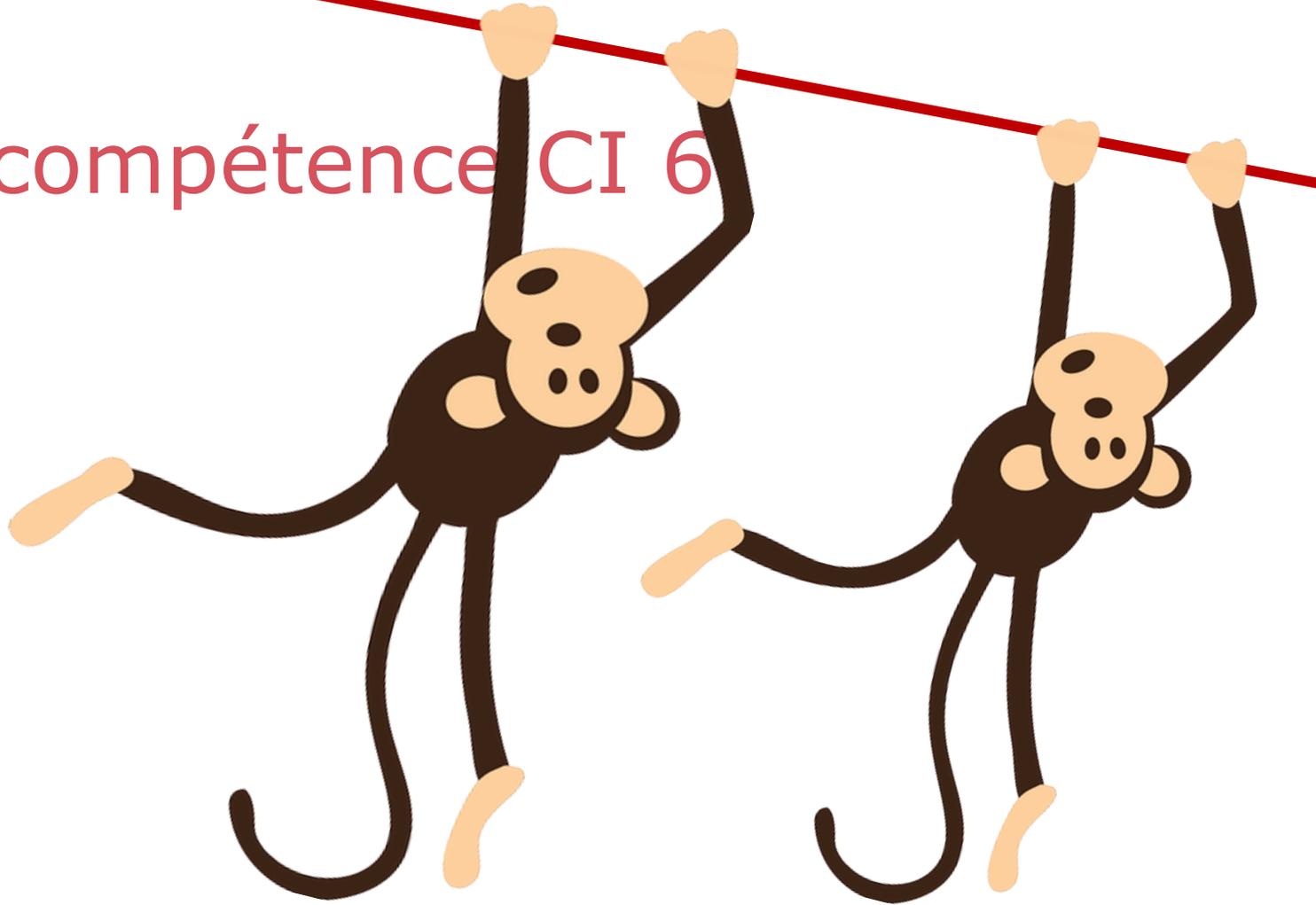
Pour la préparation de l'examen oral, les experts ont besoin des documents suivants de chaque candidat/e :

- Dossiers de formation avec les situations d'entretiens
- Programme de formation / statut d'apprentissage
- Documentation UF 2
- **Mise à disposition des données et documents par les apprentis dans time2learn**
- **Date limite 28 février**

Passée cette date, il n'est plus possible de télécharger l'UF 2!

time **2** learn

Test de compétence CI 6



Test de compétence CI 6

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

Rétrospective CI 5



zacks auf Pixabay

Cours interentreprise 5



Bild: Ari Liloan



Pixabay, Gerd Altmann



Business24.ch

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

La chaîne de valeur ajoutée



Tâches de transfert du CI 5

Préparation de la PQ écrite	<ul style="list-style-type: none">→ Remplir et structurer le classeur→ emporter le classeur au CI 6→ (éventuellement préparer un ordinateur portable)
Préparation de la PQ orale	<ul style="list-style-type: none">→ préparer les dates et documents nécessaires en vous servant de la fiche de travail "Tâches pour la PQ orale« : tout soit disponible dans time 2learn fin février→ emporter la fiche de travail au CI 6

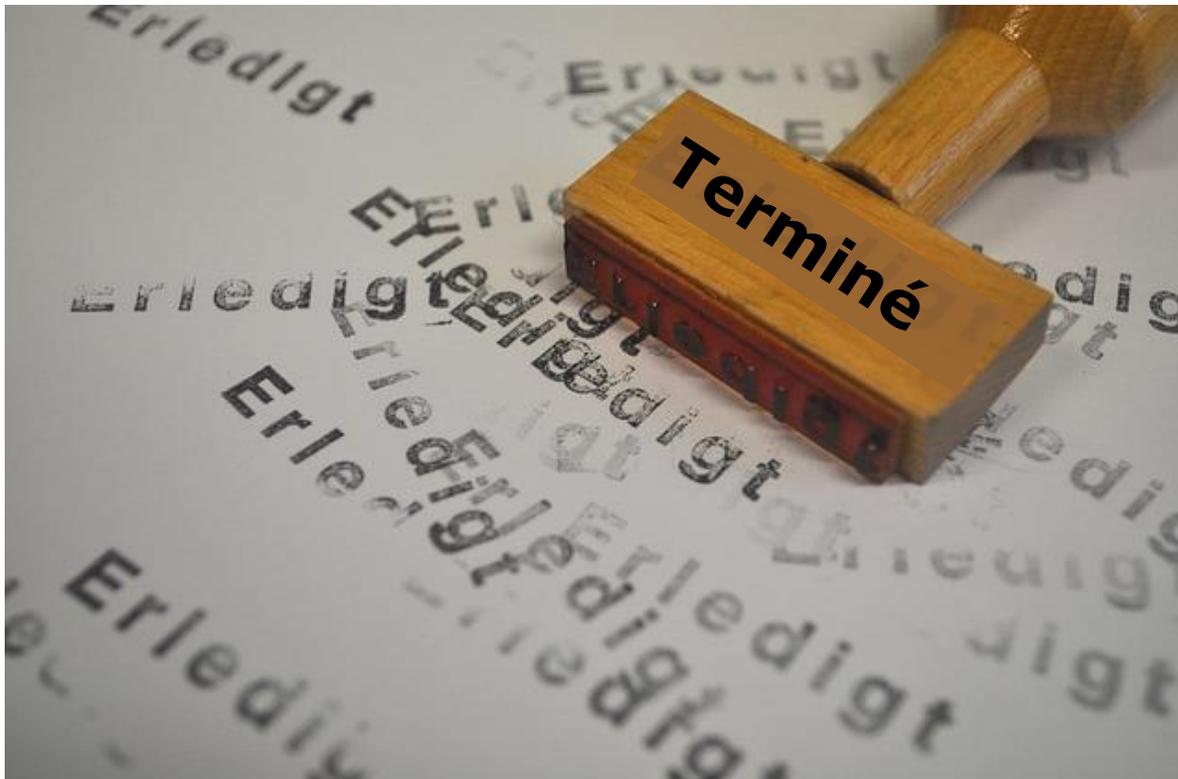


Thème du 2^{ème} jour de cours

Noter sur le flipchart les questions / demandes pendant le 1^{er} jour de cours

Statut d'apprentissage

Dossiers de formation



Prescription DFP

A 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

Dossiers 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 mis dans time2learn pour la fin février 2022.

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...



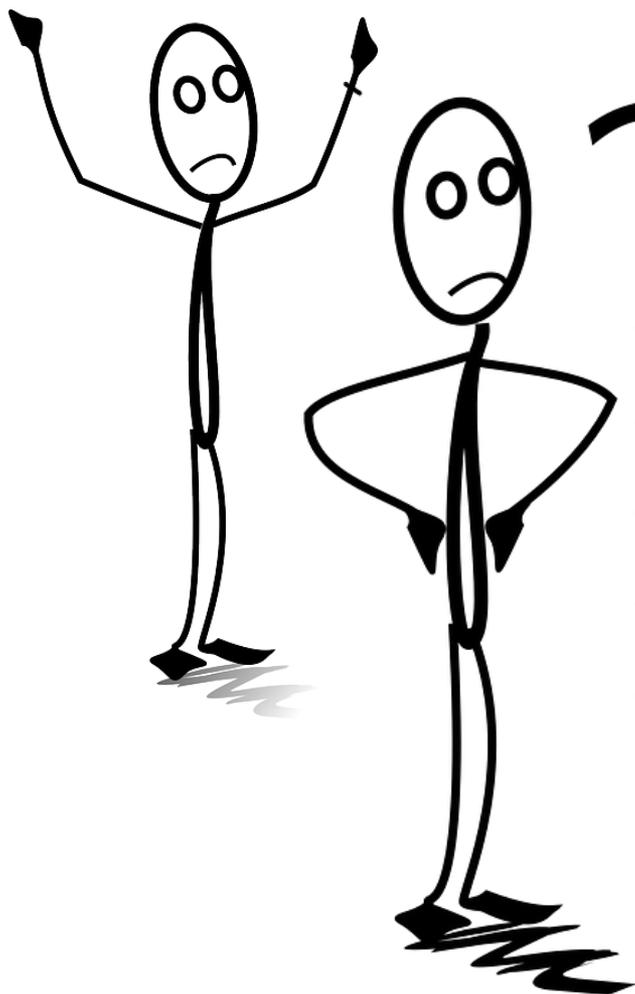
Mission: mon compte à rebours

Tâche	Vérifiez où vous vous situez en ce moment dans votre formation de base. Remplissez pour ceci la fiche de travail «Mon compte à rebours».
Forme sociale	Travail individuel
Outils	«Programme de formation & statut d'apprentissage» (selon time2learn) Formulaire «Mon compte à rebours»
Durée	10 minutes
Tâche de transfert	Vous discutez du formulaire «Mon compte à rebours» avec votre formateur/trice.



Clicker-Free-Vector-Images auf Pixabay

Questions concernant le DFP



... le DFP

... les objectifs évaluateurs

... les STA

... les UF

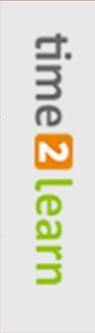
... le

OpenClipart-Vectors auf Pixabay

Perspective fin d'apprentissage



Tâches de transfert - planning

JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUIN	JUIL
CI 6						
	UF2	Préparation PQ	Arrive de la convocation PQ		PQ	Fête
	STA 1-5					
						

Examen oral : préparation

Pour la préparation de l'examen oral, les experts ont besoin des documents suivants de chaque candidat/e :

- Tous les dossiers de formation avec les situations d'entretiens
- Programme de formation / situation d'apprentissage
- Documentation UF 2
- **Mise à disposition des documents par les apprentis dans time2learn**
- **Date limite 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 white font inside an orange square, and the word 'learn' is in a green font.

Examen écrit : préparation

Outil d'aide pour l'examen écrit:

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

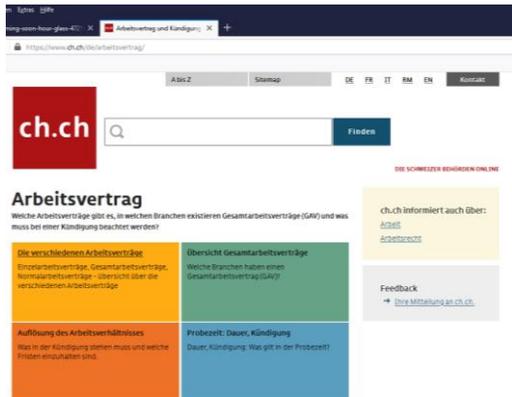
Ordinateur portable (à vos risques)

En tant que bibliothèque électronique (pas d'internet!)

Exploiter cet avantage → préparer le classeur

- Avec index
- Complet (tous les textes CB!)
- Classer tous les documents
- Structurer (par ex. avec post-it et des mots-clés, stabilo, registre, propres exemples, etc.)

Cours interentreprises 6



www.ch.ch



www.michaelpage.at

COMMERCESuisse

Handel Schweiz | Commercio Svizzera | Swiss Trade



- Les bases de l'administration du personnel
- Organisations de branches, partenariat social
- Mener des entretiens de vente
- Procédure de qualification écrite
- Procédure de qualification orale

Objectifs

- Travailler sur les bases de l'administration du personnel
- Connaître les organisations de branches et de groupes d'intérêt
- S'entraîner sur des entretiens de vente
- Examiner les examens écrits
- Préparer les examens oraux



Bild von [15299](#) auf [Pixabay](#)

Programme CI 6

2ème jour

- Bienvenue, programme du jour
- Connaissance de la branche: répétition CI 1-6
- Examen écrit:
Informations, examen blanc, évaluation

Repas de midi

- Examen oral:
Informations, examen d'essai, préparation à l'examen
- Test de compétence CI
- Perspective fin d'apprentissage
- Fin du cours et feedback

Feedback CI

Qu'est-ce qui vous a particulièrement plu?

Qu'est-ce que vous feriez différemment?

- Veuillez remplir le formulaire dans time2learn d'une façon critique et constructive. Vos remarques sont importantes pour le développement des cours!
- Nous vous souhaitons bonne chance pour vos examens et votre avenir professionnel et privé.
Bon retour !



www.bernina-zürich.ch

Fin de juin: le moment est arrivé



Joux.sa