

Assistant-e-s de bureau AFP : Cours interentreprises

Mandat pratique « Mon entreprise »

Contexte

Vous connaissez sans doute déjà bien votre entreprise ainsi que les produits ou services qu'elle propose. Vous connaissez peut-être même déjà les principales entreprises concurrentes et pouvez expliquer à vos clients pourquoi votre produit/votre service est meilleur.

Ce mandat pratique est l'occasion de vous pencher un peu plus en détail sur votre entreprise.

Remarques concernant la solution

De nombreuses entreprises possèdent un organigramme qui présente la structure interne de l'entreprise (p. ex. divisions et niveaux hiérarchiques) sous forme graphique. Renseignez-vous si votre entreprise possède un organigramme ou une autre représentation graphique de sa structure et utilisez ce document comme moyen auxiliaire.

Avant d'élaborer votre œuvre sur Konvink, prenez le temps d'en planifier et d'en préparer la structure et les contenus. Cela vous paraîtra plus simple d'élaborer votre œuvre en ligne.

Utilisez le plus possible des supports que vous avez produits vous-même : établissez des graphiques, des MindMap, des mémentos, des collages, des présentations, des films, des images, des fichiers audio, etc. Utilisez la marge de manœuvre dont vous disposez, soyez créatif/ve !

Organisation

Vous trouverez l'outil pour l'élaboration d'une œuvre sur le dashboard, dans la box « Mes œuvres ! ».

Veillez respecter le délai de remise. Le responsable des CI annonce les délais à respecter.

Tâche

Vous devez traiter les tâches 1 à 4. Les mandats d'approfondissement (tâches 5 à 7) sont facultatifs.

Tâche 1 :

Décrivez votre entreprise.

- Quels **produits et services** votre entreprise propose-t-elle ?
- À quels besoins ces produits et services répondent-ils ?
- Quelle est leur **utilité** ?
- Dans quel **secteur économique** votre entreprise est-elle active ?

Tâche 2 :

Quelles sont les différentes tâches dans votre entreprise ?

- Dans quel **ordre** exécutez-vous vos tâches ?
- Quand devez-vous **collaborer** avec d'autres personnes ?
- Qui est **responsable** de quoi dans l'équipe ?

Tâche 3 :

Quelles sont les attentes de vos clients ?

- Quelle **qualité** les clients attendent-ils de votre produit/service ?
- Le **prix** joue-t-il un rôle important pour vos clients ?
- Quel **service** les clients attendent-ils de votre entreprise ?
- Que faut-il pour que vos clients soient **satisfaits** de votre produit/service ?

Tâche 4 : **1 : Documentation (Détails/Étapes)**

Sur la base de vos réponses aux tâches 1 à 3, élaborer une **œuvre** sur Konvink et documenter les différentes tâches de manière claire.

L'œuvre doit être rédigée **de manière individuelle**. Si vous utilisez des contenus que vous n'avez pas créés vous-même, vous devez toujours indiquer les sources.

2 : Réflexion

- Dans quels domaines saviez-vous déjà beaucoup de choses sur votre entreprise ?
- Quelles recherches avez-vous trouvées faciles ?
- Lesquelles ont été difficiles ?

Consignez ces réflexions dans l'onglet « Réflexions ».

3 : Apprentissages

- Déduisez des « apprentissages » de votre réflexion sur vos recherches : qu'est-ce que vous feriez autrement la prochaine fois ? Quelles parties du mandat devriez-vous retravailler ?
- À quel moment de vos recherches avez-vous appris quelque chose de nouveau ou vécu un moment exceptionnel ?

Consignez ces réflexions dans l'onglet « Apprentissages ».

4 : Partager

Partagez votre œuvre avec votre formateur/trice en entreprise et tenez compte de ses éventuelles remarques dans votre travail.

5 : Publier

Une fois seulement que votre formateur/trice en entreprise a donné son accord, déposez votre œuvre dans l'onglet « **Publier** » afin de la rendre accessible aux autres apprentis de votre classe CI.

Mandats d'approfondissement

Tâche 5 : En quoi vos produits/services sont-ils meilleurs que ceux de la concurrence ?

- Quels sont les principaux **concurrents** de votre entreprise ?
 - Comment sont les **produits/services, les prix, la qualité** etc., des produits concurrents ?
 - Pourquoi les clients ont-ils intérêt à acheter les produits/services **dans votre entreprise** ?
-

Tâche 6 : Quelles sont les **différences entre les processus et les tâches** de votre entreprise et ceux des entreprises de vos collègues ?

- Existe-t-il des tâches pour lesquelles presque **tous les apprenti-e-s** sont responsables ?
 - En quoi votre **domaine de compétence** se distingue-t-il de celui des autres apprenti-e-s ?
 - En quoi les **processus** diffèrent-ils ?
 - Les tâches et les processus se ressemblent-ils plus si les **entreprises ont à peu près la même taille** ?
 - Les tâches et les processus se ressemblent-ils plus si les **entreprises sont actives dans le même secteur économique** ?
 - Trouvez-vous d'autres **points communs** ?
-

Tâche 7 : Vous connaissez déjà les besoins des clients. Quelles sont les attentes des autres groupes d'intérêt dans votre entreprise ?

- Quels sont les autres **groupes d'intérêt** (p. ex. fournisseurs, autres équipes, autres divisions) dans votre entreprise ?
 - Avec quels groupes d'intérêt avez-vous des **contacts directs** ?
 - Pourquoi **votre travail** est-il important pour ces groupes d'intérêt ?
-

Complétez votre œuvre avec les résultats des tâches 5 à 7. Réfléchissez aussi à ce que vous avez maîtrisé, à ce que vous avez appris de nouveau, aux domaines où vous voyez encore un potentiel d'amélioration et aux informations dont vous auriez encore besoin.