

## Employé.e.s de commerce AFP 2023

### Cours interentreprises n°6

Référence PPT : 00\_Jour06\_Présentation\_AFP\_V3.0.pptx du 25 septembre 2025

Pas de matériel nécessaire

| Bloc                                                             | Nom du document / n° de la dia du PPT                                                           | Points d'attention / Nom du doc. de référence                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Introduction                                                     | Dias 1 à 4<br><i>Dia 2 : mettre à jour l'horaire</i>                                            | Revenir rapidement sur la formation en entreprise<br>=> attention, timing du matin très serré !                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Rétrospective CI4 à CI5<br><br>Présenter le mandat de recherche  | Dias 5 à 7<br><br><b>01_Jour05_MD_Phase_dAutoapprentissage_guidée_AFP_V1.0.pdf</b><br><br>Dia 8 | <u>Rétrospective :</u><br>Bref rappel des thèmes du CI4 et voir s'il reste des questions : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corporate identity / corporate design</li> <li>• Communication (aspect verbal / non verbal / écoute active / respect...)</li> <li>• Client interne / client externe</li> </ul> Revenir sur les mandats 1 & 2 de la phase d'auto-apprentissage : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mandat 1 : questions en suspens ? Aperçu créé ?</li> <li>• Mandat 2 : présentation effectuée ? A partager en plénum</li> </ul> Si rien n'a été fait : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les faire travailler les exercices de l'UA « Bien gérer ses contacts avec les clients »</li> <li>• répondre aux questions de la page 4 du doc 01_Jour05_MD_Phase_dAutoapprentissage_guidée_AFP_V1.0.pdf</li> <li>• répondre aux question de l'étape 3 de la dia 8</li> </ul> Insister sur l'utilité du thème pour le CCCI 2 !!<br>Timing jusqu'ici : au moins 45' |
| Bloc 1<br>Facteurs de succès dans les contacts avec la clientèle | Dia 10                                                                                          | Facteurs clés de succès des différentes phases : leur faire prendre note du schéma et ajouter les facteurs clés pour chaque phase (à numéroté)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## Employé.e.s de commerce AFP 2023

| Bloc                                                                      | N° dia du PPT                       | Points d'attention/ Nom du doc. de référence                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bloc 1<br>Accueillir et prendre congé des client-e-s internes et externes | Dia 11                              | Étape 6 : à supprimer, ne pas faire de vidéo => faire faire le jeu de rôles en direct en plénière, une fois qu'ils sont préparés (3 ou 4 groupes de 3 – un JDR en double éventuellement)                                                                                       |
| Entretien d'information et de conseil                                     | Dia 12                              | A garder en option et à adapter en fonction du timing.                                                                                                                                                                                                                         |
| Mener un entretien d'information et de conseil                            | Dia 13                              | <b>Cf. 07_Jour06_MD_Jeu_de_role_Entretiens_Information_et_Conseil_AFP_V1.0.pdf</b><br>Étape 6 : à supprimer, ne pas faire de vidéo => faire faire le jeu de rôles en direct en plénière, une fois qu'ils sont préparés (3 ou 4 groupes de 3 – un JDR en double éventuellement) |
| Mes expériences personnelles                                              | Dia 14                              | Qu'est-ce que j'ai appris aujourd'hui à la suite de ces JDR ? Référence à une situation vécue (client externe ou interne) => Quel transfert ? Points forts ? Points d'efforts pour la prochaine fois ?<br>Étape 4 : quelques apprentis expliquent ce qu'ils ont noté.          |
| Bloc 2<br>Identifier les interfaces en entreprise                         | Dia 16 à 18                         | <b>Cf. 09_Jour06_MD_Modelle_Interfaces_AFP</b><br>Les éléments sont en vrac, chacun fait son schéma en individuel ou en duo<br><b>Solution en dia 18</b>                                                                                                                       |
| Bloc 2<br>Interfaces en entreprise                                        | Dia 19                              | On garde les étapes 2 & 4. Même exercice que précédemment, mais chacun fait pour sa propre entreprise sur un document de son choix                                                                                                                                             |
|                                                                           | Dia 24                              | Discussion en plénum : quelles sont les actions qui en découlent pour vous ? (selon interprétations) / Que faudrait-il dire à la place ? Timing à adapter                                                                                                                      |
| Bloc 2<br>Filtrer les bonnes informations                                 | Dias 26 & 27                        | 26 : cf. document <b>11_Jour06_MD_Application_AFP_V1.0.pdf</b><br>27 : solution                                                                                                                                                                                                |
| Transmettre des informations par écrit                                    | Dia 28 à 31<br><br>Dia 32<br>Dia 33 | 28 : cf. doc. <b>12_Jour06_MD_Ecrit_AFP_V1.0 .pdf</b><br>Faire le lien avec l'exercice de la dia 18 et avec la tâche d'examen « corbeille de courrier »<br>Exercice de « chorégraphie » : en fonction du timing et des participants.<br>Rapide discussion en plénum            |

## Employé.e.s de commerce AFP 2023

| Bloc                                 | N° de la dia du PPT                                                                     | Points d'attention/ Nom du doc. de référence                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | Dia 34                                                                                  | Voir la liste des mots dans les commentaires de la dia – pas de consignes quant à la prise de notes pendant qu'on lit les mots.                                                                                                                  |
|                                      | Dias 36, 37 & 38                                                                        | Utiles à maîtriser pour la PQ                                                                                                                                                                                                                    |
| Bien réagir au niveau des interfaces | Dia 39                                                                                  | Cf. 14_Jour06_IC_Reagir_AFP_V2.0.pdf<br>Mini cas – discussion en plénum selon timing<br>Solution dia 40                                                                                                                                          |
| Bloc 3<br>Introduction au CCCI2      | Dias 41 à 43<br>Dia 41 : titre CC-CI (et non CI-CC)<br>Dia 42 : insérer délai de remise | Revoir les critères de notation comme on l'a fait pour le CCCI1 – insister sur les sources / protection des données et l'utilisation parcimonieuse et signalée dans les sources de ChatGPT.                                                      |
| Introduction au CI7                  | Dias 44 à 46                                                                            | La participation à une des visio <u>au moins</u> est obligatoire<br>FN fournit à YH/EB un excel avec tous les noms – YH/EB coche la ou les dates de présence – en cas d'absence : l'apprenti présente son travail devant la classe au CI suivant |
|                                      | Dia 50                                                                                  | Attention – dia ajoutée !!<br>Cf. 15 Jour 06 TP Travail Pratique AFP à expliquer – COMPTER 30'<br>Aller sur <a href="http://www.cifc-vd.ch">www.cifc-vd.ch</a> => tâches pour apprentis et stagiaires                                            |
|                                      | Dia 51 et suivantes                                                                     | Non utilisées                                                                                                                                                                                                                                    |
| !! Avant la fin du cours !!          |                                                                                         | Intégrer l'évaluation du cours par les apprentis<br>Faire aussi notre évaluation de resp. CI rapidement après le cours.                                                                                                                          |

### A faire pour le CI7 :

- Participer **au moins** à une des visio !
- Avancer les tâches pour le CI8 et se préparer à poser des questions sur ces tâches notamment sur la travail préparatoire pour le travail pratique, en vue de l'examen oral.

### Tâches pour le CI8 :

01\_Jour07\_MD\_Phase\_dAutoapprentissage\_guidée\_AFP\_V1.0.pdf

MD\_Test de certification06\_AFP\_V1.0.pdf : l'étape 3 « Passer le test de certification » est à faire au plus tard pour le 30.03.2026 23h59.

15 Jour 06 TP Travail Pratique AFP.pdf : l'œuvre complète sera soumise lors du CI8 (fin février – début mars)