

CI 4 –3+1 / 2+1 / 18 Mois

SYNOPSIS PROGRAMME DU RESPONSABLE CI

(Le programme est conçu pour un effectif de 15 stagiaires, à adapter selon l'effectif réel de la classe + ce programme est valable pour les 18 mois qui sont des apprentis le terme de stagiaire est utilisé par défaut)

Devoirs du CI 3 :

- o Terminer et publier le mandat 3 « entretiens clients »
- o 3^{ème} grille de compétences
- o UA 3 et UA 4 et e-test
- o Commencer le PFP
- o Préparation des présentations MSP 3.1, 3.2, 3.3 et 3.6
- o Préparation des présentations par groupe « gestion des réclamations »
- o Télécharger ou imprimer les documents du site : Types de questions & Technique de vente AIPAC

1ère partie : Généralités et Réflexion sur votre parcours de formation

	POINTS TRAITÉS	METHODE	DOCUMENTS	TEMPS	CLASSE
1.1	Accueil, présentations personnelles	☐ Bienvenue	☐ Diaporama 1 -2 ☐ Liste de présence	5'	Entière
1.2	Programme	☐ Présentation	☐ Diaporama 3 - 4	5'	Entière
1.3	Contrôle	☐ Contrôler : PFP actuel à terminer pour CI6, et rappel STA	☐ Diaporama 5	20'	Entière
1.4	Mandat 3 sur Konvink	☐ Mise en commun, questions ☐ Délai de publication selon informations sur le site www.cifc-vd.ch ☐ Si terminé, préparation du portfolio selon CC-CI et grilles des compétences intégralement remplies	☐ Diaporama 6 - 7 ☐ Konvink ☐ DFP (p.26)	60 '	Entière

Pause-café 15'

2ème partie : Présentation MSP (suite)

	POINTS TRAITÉS	METHODE	DOCUMENTS	TEMPS	CLASSE
2.1	Présentations MSP 3.1, 3.2, 3.3 et 3.6 préparés par les 2 groupes de 4 sélectionnés au CI 3	Idem CI 2 et CI 3	Diaporama 8 - 16	45'	Entière

3ème partie : Présentation de leur entreprise virtuelle (1.1.8.7)

	POINTS TRAITÉS	METHODE	DOCUMENTS	TEMPS	CLASSE
3.1	Présentation des structures de leur entreprise avec leurs points forts et leurs faiblesses	- Théorie - Mise en pratique	Diaporama 17 - 24	45'	3-4 Groupes

Pause de midi – durée : 60'

4ème partie : Objectif évaluateur 1.1.3.4

	POINTS TRAITÉS	METHODE	DOCUMENTS	TEMPS	CLASSE
4.1	« Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux » selon l'objectif 1.1.3.4	- Travaux par groupe : gestion des réclamations en lien avec l'UA 3 et 4 - Ils doivent nous faire une check-list et mode d'emploi pour un nouveau collaborateur qui arrive dans leur entreprise fictive au SAV - Echange en plénum - Mise en situation avec cas concrets de réclamation (exercice pour l'examen oral)	- Diaporama 25 - 35 - Jeu de rôles et lien avec examen*	90'	3-4 Groupes

Pause-café 15'

5ème partie : Examen pratique professionnel – oral (théorie)

	POINTS TRAITÉS	METHODE	DOCUMENTS	TEMPS	CLASSE
5.1	Examen pratique professionnel – oral (théorie)	- Instruction pour l'examen oral - Instruction pour remise PFP - Documents à apporter pour le CI 6 : cv, lettre et portfolio	- Diaporama 36 - 57 - DFP (p.105 – 114)	75'	Entière

6ème partie : du 4^{ème} au 6^{ème} jour du CI

	POINTS TRAITÉS	METHODE	DOCUMENTS	TEMPS	CLASSE
6.1	Du 4^{ème} au 6^{ème} CI (CI5 = présentation CC-CI)	❑ Rappeler aux stagiaires de ne pas oublier le DFP lors du prochain cours CI 6 ❑ Demander d'apporter pour le CI 6 leur CV, lettre de motivation avec annonce concrète	❑ Diaporama 58 - 61 ❑ www.cifc-vd.ch	15'	Entière

Codes couleurs :

- rouge pour les élèves**
- bleu pour les formateurs**
- vert devoirs pour élèves**

❑ **Par les élèves :**

- Document 1 – Types de questions à télécharger
- Document 2 - Technique de vente AIPAC à télécharger
- Document 3 – PFP à finaliser

❑ **Pour le formateur :**

- Synopsis et ppt
- www.konvink.ch
- www.cifc-vd.ch

❑ **Devoirs pour CI 6**

- PFP à terminer
- Imprimer un CV et lettre de motivation sur annonce concrète
- Portfolio à terminer