

### Support à la réalisation du mandat pratique

Lors de la réalisation de votre mandat pratique « Mener des conversations téléphoniques » ou « Accueillir des clients », la structure de votre œuvre au niveau rédactionnel doit impérativement prendre en compte les éléments suivants :

Votre œuvre s'adresse à une personne ne connaissant pas votre entreprise. On vous demande une description concrète et développée de votre expérience pratique, étayée par des exemples.

Dans la catégorie « **Réflexions** », il est attendu un regard critique sur les tâches, processus ou autres éléments du contexte professionnel décrits dans le mandat. Nous attendons 3 éléments positifs et 3 éléments négatifs qui doivent être justifiés grâce à une phrase complète et non pas par des mots-clés.

La catégorie « **Apprentissages** » est elle, relative à votre propre développement professionnel. Il doit y apparaître une remise en question, une présentation de l'évolution de vos connaissances dans le temps, aussi bien au niveau professionnel que personnel (faire le lien avec les compétences interdisciplinaires). Ces éléments doivent avoir un lien avec le contenu de votre œuvre.

Les différents « **médias** » demandés peuvent être une vidéo, un PowerPoint, un document Word ou un tableau Excel, par exemple, et doivent apporter une valeur ajoutée au texte. Nous attendons de la variété et de la créativité.

Dans la catégorie « **Protection des données** » la notion « fait par moi-même » n'est pas acceptée, vous devez noter : « Réalisé par Nom et Prénom ». Le logo de votre entreprise doit respecter la loi sur la protection des données donc vous devez citer votre source correctement. Il est primordial que vous fassiez en tous les cas référence à la protection des données dans votre œuvre.

**Les sources** en bas de votre œuvre sont acceptées dans la mesure où on peut identifier l'objet cité dans la source.

Merci d'indiquer explicitement que votre œuvre a été relue et le contenu approuvé par votre entreprise (exemple : « Œuvre relue et contenu accepté en termes de protection des données par Monsieur/Madame Prénom Nom, Date »).