

Corrections 1 relatives à la 2e édition du Dossier de formation et des prestations

Chapitre	Page	Titre de l'alinéa	Corrections/modifications
Dé des compétences	28	Structures des objectifs de formation	" Six Sept objectifs évaluateurs supplémentaires sont traités dans les cours interentreprises.
Planification et contrôle de la formation	44	Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	1.1.8.1 et 1.1.8.2 STA 5. (Ces objectifs évaluateur sont centrés sur la compréhension et ne se prêtent pas à une mise en oeuvre dans le cadre d'une STA). nouveau: STA 5: 1.1.7.2 et 1.1.7.3
Branche et entreprise	53	Conseiller les clients	1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients: semestre 1, CI: 1- semestre 4, CI: 3
	55	1.1.2.2 Mener des entretiens client	- mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes durables , présenter les avantages apportés par mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches)
Situation de travail et d'apprentissage	108	Exemple	Objectifs évaluateurs 1-2-2-2 1.1.2.2 Mener un entretien client
Unités de formation	117	Exemple d'un processus	L'ensemble de ces activités est appelé "processus". Un processus comporte au moins dix peut comporter des situations susceptibles de poser des problèmes.
Unités de formation	125	Vue d'ensemble	Ordinogramme UF2: Nombre de pages: 2 à 4 pages au moins 40 15 étapes partielles.
	127	Ordinogramme / Nombre d'étapes comme demandé	Il est uniquement possible d'attribuer 1 ou 0 point.
Cours interentreprises	132	Objectifs	...Ils permettent en outre d'assurer un bon résultat aux examens de la partie entreprise et déchargent ainsi les entreprises formatrices .
	133	Formateurs CI	...En outre, ils sont interlocuteurs des entreprises formatrices et personnes de référence pour les apprentis en ce qui concerne la formation en entreprise.
	137	Objectif évaluateur 1.1.8.7	Connaissance approfondie des produits et des prestations de service de l'entreprise formatrice et de la concurrence (C2) Je présente les produits et les prestations de service de l'entreprise formatrice . Je décris les principaux produits de la concurrence, leurs caractéristiques, leurs particularités et leurs atouts.
	138	Contenus	- Utilisation des données au sein de l'entreprise formatrice (bases juridiques ; données sensibles et non sensibles)

Corrections 2 relatives à la 3e édition du Dossier de formation et des prestations

Chapitre	Page	Titre de l'alinéa	Corrections/modifications
Page titre		Code QR	Un code QR se trouve désormais sur la page titre. Il permet de visionner le film d'apprentissage sur Youtube.
Dé des compétences	28	Structures des objectifs de formation	... 7 Sept objectifs évaluateurs supplémentaires sont traités dans les cours interentreprises.

Corrections 3 relatives à la 4e édition du Dossier de formation et des prestations

Chapitre	Page	Titre de l'alinéa	Corrections/modifications
Dans l'ensemble du DFP			OFFT a été remplacé par SEFRI
Vue d'ensemble	18	Groupes d'entreprises	Le groupe d'entreprises Avocats a été rajouté
Dé des compétences	30	Dépliant A3	OE 1.1.3.5 et 1.1.5.3: FIEc complétée par: PPI et CI OE 1.1.4.1 et 1.1.8.1 à 1.1.8.4: Indication que l'OE est centré sur la compréhension
Planification et contrôle de la formation	44	Précision apportée au point "4. Entreprise"	4. Entreprise Présentez en quelques phrases (éléments clés) votre entreprise de manière explicite. A cet effet, veuillez-vous référer aux différents aspects mentionnés à l'objectif évaluateur 1.1.8.3 « Utiliser ses connaissances de l'entreprise ».
Planification et contrôle de la formation	45	Nouveau: Point 8. Annexes	8. Annexes Les éventuelles annexes devraient se limiter à l'essentiel. Si des documents sont fournis en tant qu'annexes, ils doivent être courts et clairs (pas plus grands que le format A4). Ne joindre aucun catalogue, modèle ou brochure de grand format ou volumineux.
Planification et contrôle de la formation	46	Nouvelle page	Liens entre les différents instruments pour la planification et le contrôle de la formation -> peut être téléchargé sur www.cifc.ch > Employe-e de commerce S&A > Documents de référence
Branche et entreprise	48	Structuration et utilisation des objectifs évaluateurs	Präzisierung: La plupart des objectifs évaluateurs sont accompagnés de critères d'évaluation concernant les situations de travail et d'apprentissage. Certains objectifs évaluateurs axés sur la compréhension (1.1.4.1 et 1.1.8.1 à 1.1.8.4) ne se prêtent pas à une mise en oeuvre dans le cadre d'une STA.
Situations de travail et d'apprentissage	106	FIEc	..., dans la note d'expérience de la partie entreprise. Les objectifs évaluateurs déjà traités dans le cadre des PPI peuvent si nécessaire être aussi utilisés pour les STA.
	108	Exemple	«Recueillir les vœux spéciales spéciaux de la clientèle au guichet et les consigner par écrit afin d'améliorer la qualité»
	109	Nouvelle remarque	Objectifs évaluateurs axés sur la compréhension Les STA sont des extraits typiques de la pratique en entreprise. Pour cette raison, les objectifs évaluateurs retenus devraient correspondre à des situations de travail concrètes. Cela présuppose que les objectifs évaluateurs soient orientés vers la pratique. Sur les 28 objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels disponibles, 5 objectifs (1.1.4.1, 1.1.8.1, 1.1.8.2, 1.1.8.3 et 1.1.8.4) sont axés sur la compréhension et ne se prêtent donc pas à une mise en oeuvre et à une évaluation dans le cadre d'une STA. Il est possible que vous souhaitiez utiliser les objectifs évaluateurs de l'objectif particulier « Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise », par exemple dans le cadre d'une direction d'entreprise ou de conseils à la clientèle. Toutefois, pour la STA dans ce cas, il conviendrait d'appliquer et d'évaluer des objectifs évaluateurs orientés vers la pratique, tels que l'objectif 1.1.7.3 « Organiser des séances et des manifestations » en lien avec l'objectif 1.1.3.2 « Evaluer les résultats » pour ce qui est de la conduite d'entreprise ou l'objectif 1.1.2.2 « Mener des entretiens client » en lien avec l'objectif 1.1.3.3 « Gérer les réclamations des clients » pour ce qui est des conseils à la clientèle.
	112-114	Formulaire STA	Formulaire adapté conformément à la BDEFA2
Unités de formation	124	Tableau "Vue d'ensemble"	Annexe: 1 à 4 annexes au maximum

Chapitre	Page	Titre de l'alinéa	Corrections/modifications
	125	Nouveau point 3.3	3.3. Critères d'évaluation Les critères d'évaluation sont indiqués dans le formulaire UF en vue de la saisie dans BDEFA2 (cf. page suivante). Les différents critères d'évaluation au sein d'une UF peuvent aussi être évalués à l'aide de quarts de points (0.25, 0.5, 0.75), ce qui permet, si nécessaire, d'affiner l'évaluation.
	127	Nombre d'étapes comme demandé	La remarque suivante a été ajoutée: "Il est uniquement possible d'attribuer 1 ou 0 point"
Procédure de qualification	141-151	Remaniement de la totalité du chapitre	Le chapitre a été remanié et doit être remplacé dans les éditions 1 à 4. Il peut être téléchargé gratuitement sur: www.cifc.ch > Employe-e de commerce S&A > Documents de référence

Corrections 4 relatives à la 5e édition du Dossier de formation et des prestations

Chapitre	Page	Titre de l'alinéa	Corrections/modifications
Procédure de qualification	141-151	Pratique professionnelle - écrit	La durée de l'examen "Pratique professionnelle - écrit" a été corrigée dans tout le chapitre: au lieu de 120 minutes, l'examen durera désormais 90 minutes. Le nouveau chapitre peut être téléchargé gratuitement sur: www.cifc.ch > Employe-e de commerce S&A > Documents de référence