

Employé.e.s de commerce AFP 2023

Cours interentreprises n°8

Matériel à prévoir :

- Post-it
- Examen série zéro : 2 exemplaires (1 pour la responsable CI, 1 pour l'apprenti.e) + la solution et la grille d'évaluation (pdf suffit)

Bloc	Nom du document	Points d'attention
	Dia 4	Inutile, c'est la même que la 3 => masquée
Rétrospective	Dia 6	En plénium (ou selon la classe battle de questions) Thèmes du CI6 : • Les 4 phases d'un entretien et facteurs clés de succès => utile pour PQ, jeu de rôle (JDR) • Interfaces ○ Rappel de la définition ○ Reconnaître les informations importantes => utile pour PQ, corbeille de courrier ○ Mini-cas : importance de comprendre les conséquences des situations, en intégrant toutes les interactions => utile pour PQ, corbeille de courrier et critical cases
	Dia 7	Le mandat 2 de la phase d'auto-apprentissage du CI7 est travaillé en sous-groupes, cf. dia 12, poste 1 – juste faire le point sur l'Impulsion en ligne et le e-test certifiant correspondant.
Présentation d'œuvres	Dias 9-10	Les feed-backs sont à donner par chacun sur 1-2 œuvre(s), à ne pas écrire dans les commentaires de l'œuvre mais à faire plutôt à l'oral Répondre aux questions restantes sur le CCCI2 Revoir les critères et notamment : • une personne externe peut-elle comprendre ? Peut-elle mettre en pratique ? • Qu'en est-il de la rédaction (phrases compréhensibles) ? • Documents joints ? Sources ?... Vérifier que la procédure de soumission CCCI est ok.

Pause



Mise à jour - 21.02.25

Employé.e.s de commerce AFP 2023

Bloc	Nom du document	Points d'attention
Travailler professionnellement de manière numérique	Dia 12 03_Jour08_MD_Atelier_Poste_1_AFP_V1.0.pdf 03_Jour08_MD_Atelier_Poste_2_AFP_V1.0.pdf 03_Jour08_MD_Atelier_Poste_4_AFP_V1.0.pdf 03_Jour08_MD_Atelier_Poste_5_AFP_V1.0.pdf Les apprentis peuvent prendre des notes dans : 03_Jour08_MD_Feuille_Atelier_AFP_V1.0.pdf	4 postes au final – le poste 3 a été supprimé car les infos du site n'existent plus. Voir à faire les postes à la suite, mais tout le monde fait le poste 1, puis tout le monde le poste 2 etc. Puis feed-back au fur et à mesure • Poste 1 : mandat 2 de la phase d'auto-apprentissage CI7 • Poste 2 : réunion numérique – discussion autour des thèmes : quels logiciels existent ? Quelle serait une procédure ? Quelles sont les bonnes pratiques ? Quels sont les inconvénients ? • Poste 4 : employé.e.s de commerce de demain – discussion en plénium et cf. axes de réponses en page 4. • Poste 5 : traiter les e-mails 2 & 3 –principales erreurs : cf. pp.3 & 4 • Ré-écriture des mails : à ajuster selon timing – le n°2 en priorité.

Midi

Bloc 3 Introspection	Dias 13 à 22 05_Jour08_MD_Introspection_AFP_V1.0.pdf	Faire le lien avec les grilles de compétences Revoir p.3 : branche => cf. document : 08_Jour08_MD_Atelier_Poste1_AFP_V1.0 (à ne pas remplir)
Projet d'avenir	Dia 25 06_Jour08_MD_ProjetDavenir_AFP_V1.0.pdf	Tour de table en plénium après réflexion individuelle

PQ	Dia 36	Passer rapidement (école)
	Dia 37	40' = temps pendant lequel le candidat parle, en tout l'examen dure 55' Rappeler les dates et les 2 lieux, à partir de www.cifc-vd.ch
	Dia 38	Toutes les moyennes sont éliminatoires....
DCO a	Dia 40 à 43	Faire une simulation à la fin de ce bloc avec 1 volontaire, uniquement sur les 10'. Afficher pour tout le monde la page 4 de la série zéro. Pendant la simulation, les autres apprentis prennent des notes pour donner un feed-back selon les critères de la dia 43. Le point 3. « Lien avec sa propre pratique » peut déjà être anticipé par tout le monde (5' de prépa.) puis simulation avec un autre volontaire. Attention : ne pas laisser les documents papier série zéro aux apprentis ni la grille d'évaluation

Bloc	Nom du document	Points d'attention
DCO b	Dia 44 à 47	Faire une simulation à la fin de ce bloc avec 1 autre volontaire, uniquement sur les 10' de JDR. (Attention, il faut aussi que le/la volontaire prenne connaissance des pages précédentes utilisées pour la DCO a) Pendant la simulation, les autres apprentis prennent des notes pour donner un feed-back selon les critères de la dia 47. Le point 3. « Lien avec sa propre pratique » pourrait déjà être anticipé par tout le monde (5' de prépa.) puis simulation avec un autre volontaire.
DCO c-e	Dia 48 à 51	Tout le monde prépare la « Simulation pratique » - Exemple oral avec 1 volontaire Voir les réponses dans le fichier solutions Feed-back en plénum à partir des critères de la dia 51 Idem pour les 2 critical incident
	Dia 60 à 64	Inutiles

----- > **Attention : ne pas laisser les documents papier série zéro aux apprentis ni la grille d'évaluation** < -----

Principales erreurs dans les mails du poste 5 (03_Jour08_MD_Atelier_Poste_5_AFP_V1.0.pdf)

e-mail 2

- Pourquoi les CC ?
- Pas d'objet
- Formule d'appel à revoir, pas professionnelle
- Ponctuation manquante, revoir majuscules en début de phrase + noms propres
- Manque détails sur la réunion : laquelle et prévue à quelle heure + éventuellement raison + si nécessaire date, horaire et lieu pour le report
- Prise de congé : pas professionnelle
- Signature : manque coordonnées professionnelles (nom, fonction etc.)

Employé.e.s de commerce AFP 2023

e-mail 3

- Objet pas clair
- Appel : Mme Jing ne correspond pas à l'adresse mail – Madame, ou Chère Madame,
- Adresse du site générale, manque (peut-être) le lien direct pour la page « prise de rdv »
- Signature : erreur dans le prénom + manque coordonnées professionnelles
- Il aurait peut-être été plus simple de rappeler la cliente pour fixer un RDV

Poste 4 : employé.e.s de commerce de demain ((03_Jour08_MD_Atelier_Poste_4_AFP_V1.0.pdf))

Services / Postes	Lieux de travail /horaires	Outils
• Réception (Face à face, téléphone) • Courrier numérique – GED • Responsable de la communication interne • Responsable du bien-être au travail • Conseiller de vente omnicanal • Responsable de la livraison à domicile • Hot line / help desk niveau 1...	• + de télétravail • Mutualisation de l'administratif par plusieurs entreprises ? • + flexibilité horaire / hebdomadaire • ...	• Visio conférences (Teams, Zoom, webex...) • IA • + de sécurité (mots de passe renforcés, authentification à plusieurs facteurs, reconnaissance vocale, faciale, par détection d'empreinte digitale...) • ...

Série zéro

Mot de passe série zéro et solutions : 0\$erie!Eb@2025%