

Programme des CI Employé-e-s de commerce CFC

1. Année de formation				2 ^e année de formation				3 ^e année de formation	
Jours en présentiel	CI 1 Novembre	CI 2 Décembre		CI 4 Mai	CI 6 (octobre)	CI 7 (décembre)	CI 8 (janvier)	CI 9 (septembre)	CI 10 (janvier)
	- Formation/CI - Organisation/rôle - Travailler avec Konvink - UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise » - Méthode IPDRCE - Les bases de la gestion de mandats - Avoir le sens du service	- Transmission d'informations - Découverte de l'entreprise - Introduction à la présentation d'œuvre - Introduction CC-CI 1 - Introduction à la phase d'autoapprentissage guidée		- Bilan mandat de transfert CC-CI 1 - Concept d'information et de communication - Réclamations - Produits/services - Règles au sein de l'entreprise - Introduction CC-CI 2	- Mon projet - Idee - Esquisse - Objectif/plan - Prochaines étapes - Groupes d'apprentissage	- Mon projet - Objectif du projet - Calendrier du projet - UA (approfondissement) - Infrastructure numérique - Gestion des données - Contenus numériques - Textes compréhensibles	- Mon projet - État du projet - Calendrier du projet - Documentation - UA (fin) - Infrastructure numérique - Gestion des données - Contenus numériques - Textes compréhensibles	- Mon projet - Reflexion/finalisation - Entreprise et environnement - Analyse PESTEL - Bilan - Input PQual entreprise - Introduction - Présentation du projet	- Mon projet - Présentation - Atelier compétences transversales - Planifier l'évolution professionnelle - Fin
	Préparation/ suivi	- Suivi CI 1 - Préparation CI 2	- Suivi CI 2 - Mandat CI 3 - Mandat de transfert 1	- Suivi CI 4 - Mandat CI 5 - Mandat de transfert 1	- Suivi CI 6 - Préparation CI 7 - Mandat de transfert 2	- Suivi CI 7 - Préparation CI 8 - Mandat de transfert 2	- Suivi CI 8 - Préparation CI 9 - Mandat de transfert 2	- Suivi CI 9 - Préparation CI 10 - Mandat de transfert 2	
	Phase d'autoapprentissage guidée		CI 3 (octobre-mai) - Réalisation du mandat CI 3 - UA - Traiter les demandes des clients sur différents canaux		CI 5 (juin-octobre) - Réalisation du mandat CI 5 - UA (introduction) - Infrastructure numérique - Gestion des données - Contenus numériques - Textes compréhensibles - Mon projet				
Contrôles des compétences			CC-CI 1 : Certificat E-Test (40 %) - Gérer habilement les interfaces en entreprise - Traiter les demandes des clients sur différents canaux		CC-CI 2 : Certificat E-Test (40 %) Certificat E-Test - Utiliser des infrastructures numériques - Créer des contenus numériques		CC-CI 2 : Certificat E-Test (40 %) Certificat E-Test - Garantir la gestion des données - Rédiger des textes compréhensibles		
			CC-CI 1 : Mandat de transfert (60 %) Mandat de transfert « Traiter les demandes des clients »		CC-CI 2 : Mandat de transfert (60 %) Mandat de transfert « Mon projet » (réaliser, documenter et présenter son propre projet dans l'entreprise)				
Test de certification			1		2		2		
Mandat de transfert (œuvre)			1				2		