

Règlement d'organisation des cours interentreprises destinés aux employées et employés de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) de la branche de formation et d'examens Services et administration (S&A)

Du 7 mai 2012 (état au 20 décembre 2012)

Vu la partie C, art. 1.3, du Plan de formation Employée/Employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 pour la formation initiale en entreprise, la Communauté d'intérêts Formation commerciale de base (CIFC Suisse) édicte pour la branche de formation et d'examens Services et administration le règlement d'organisation des cours interentreprises suivant:

Art. 1 Généralités

Le présent règlement d'organisation complète les dispositions du plan de formation mentionné ci-dessus¹ et des statuts de la CIFC Suisse.

Art. 2 Commission de surveillance

¹ Une commission commune est chargée de la surveillance des cours interentreprises (CI) destinés aux employées et employés de commerce de la branche de formation et d'examens Services et administration et de ceux destinés aux assistantes et assistants de bureau AFP.

² La Commission de surveillance veille à ce que les cours soient mis en place de façon homogène, conformément au plan de formation et au présent règlement d'organisation. Ses tâches consistent notamment à:

- a. élaborer des programmes de cours conformément aux art. 6 et 7 du présent règlement en se fondant sur l'ordonnance sur la formation et le plan de formation;
- b. établir des directives et des recommandations concernant l'organisation et le déroulement des cours;
- c. coordonner et surveiller le déroulement des cours;
- d. veiller à la formation continue des formateurs CI;
- e. faire rapport au Comité de la CIFC Suisse et, au besoin, à la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité de la formation des employés de commerce CFC.

³ Les tâches du Secrétariat de la Commission de surveillance sont prises en charge par le Secrétariat de la CIFC Suisse.

¹ Le présent règlement s'applique également au Plan de formation transitoire Employée/Employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 pour la formation initiale en école auprès des écoles de commerce privées.

Art. 3 Commissions des cours

à ¹ L'organisation des cours interentreprises est déléguée aux commissions des cours de la CIFC Suisse.

² Les commissions des cours se constituent elles-mêmes et se dotent d'un règlement d'organisation. Elles garantissent que les cantons concernés et les organisations sur place, qui collaborent activement avec les membres fondateurs de la CIFC Suisse, sont dûment représentés.

³ Les commissions sont chargées de l'organisation des cours. Leurs tâches consistent notamment à:

- a. établir le programme détaillé des cours et les horaires conformément aux art. 6 et 7 du présent règlement en se fondant sur le programme des cours élaboré par la Commission de surveillance;
- b. établir le budget et le décompte;
- c. nommer les formateurs CI et choisir les locaux de cours;
- d. préparer les installations;
- e. fixer la date des cours, s'occuper de leur publication et de la convocation aux cours;
- f. surveiller la formation, veiller à ce que les objectifs des cours soient atteints;
- g. assurer la coordination avec l'école professionnelle et les entreprises;
- h. encourager, si nécessaire, la mise à disposition de lieux de cours.

⁴ Les commissions des cours communiquent spontanément à la commission de surveillance les noms de leurs membres en indiquant leur fonction ainsi que ceux des personnes responsables des cours interentreprises. Elles font rapport à la Commission de surveillance en lui notifiant régulièrement leurs procès-verbaux. Elles s'engagent à répondre de manière complète et dans les délais aux enquêtes de la Commission de surveillance.

Art. 4 Conférence des commissions des cours

¹ Les personnes responsables au sein des commissions des cours s'engagent à collaborer au sein de la conférence.

² Les commissions des cours assument elles-mêmes leurs frais de représentation au sein de la conférence.

Art. 5 Finances

¹ Une facture concernant les frais des cours est établie au nom des entreprises formatrices après déduction des contributions des pouvoirs publics.²

² Les personnes en formation reçoivent le salaire fixé dans le contrat d'apprentissage également pendant la durée des cours.

³ L'entreprise formatrice supporte les frais supplémentaires que la fréquentation du cours occasionne aux personnes en formation.

² Dans le cadre de la formation initiale en école, les coûts CIE peuvent être facturés aux écoles après déduction des contributions des pouvoirs publics.

⁴ Les frais de préparation et d'organisation des cours interentreprises, non couverts par les prestations des entreprises formatrices, par des contributions des pouvoirs publics, par d'éventuels dons de tiers ou par d'autres recettes, sont à la charge des commissions des cours responsables sur place du financement des cours.

Art. 6 Programme des cours, durée et période

¹ Le programme des cours de la formation initiale en entreprise fait partie intégrante du présent règlement d'organisation et fait office de programme cadre³. Il règle la partie obligatoire des CI. Celle-ci comporte au minimum 2 jours par cours, soit 8 jours au total sur l'ensemble de la formation (variante 1, conformément à la partie C, art. 2, du Plan de formation Employée/Employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 pour la formation initiale en entreprise). Les cours doivent être effectués pendant les semestres indiqués dans le programme des cours.

² Les groupes d'entreprises ou, en cas de besoin, les régions (linguistiques) ont la possibilité d'offrir des jours supplémentaires (variantes 2 à 4, conformément au Plan de formation Employée/Employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 pour la formation initiale en entreprise). Les programmes des cours destinés aux groupes d'entreprises et valables pour toute la Suisse ainsi que les programmes détaillés établis par les commissions des cours conformément à l'art. 3, al. 3, let. a, du présent règlement d'organisation sont déterminants. Ces programmes doivent être approuvés par la CIFC Suisse. Les programmes détaillés des commissions des cours, qui comprennent plus de 8 jours de cours, doivent être approuvés au préalable par l'autorité cantonale compétente.

Art. 7 Formation initiale en école

¹ Les dispositions et compétences prévues pour les cours de la formation initiale en entreprise s'appliquent également aux CI de la formation initiale en école.

² Le programme des cours de la formation initiale en école fait partie intégrante du présent règlement d'organisation et fait office de programme cadre⁴. Il règle les 6 jours de cours conformément à l'annexe 2 du Plan de formation transitoire Employée/Employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 pour la formation initiale en école auprès des écoles de commerce privées. Ce programme des cours est également applicable aux CI conformément à l'art. 2, al. 6, et à l'art. 5, al. 3, des directives de l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT) du 26 novembre 2009 concernant l'organisation de la formation professionnelle initiale et de la procédure de qualification au sein des écoles de commerce.

³ Annexe 1: programme des cours de la formation initiale en entreprise du 27 avril 2012

⁴ Annexe 2: programme des cours de la formation initiale en école du 20 décembre 2012

Art. 8 Entrée en vigueur

Le présent règlement d'organisation est approuvé le 27 avril 2012 par le Comité de la CIFIC Suisse et entre en vigueur avec effet immédiat le 7 mai 2012 au moment de son approbation par la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité de la formation des employés de commerce CFC.

Berne, le 27 avril 2012

Jürg Zellweger
Président

Roland Hohl
Secrétaire exécutif

Règlement d'organisation des cours interentreprises destinés aux employées et employés de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) de la branche de formation et d'examens Services et administration

Annexe 1: programme des cours de la formation initiale en entreprise du 27 avril 2012

Objectifs

Les cours interentreprises (CI) complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire. Ils transmettent aux personnes en formation les compétences professionnelles spécifiques aux branches et les introduisent aux compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Ils permettent en outre d'assurer que les personnes en formation fournissent les prestations nécessaires à la procédure de qualification de la partie entreprise. Ils déchargent ainsi les entreprises formatrices.

Les personnes en formation consolident et approfondissent dans l'entreprise, si possible de façon autonome, les compétences de base acquises dans les CI.

Principes

Les cours interentreprises de la branche de formation et d'examens «Services et administration» ont pour but:

- de traiter l'expérience pratique acquise dans l'entreprise;
- d'offrir des aides à la réflexion sur les expériences de mise en pratique vécues dans l'entreprise;
- de permettre une réflexion active sur les problèmes qui se posent dans la pratique de l'entreprise et par là d'aider à la mise en œuvre, dans diverses situations, des connaissances transmises par l'enseignement;
- de donner aux personnes en formation la possibilité de comparer leurs connaissances et leurs méthodes de travail avec celles de leurs collègues; cela vaut particulièrement pour les personnes en formation qui sont seules dans leur entreprise à faire l'apprentissage à leur niveau de formation;
- de préparer les personnes en formation à la partie entreprise de la procédure de qualification.

Les documents de cours de la CIFIC Suisse se réfèrent à l'enseignement scolaire, notamment au domaine d'enseignement «Economie et société» (E&S), objectif général 1.5.2 «Rapports d'économie d'entreprise».

Matériel d'enseignement

Le matériel d'enseignement prescrit se compose du dossier de formation et des prestations S&A ainsi que des documents de cours publiés par la CIFIC Suisse. Les personnes en formation et les formateurs n'ont pas besoin de matériel d'enseignement supplémentaire.

Participants

La fréquentation des cours est obligatoire pour toutes les personnes en formation conformément à la partie C, art. 1.1, du Plan de formation Employée/Employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 pour la formation initiale en entreprise Teil C.

Formateurs CI

Les formateurs CI sont des personnes exerçant une activité pratique dans une entreprise. Ils ont effectué une formation recommandée par la CIFC Suisse et suivi des cours méthodologiques et didactiques. Ils sont responsables de la mise en œuvre du programme des cours. Ils conseillent les personnes en formation et leur offrent un soutien dans toutes les questions ayant trait à la formation en entreprise et à la formation interentreprises, par exemple: les unités de formation, les situations de travail et d'apprentissage, l'utilisation du dossier de formation et des prestations ou encore du programme de formation en entreprise. Les responsables des CI visent à promouvoir les compétences sociales et méthodologiques des personnes en formation ainsi que leur réflexion sur les expériences vécues dans la pratique.

Coopération entre les lieux de formation

Les commissions des cours recherchent une coopération étroite avec les autres lieux de formation tant en matière de contenus qu'au niveau de l'organisation.

Le programme des cours présente les principaux objectifs évaluateurs spécifiques aux domaines d'enseignement dispensés à l'école professionnelle. L'ensemble des lieux de formation visent à promouvoir de manière continue les compétences méthodologiques, sociales et personnelles dans l'ensemble des lieux de formation. Au sein des écoles professionnelles, l'encouragement de ces compétences est effectué dans les domaines d'enseignement (E&S, ICA, langues, sport) ou dans les modules «Compétences interdisciplinaires», «Approfondir et relier» et «Travail autonome».

Information des entreprises formatrices

Les commissions des cours assurent une bonne coopération avec les entreprises, informant celles-ci de l'état de traitement des objectifs évaluateurs en entreprise.

Cours interentreprises 1**1^{re} année de formation, 1^{er} semestre, durée: 2 jours****Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires**

Objectif évaluateur 1.1.8.5**Organisation de la formation initiale (C2)**

Je présente l'organisation de ma formation ainsi que ses objectifs et ses différents éléments. Je décris en outre les procédures de qualification de la partie entreprise.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 3.4 Civilité
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Contenus

- Profil de la profession et compétences opérationnelles (dé des compétences et profil de qualification)
- Dossier de formation et des prestations (évaluation personnelle, profil de formation et des prestations)
- Objectif général 1.1 «Branche et entreprise», objectifs particuliers et objectifs évaluateurs
- Compétences méthodologiques
- Compétences sociales et personnelles
- Situations de travail et d'apprentissage (STA)
- Unités de formation (UF)
- Ordinogramme
- Programme de la 1^{re} année de formation

Objectif évaluateur 1.1.8.6**Connaissances de base sur l'entreprise et la branche (C2)**

Je décris sommairement les particularités de l'entreprise et de la branche.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.4 Présentation efficace
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Contenus

- Activités, produits et image de mon entreprise
- Branche de mon entreprise
- Différence entre la branche de formation et d'examens et le secteur d'activité de mon entreprise
- Les clients externes et leurs besoins
- Les clients internes et leurs besoins
- Les exigences générales posées au sein de l'entreprise et dans le cadre des processus de travail

Ces thèmes seront approfondis dans les cours suivants, notamment dans le CI 2 (Objectif évaluateur 1.1.8.7 «Connaissance approfondie des produits et des prestations de services de l'entreprise et de la concurrence»)

Objectif évaluateur 1.1.3.5**Exécuter des commandes à l'aide de la méthode des 6 étapes (C3)**

J'exécute les commandes en appliquant la méthode des 6 étapes. Je démontre les fonctions et l'utilité des 6 étapes en employant des techniques et des instruments qui garantissent leur bon déroulement.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Contenus

- Méthode des 6 étapes
- Techniques et outils utiles à l'exécution des six étapes
 1. Recherche des informations
 2. Planification
 3. Décisions
 4. Réalisation
 5. Contrôle
 6. Evaluation

Cours interentreprises 2**1^{re} année de formation, 2^e semestre, durée: 2 jours****Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires**

Objectif évaluateur 1.1.8.7**Connaissance approfondie des produits et des prestations de services de l'entreprise et de la concurrence (C2)**

Je présente les produits et les prestations de services de l'entreprise. Je décris les principaux produits de la concurrence, leurs caractéristiques, leurs particularités et leurs atouts.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.4 Présentation efficace
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Contenus

- Offre
- Utilisation
- Critères de qualité
- Segments du marché / marketing mix

Remarque sur la coopération entre les écoles professionnelles et les autres lieux de formation

Economie et société (E&S):

- Objectif évaluateur 1.5.2.6 «Notions de base de marketing» au cours du semestre 1 (6 leçons)
- Objectif évaluateur 1.5.2.7 «Marketing-Mix» 4 P (Product, Place, Price, Promotion) au cours du semestre 1 (8 leçons)

Autres contenus

- Approfondir l'objectif évaluateur 1.1.8.3 « Utiliser ses connaissances de l'entreprise » : contribution à la responsabilité sociétale des entreprises (contribution au développement écologique et social durable)
- Réflexion sur le parcours de formation déjà accompli (Réflexion personnelle, profil de formation et des prestations)
- Traitement des UF (présentation)
- Planification de la 2^e année
- Tâches de préparation CI 3

Cours interentreprises 3**2^e année de formation, 4^e semestre, durée: 2 jours****Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires**

Objectif évaluateur 1.1.2.4**Préparer et mener des entretiens avec les clients (C5)**

Je prépare les entretiens avec des clients et analyse leurs besoins y en formulant des questions appropriées. Je les conseille avec amabilité et conviction et mène l'entretien à bonne fin.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 3.2 Capacité à communiquer

Contenus

- Préparer les diverses étapes à l'aide d'un ordigramme
- Technique de questionnement (questions ouvertes; objectif et effet des questions ouvertes et fermées)
- Principes de la communication constructive
- Comment conseiller avec efficacité
- Utilisation des données au sein de l'entreprise (bases juridiques; données sensibles et non sensibles)
- Importance et conservation des données

Remarque sur la coopération entre les écoles professionnelles et les autres lieux de formation

Langue standard:

- Objectif évaluateur 1.2.6.1 «Faits et opinions» au cours des semestres 2 et 3
- Objectif évaluateur 1.2.6.2 «Argumentation orale» au cours des semestres 2 à 4
- Objectif évaluateur 1.2.7.1 «Communication verbale» au cours du semestre 1
- Objectif évaluateur 1.2.7.2 «Communication non verbale» au cours du semestre 1
- Objectif évaluateur 1.2.7.3 «Feed-back» au cours des semestres 1 et 2

Information, communication, administration (ICA):

- Objectif évaluateur 1.4.2.6 «Sécurité des données» au cours du semestre 1 (2 leçons)
- Objectif évaluateur 1.4.2.7 «Sécurité des données / protection des données» au cours du semestre 2 (2 leçons au profil E, 3 leçons au profil B)

Objectif évaluateur 1.1.3.4

Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux (C2)

Je décris comment il faut:

- accueillir et traiter des réclamations de la part de clients ;
- adresser des réclamations à l'encontre des partenaires commerciaux.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.4 Civilité

Contenus

- Différentes manières de communiquer suivant les réclamations
- Importance des différents partenaires d'une entreprise
- Comportement face à des situations difficiles, des conflits et des émotions pesantes
- Procédure structurée lors de réclamations d'autrui ou envers autrui
- Ce qu'il convient d'éviter dans le cas de réclamations

Remarque sur la coopération entre les écoles professionnelles et les autres lieux de formation

Langue standard:

- Objectif évaluateur 1.2.6.1 «Faits et opinions» au cours de semestres 2 et 3
- Objectif évaluateur 1.2.6.2 «Argumentation orale» au cours des semestres 2 à 4
- Objectif évaluateur 1.2.7.1 «Communication verbale» au cours du semestre 1
- Objectif évaluateur 1.2.7.2 «Communication non verbale» au cours du semestre 1
- Objectif évaluateur 1.2.7.3 «Feed-back» au cours des semestres 1 et 2

Autres contenus

- Réflexion sur le parcours de formation déjà accompli (Réflexion personnelle, profil de formation et des prestations)
- Traitement des UF
- Planification de la 3^e année
- Tâches de préparation CI 4

Cours interentreprises 4

3^e année de formation, 5^e semestre, durée: 2 jours

Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires

Objectif évaluateur 1.1.5.3

Capacité d'apprentissage dans les domaines de l'automarketing et du développement du personnel (C5)

Je documente et j'analyse mes forces à l'aide des objectifs de formation et décris les possibilités et les limites de mon développement professionnel.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Contenus

- Compétences sur la base du dossier de formation et des prestations
- Automarketing
- Présentation et attitude envers les clients
- Planification personnelle après la formation initiale

Autres contenus

- Partie entreprise de la procédure de qualification (domaines de qualification « Pratique professionnelle – écrit » et « Pratique professionnelle – oral »)
- Préparation individuelle à l'examen

Règlement d'organisation des cours interentreprises destinés aux employées et employés de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) de la branche de formation et d'examens Services et administration

Annexe 2: programme des cours de la formation initiale en école

Objectifs

Les cours interentreprises (CI) complètent la formation à la pratique professionnelle au cours du stage de longue durée et comprennent une introduction au dossier de formation et des prestations. Ils transmettent aux personnes en formation les compétences professionnelles spécifiques aux branches et les introduisent aux compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Ils permettent en outre d'assurer que les personnes en formation fournissent les prestations nécessaires à la procédure de qualification de la partie entreprise et déchargent ainsi les entreprises formatrices.

Les personnes en formation consolident et approfondissent dans l'entreprise de stage, si possible de façon autonome, les compétences de base acquises dans le cadre des parties pratiques intégrées de l'enseignement scolaire et des cours interentreprises.

Principes

Les cours interentreprises de la branche de formation et d'examens «Services et administration» ont pour but:

- de traiter l'expérience pratique acquise dans l'entreprise;
- d'offrir des aides à la réflexion sur les expériences de mise en pratique vécues dans l'entreprise;
- de permettre une réflexion active sur les problèmes qui se posent dans la pratique de l'entreprise et par là d'aider à la mise en œuvre, dans diverses situations, des connaissances transmises par l'enseignement;
- de donner aux personnes en formation la possibilité de comparer leurs connaissances et leurs méthodes de travail avec celles de leurs collègues; cela vaut particulièrement pour les personnes en formation qui sont seules dans leur entreprise à faire l'apprentissage à leur niveau de formation;
- de préparer les personnes en formation à la partie entreprise de la procédure de qualification.

Les cours font référence aux parties pratiques intégrées (PPI). Lors de la mise en œuvre du programme des cours, les particularités en lien avec la période de stage de longue durée doivent être prises en compte dans le cadre des différentes filières de formation.

Le premier jour de cours a lieu au début du stage de longue durée. Si l'organisation le permet, le premier jour de cours est fixé peu avant le début du stage, à la fin du dernier semestre d'école.

Matériel d'enseignement

Le matériel d'enseignement prescrit se compose du dossier de formation et des prestations S&A ainsi que des documents de cours publiés par la CIFIC Suisse. Les personnes en formation et les formateurs n'ont pas besoin de matériel d'enseignement supplémentaire.

Participants

La fréquentation des cours est obligatoire pour toutes les personnes en formation conformément à l'art. 2, al. 6, des directives de OFFT du 26 novembre 2009 concernant l'organisation de la formation professionnelle initiale et de la procédure de qualification au sein des écoles de commerce et à la partie C, art. 1.1, du Plan de formation transitoire Employée/Employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 pour la formation initiale en école auprès des écoles de commerce privées.

Formateurs CI

Les formateurs CI sont des personnes exerçant une activité pratique dans une entreprise. Ils ont effectué une formation recommandée par CIFIC et suivi des cours méthodologiques et didactiques. Ils sont responsables de la mise en œuvre du programme des cours. Ils conseillent les personnes en formation et leur offrent un soutien dans toutes les questions ayant trait à la formation en entreprise et à la formation interentreprises, par exemple: les unités de formation, les situations de travail et d'apprentissage, l'utilisation du dossier de formation et des prestations ou encore du programme de formation en entreprise. Les responsables des CI visent à promouvoir les compétences sociales et méthodologiques des personnes en formation ainsi que leur réflexion sur les expériences vécues dans la pratique.

Collaboration entre les lieux de formation et information des entreprises

Les commissions des cours visent une collaboration avec les écoles sur le plan de l'organisation et au niveau des contenus. Les commissions des cours et les écoles règlent la collaboration et la communication avec les entreprises de stage.

Cours interentreprises jour 1

Le premier jour de cours a lieu au début du stage de longue durée. Si l'organisation le permet, le premier jour de cours est fixé peu avant le début du stage, à la fin du dernier semestre d'école.

Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires

Objectif évaluateur 1.1.8.5

Organisation de la formation initiale (C2)

Je présente l'organisation de ma formation ainsi que ses objectifs et ses différents éléments. Je décris en outre les procédures de qualification de la partie entreprise.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 3.4 Civilité
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Contenus

Il faut traiter les contenus ci-dessous en tenant compte du passage de l'école vers le stage de longue durée. L'accent est principalement mis sur l'introduction au dossier de formation et des prestations et la planification du stage de longue durée.

- Profil de formation et des prestations pour les parties pratiques intégrées (PPI)
- Profil de la profession et compétences opérationnelles (dé des compétences et profil de qualification)
- Dossier de formation et des prestations (évaluation personnelle, profil de formation et des prestations)
- Objectif général 1.1 «Branche et entreprise», objectifs particuliers et objectifs évaluateurs
- Compétences méthodologiques
- Compétences sociales et personnelles
- Situations de travail et d'apprentissage (STA)
- Unités de formation (UF)
- Ordinogramme
- Programme de la 1^{re} année de formation
- Programme de formation pour le stage de longue durée

Cours interentreprises jour 2

Pendant les deux premiers mois du stage de longue durée.

Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires

Objectif évaluateur 1.1.8.6

Connaissances de base sur l'entreprise et la branche (C2)

Je décris sommairement les particularités de l'entreprise et de la branche.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.4 Présentation efficace
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Contenus

- Activités, produits et image de mon entreprise
- Branche de mon entreprise
- Différence entre la branche de formation et d'examens et le secteur d'activité de mon entreprise
- Les clients externes et leurs besoins
- Les clients internes et leurs besoins
- Les exigences générales posées au sein de l'entreprise et dans le cadre des processus de travail

Ces thèmes seront approfondis dans les cours suivants, notamment dans le CI jour 3 (Objectif évaluateur 1.1.8.7 «Connaissance approfondie des produits et des prestations de services de l'entreprise et de la concurrence»)

Autres Contenus

- Traitement des UF
- Méthode des 6 étapes
- Programme de formation pour le stage de longue durée

Cours interentreprises jour 3

Au 2^e trimestre du stage de longue durée

Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires

Objectif évaluateur 1.1.8.7**Connaissance approfondie des produits et des prestations de services de l'entreprise et de la concurrence (C2)**

Je présente les produits et les prestations de services de l'entreprise. Je décris les principaux produits de la concurrence, leurs caractéristiques, leurs particularités et leurs atouts.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.4 Présentation efficace
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Contenus

- Offre
- Utilisation
- Critères de qualité
- Segments du marché / marketing mix

Autres contenus

- Approfondir l'objectif évaluateur 1.1.8.3 « Utiliser ses connaissances de l'entreprise » : contribution à la responsabilité sociétale des entreprises (contribution au développement écologique et social durable)
- Réflexion sur le parcours de formation déjà accompli (Réflexion personnelle, profil de formation et des prestations)
- Programme de formation pour le stage de longue durée

Cours interentreprises jour 4

Au 2^e trimestre du stage de longue durée

Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires

Objectif évaluateur 1.1.2.4

Préparer et mener des entretiens avec les clients (C5)

Je prépare les entretiens avec des clients et analyse leurs besoins y en formulant des questions appropriées. Je les conseille avec amabilité et conviction et mène l'entretien à bonne fin.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 3.2 Capacité à communiquer

Contenus

- Préparer les diverses étapes à l'aide d'un ordinogramme
- Technique de questionnement (questions ouvertes; objectif et effet des questions ouvertes et fermées)
- Principes de la communication constructive
- Comment conseiller avec efficacité
- Utilisation des données au sein de l'entreprise (bases juridiques; données sensibles et non sensibles)
- Importance et conservation des données

Autres contenus

- Réflexion sur le parcours de formation déjà accompli (Réflexion personnelle, profil de formation et des prestations)
- Présentation des UF
- Programme de formation pour le stage de longue durée

Cours interentreprises jour 5

Au 3^e trimestre du stage de longue durée

Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires

Objectif évaluateur 1.1.3.4

Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux (C2)

Je décris comment il faut:

- accueillir et traiter des réclamations de la part de clients ;
- adresser des réclamations à l'encontre des partenaires commerciaux.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.4 Civilité

Contenus

- Différentes manières de communiquer suivant les réclamations
- Importance des différents partenaires d'une entreprise
- Comportement face à des situations difficiles, des conflits et des émotions pesantes
- Procédure structurée lors de réclamations d'autrui ou envers autrui
- Ce qu'il convient d'éviter dans le cas de réclamations

Autres contenus

- Réflexion sur le parcours de formation déjà accompli (Réflexion personnelle, profil de formation et des prestations)
- Traitement des UF
- Programme de formation pour le stage de longue durée

Cours interentreprises jour 6

Au 3^e trimestre du stage de longue durée. Si le stage de longue durée n'est pas effectué à la fin de la formation, le dernier jour de cours a lieu le plus tard possible. Si l'organisation le permet, le dernier jour de cours peut aussi être fixé peu avant la fin du stage, au début du nouveau semestre d'école.

Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires

Objectif évaluateur 1.1.5.3

Capacité d'apprentissage dans les domaines de l'automarketing et du développement du personnel (C5)

Je documente et j'analyse mes forces à l'aide des objectifs de formation et décris les possibilités et les limites de mon développement professionnel.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Contenus

- Compétences sur la base du dossier de formation et des prestations
- Automarketing
- Présentation et attitude envers les clients
- Planification personnelle après la formation initiale

Autres contenus

- Partie entreprise de la procédure de qualification (domaines de qualification « Pratique professionnelle – écrit » et « Pratique professionnelle – oral »)
- Préparation individuelle à l'examen