



## Employé·e-s de commerce CFC SA

# Outils de mise en œuvre combinée de mandats pratiques

Les multiples spécificités des entreprises remplissent le quotidien des personnes en formation de la branche Services et administration des tâches les plus diversifiées. En tant que formateur/formatrice, et en fonction de la complexité des tâches à réaliser, vous pouvez mentionner dans le plan de formation une mise en œuvre combinée de plusieurs mandats pratiques. De cette façon, les personnes en formation ne réalisent qu'une seule œuvre pour plusieurs mandats pratiques.

L'aperçu ci-après vous donne une idée des mandats pratiques concernés.

Remarque sur la mise en œuvre combinée des mandats pratiques :

- La mise en œuvre de chaque mandat pratique dépend des spécificités de l'entreprise, de la complexité des tâches et de la personne en formation. Au début de la mise en œuvre, pour exploiter pleinement les connaissances préalablement acquises à l'école dans la compétence opérationnelle concernée, les personnes en formation lisent les éléments opérationnels correspondants dans les médias d'apprentissage pour l'enseignement des connaissances professionnelles (le lien se trouve dans la boussole des compétences, sous l'onglet « Pour toutes les compétences opérationnelles »).
- En général, les personnes en formation ont besoin de 30 à 90 minutes pour la documentation finale de la tâche du mandat pratique (œuvre). Lorsque différents mandats pratiques sont mis en œuvre de manière combinée, le temps nécessaire aux personnes en formation est vraisemblablement plus long.
- Dans la situation initiale, en plus de la description de la tâche, les personnes en formation mentionnent tous les titres des mandats pratiques mis en œuvre. Elles complètent en outre le titre de leur œuvre par la mention « œuvre combinée ».
- Les personnes en formation ajoutent l'œuvre finale aux mandats pratiques correspondants dans leur boussole des compétences. Cette étape vaut également en cas de mise en œuvre combinée de plusieurs mandats pratiques.



## 1<sup>re</sup> année de formation

### Mandats pratiques

c1 Organiser un événement

c1 Gérer un agenda

c5 Établir un budget et un décompte

c5 Contrôler les factures reçues

c5 Tenir le livre de caisse

c5 Établir des ordres de paiement

c2 Organiser l'archivage

c2 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion

c2 Créer un document de soutien

d1 Prendre en compte des demandes

d1 Traiter ou transférer des demandes

d1 Instaurer un contact numérique

d1 Téléphoner de manière professionnelle

d2 Répondre à des objections

d2 Traiter des plaintes et des réclamations

d2 Transmettre des informations

d2 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil

e1 Travailler avec des logiciels et des bases de données

e1 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données

a2 S'informer sur les réseaux professionnels

e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise

e2 Effectuer une recherche



## 2<sup>e</sup> année de formation

### Mandats pratiques

a3 Clarifier et exécuter un mandat

b2 Recueillir et traiter des informations sur les mandats

b2 Recevoir et transmettre des informations

b2 Avoir le sens du service

a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures

b4 Gérer des environnements de travail dans des projets

b4 Planifier des tâches de gestion de projet

b4 Évaluer des projets

c3 Créer et superviser un calendrier

e4 Effectuer un mandat de préparation

e4 Élaborer un modèle

e4 Vérifier la qualité de contenus multimédias

c3 Documenter des processus

c3 Optimiser des processus

c4 Définir les caractéristiques du groupe cible

d3 Préparer et mener un entretien de vente

d3 Préparer et mener un entretien de négociation

b1 Faire preuve d'esprit d'équipe

b5 Contribuer positivement aux changements

d4 Instaurer des relations

d4 Entretenir des relations

d4 Demander des feed-back sur les prises de contact et en tirer profit

e3 Recevoir un mandat d'analyse

e3 Effectuer une évaluation qualitative

e3 Effectuer une évaluation quantitative

e3 Interpréter des résultats d'évaluations



## 3<sup>e</sup> année de formation

### Mandats pratiques

a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles

a2 Utiliser et entretenir son réseau professionnel

a2 Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux

a3 Recevoir des retours

b3 Participer aux discussions spécialisées

b3 Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion

c4 Créer des contenus de communication et mener à bien des mesures de communication

c4 Tenir compte de l'évolution multimédia dans les mesures de communication