

Mandats pratiques branche MEM

Employée de commerce/Employé de commerce CFC

1^{re} version 2023

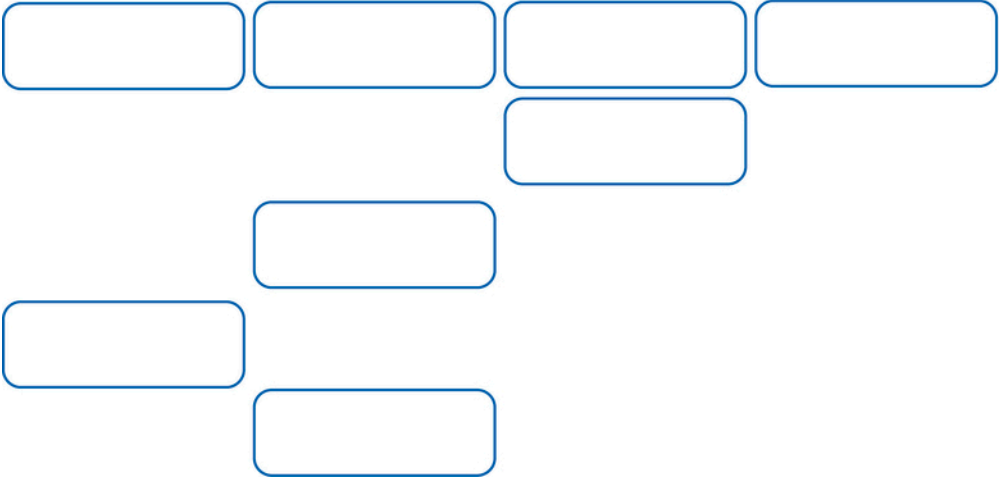


Table des matières

1 Mandats pratiques spécifiques MEM.....	5
1.1 Présenter sa propre entreprise.....	5
1.2 Présenter les produits et les services de l'entreprise.....	6
1.3 Définir les caractéristiques du groupe cible.....	7
1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing.....	8
1.5 Créer des contenus de communication.....	9
1.6 Traiter les demandes des clients.....	10
1.7 Traiter les demandes des fournisseurs.....	11
1.8 Planifier, exécuter et contrôler l'approvisionnement en marchandises.....	12
1.9 Organiser la livraison des produits aux clients.....	13
1.10 Traiter les commandes de produits.....	14
1.11 Traiter la fourniture de prestations de services.....	15
1.12 Soutenir le support client (service après-vente).....	16
1.13 Effectuer des recherches sur la branche MEM, sur l'entreprise ou sur sa propre activité et les évaluer.....	17
2 Autogestion.....	18
2.1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures.....	18
2.2 Participer à des entretiens de feed-back ou à des entretiens intermédiaires.....	19
2.3 Publier et actualiser des contenus sur les médias sociaux.....	20
2.4 Trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée.....	21
2.5 Travailler en sécurité et en bonne santé.....	22
3 Encadrement des clients et des fournisseurs.....	23
3.1 Mener un entretien de vente ou de négociation avec des clients.....	23
3.2 Mener des négociations avec des fournisseurs.....	24
3.3 Clarifier et exécuter un mandat.....	25
3.4 Recevoir et transmettre les demandes des clients internes et externes.....	26
3.5 Gérer la communication numérique.....	27
3.6 Communiquer par écrit avec diverses parties prenantes.....	28
3.7 Communiquer par téléphone ou vidéoconférence avec diverses parties prenantes.....	29
3.8 Transmettre des informations.....	30
3.9 Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections.....	31
3.10 Mener un entretien de conseil avec des fournisseurs.....	32
4 Collaboration et processus de travail.....	33

4.1	Vivre l'esprit d'équipe.....	33
4.2	Agir de manière orientée vers le service.....	34
4.3	Recevoir et transmettre des informations.....	35
4.4	Documenter le processus.....	36
4.5	Analyser les interfaces opérationnelles.....	37
4.6	Participer positivement aux changements.....	38
4.7	Utiliser des applications.....	39
5	Gestion de projets et planification des délais.....	40
5.1	Planifier les tâches de gestion de projet.....	40
5.2	Accompagner et soutenir des projets.....	41
5.3	Evaluer des projets.....	42
5.4	Planifier et coordonner les rendez-vous et les tâches.....	43
5.5	Prioriser les rendez-vous et les tâches.....	44
5.6	Organiser et contribuer à un événement.....	45
6	Gestion des documents.....	46
6.1	Créer des documents.....	46
6.2	Créer des modèles de documents et de médias.....	47
6.3	Rédiger un procès-verbal.....	48
6.4	Organiser le classement.....	49
6.5	Protéger les données confidentielles.....	50
6.6	Vérifier la qualité des contributions médiatiques.....	51
6.7	Effectuer les travaux dans la qualité requise.....	52
7	Opérations financières.....	53
7.1	Tenir un livre de caisse.....	53
7.2	Contrôler les factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs).....	54
7.3	Etablir des ordres de paiement.....	55
8	Statistiques et évaluations.....	56
8.1	Effectuer une analyse de contenu.....	56
8.2	Réaliser une évaluation quantitative.....	57
8.3	Interpréter les résultats.....	58
9	Options.....	59
9.1	Option: Communication dans la langue nationale (d5).....	59
9.1.1	Mener un entretien de vente ou de négociation exigeant avec des clients.....	59
9.1.2	Mener des négociations exigeantes avec des fournisseurs.....	60

9.1.3	Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections.....	61
9.1.4	Mener un entretien de conseil exigeant avec des fournisseurs.....	62
9.2	Option: Communication dans la langue étrangère (d6).....	63
9.2.1	Mener un entretien de vente ou de négociation exigeant avec des clients dans la langue étrangère.....	63
9.2.2	Mener des négociations exigeantes avec des fournisseurs dans la langue étrangère.....	64
9.2.3	Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections dans la langue étrangère.....	65
9.2.4	Mener un entretien de conseil exigeant avec des fournisseurs dans la langue étrangère....	66
9.3	Option: Finances (c6).....	67
9.3.1	Tenir un livre de caisse.....	67
9.3.2	Contrôler les factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs).....	68
9.3.3	Etablir des ordres de paiement.....	69
9.3.4	Exécuter des tâches de comptabilité financière.....	70
9.3.5	Exécuter des tâches de comptabilité salariale.....	71
9.3.6	Contribuer à l'établissement des comptes annuels.....	72
9.4	Option: Technologie (e5 / e6).....	73
9.4.1	Mettre en place et gérer des bases de données.....	73
9.4.2	Résoudre les problèmes techniques liés aux systèmes informatiques.....	74
9.4.3	Soutenir l'acquisition et l'introduction de nouveaux systèmes informatiques.....	75
9.4.4	Réaliser une évaluation quantitative.....	76

1 Mandats pratiques spécifiques MEM

1.1 Présenter sa propre entreprise

Compétence opérationnelle b2: Coordonner les interfaces dans les processus d'entreprise

Situation initiale

Tu es chargé(e) de présenter ta propre entreprise. Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret (cas d'entreprise) ou d'une situation rencontrée dans l'entreprise. Ce mandat pratique te permet d'appliquer tes connaissances sur ton entreprise et ses produits.

Mission

Tâche 1:	Renseigne-toi précisément sur les participants à l'événement. Réfléchis à ce qui intéresse plus particulièrement ce groupe cible.
Tâche 2:	Informe-toi par exemple sur les produits et services typiques, l'organisation et l'évolution historique de l'entreprise.
Tâche 3:	Elabore la présentation. Prépare le contenu selon les directives du support choisi. Respecte les normes de l'entreprise.
Tâche 4:	Présente ton exposé. Demande ensuite un feedback aux participants.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Tu peux utiliser les documents et la documentation de l'entreprise. Utilise des outils appropriés pour la présentation (p. ex. vidéoprojecteur, chevalet de conférence, exemples de produits, vidéoconférence).

En cas de doute, consulte ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

1.2 Présenter les produits et les services de l'entreprise

Compétence opérationnelle b3: Participer aux discussions économiques
(autres CO: a1, d1, d2, d3, d4, e1, e3, e4)

Situation initiale

Tu es chargé(e) de participer à une manifestation au cours de laquelle tu présenteras les produits et les services de ton entreprise. Utilise ce mandat pratique pour appliquer tes connaissances sur les produits et les services de ton entreprise.

Mission

- Tâche 1: Renseigne-toi précisément sur les participants à l'événement. Réfléchis à ce qui intéresse plus particulièrement les participants.
- Tâche 2: Explique les caractéristiques et les spécificités des produits et des services de ton entreprise.
- Tâche 3: Décris les groupes cibles (clients) et les débouchés pour les produits et les services de ton entreprise. Explique la distribution d'un produit typique de ton entreprise. Prépare le contenu selon les directives du support choisi. Respecte les normes de l'entreprise.
- Tâche 4: Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc.
Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Tu peux utiliser les documents et la documentation de l'entreprise. Utilise des outils appropriés pour la présentation (p. ex. vidéoprojecteur, chevalet de conférence, exemples de produits, vidéo-conférence).

En cas de doute, consulte ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

1.3 Définir les caractéristiques du groupe cible

Compétence opérationnelle c4: Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication (c4 MP1)

Situation initiale

La base d'une communication réussie est de pouvoir se mettre à la place de son interlocutrice ou interlocuteur. Cela signifie que tu réfléchis aux personnes auxquelles s'adressent tes contenus de communication et aux caractéristiques de ces personnes. Tes contenus de communication auront beau être très bien pensés, s'ils manquent le groupe cible, ils n'ont aucune valeur. C'est pourquoi il est important que tu réfléchisses toujours en premier lieu à qui tu veux t'adresser et quelles sont les caractéristiques de ce groupe cible. Voici précisément ce à quoi tu peux t'exercer avec ce mandat pratique.

Mission

- Tâche 1: Avec l'aide d'un(e) supérieure(e) hiérarchique, cherche un produit ou un service approprié de l'entreprise, à partir duquel tu pourras définir le groupe cible.
- Tâche 2: Effectue une analyse systématique du groupe cible pour ce produit ou ce service.
Détermine à qui ce produit ou ce service s'adresse. Quelles sont les caractéristiques du groupe cible et en quoi le produit ou le service est-il adapté à ce groupe cible?
Prends également en compte d'autres points pertinents pour une analyse du groupe cible dans ton entreprise.
- Tâche 3: Crée une vue d'ensemble qui montre les caractéristiques du groupe cible. Prépare le contenu selon les directives du support choisi. Respecte les normes de l'entreprise.
- Tâche 4: Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc.
Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Les caractéristiques du groupe cible sont par exemple:

- pour les clients privés (B2C): âge, situation familiale, profession, revenu, etc.
- pour les clients commerciaux (B2B): branche, marchés cibles, produits et prestations, chiffre d'affaires, nombre d'employés, etc.

1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing

Compétence opérationnelle c4: Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication

Situation initiale

Des mesures de marketing sont régulièrement planifiées, mises en œuvre et évaluées dans l'entreprise. Participe à une mesure de marketing et soutiens le service/département compétent lors de la planification, de la mise en œuvre ou de l'évaluation.

Mission

- Tâche 1: Décris trois exemples de mesures de marketing typiques de ton entreprise et explique leurs objectifs.
- Tâche 2: Propose d'autres mesures de marketing pertinentes.
- Tâche 3: Choisis, avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique, une mesure de marketing concrète à laquelle tu peux participer et apporter ton soutien lors de la planification et de la mise en œuvre.
- Tâche 4: Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc.
Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Décompose les grandes tâches en tâches plus petites. Fixe pour chaque tâche une date limite pour l'accomplir. Sers-toi des connaissances en marketing déjà acquises à l'école professionnelle.

1.5 Créer des contenus de communication

Compétence opérationnelle c4: Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication (c4 MP2)

Situation initiale

L'objectif des supports de communication, comme les dépliants, les magazines et les e-mails est d'informer la clientèle sur les services et les produits d'une entreprise. Ils servent également à signaler des événements ou des manifestations à venir. Toutefois, les supports de communication ne sont efficaces que s'ils sont rédigés de manière pertinente et attrayante. Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret ou d'une situation rencontrée dans l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	En collaboration avec un(e) supérieur(e) hiérarchique, trouve un projet pour lequel tu peux créer un contenu de communication. Il peut s'agir par exemple de contenus pour des flyers, les médias sociaux ou des magazines, sous forme de texte, vidéo, image ou podcast. Demande à ton ou ta supérieure(e) hiérarchique toutes les informations pertinentes dont tu as besoin pour créer le contenu de communication.
Tâche 2:	Elabore ensuite une première ébauche de contenu. Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique pour savoir sous quelle forme (analogique ou numérique) tu dois rédiger le premier jet.
Tâche 3:	Discute de ton projet avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique. Prends des notes pendant l'entretien au sujet des points à améliorer.
Tâche 4:	Rédige le contenu de communication final en intégrant toutes les mesures d'amélioration identifiées lors de l'entretien. Remets le support terminé à ton ou ta supérieur(e) pour un dernier contrôle et discute du résultat avec lui ou elle.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Il arrive souvent que tu n'aies pas toute la latitude nécessaire pour concevoir des contenus de communication. Il existe des directives internes et des dispositions légales auxquelles tu dois te conformer. Réfléchis bien au groupe cible auquel s'adressent les contenus de communication et adapte le format, la présentation et la langue en conséquence (texte, présentation, langage, etc.).

1.6 Traiter les demandes des clients

Compétence opérationnelle d1: Prendre en compte les besoins des clients ou des fournisseurs

Situation initiale

Tu es souvent le premier point de contact dans l'entreprise pour les clients qui souhaitent un renseignement sur les produits ou les services et tu es responsable du traitement ultérieur des demandes des clients. Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret (cas d'entreprise) ou d'une situation rencontrée dans l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Réceptionne et traite une demande d'un client externe ou interne.
Tâche 2:	Questionne la cliente ou le client sur ses besoins concrets. Procure-toi les informations et les documents nécessaires pour pouvoir conseiller la cliente ou le client.
Tâche 3:	Vérifie, si nécessaire, la disponibilité des produits et services souhaités.
Tâche 4:	Conseille la cliente ou le client et propose une solution. Participe, si nécessaire, à l'élaboration de l'offre.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Demande des précisions à la cliente ou au client si tu ne comprends pas tout.
Note les informations recueillies.

1.7 Traiter les demandes des fournisseurs

Compétence opérationnelle d1: Prendre en compte les besoins des clients ou des fournisseurs

Situation initiale

Tu es souvent le premier point de contact dans l'entreprise pour les fournisseurs qui souhaitent un renseignement sur les produits ou les services et tu es responsable du traitement ultérieur des demandes des fournisseurs. Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret (cas d'entreprise) ou d'une situation rencontrée dans l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Réceptionne et traite une demande d'un fournisseur.
Tâche 2:	Questionne le fournisseur sur ses besoins concrets. Procure-toi les informations et les documents nécessaires pour pouvoir conseiller le fournisseur.
Tâche 3:	Clarifie les besoins pour les produits et services proposés.
Tâche 4:	Conseille le fournisseur sur la marche à suivre. Demande une offre si nécessaire.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Demande des précisions au fournisseur ou à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique si tu ne comprends pas tout.

Note les informations recueillies.

1.8 Planifier, exécuter et contrôler l'approvisionnement en marchandises

Compétence opérationnelle c3: Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise

Situation initiale

Tu dois acheter des marchandises sur la base d'une commande client et/ou de l'état actuel du stock. Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret (cas d'entreprise) ou d'une situation rencontrée dans l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Choisis, avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique, un mandat concret pour l'approvisionnement en marchandises que tu peux traiter ou auquel tu peux apporter ton soutien.
Tâche 2:	Rassemble les informations nécessaires et prépare la commande. Demande au besoin des offres aux fournisseurs, compare-les sur la base de critères définis (p. ex. analyse de la valeur d'usage) et propose un fournisseur.
Tâche 3:	Déclenche la commande. Contrôle les documents reçus du fournisseur. Surveille l'exécution de la commande. Rédige une réclamation en cas de livraison défectueuse ou retardée des marchandises.
Tâche 4:	Organise le stockage des marchandises achetées et livrées.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

En cas de doute, consulte ton ou ta supérieur(e) hiérarchique. Utilise une check-list avec tous les points à prendre en compte lors d'un approvisionnement.

1.9 Organiser la livraison des produits aux clients

Compétence opérationnelle c3: Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise

Situation initiale

Pour honorer une commande client, tu dois livrer les produits au client. Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret (cas d'entreprise) ou d'une situation rencontrée dans l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Choisis, avec ton ou ta supérieur(e), un mandat concret pour la livraison de produits à laquelle tu peux collaborer et apporter ton soutien.
Tâche 2:	Organise le transport des produits, y compris l'emballage et l'assurance transport. Applique les dispositions de la règle du commerce internationale (Incoterms) convenue pour ce mandat.
Tâche 3:	Etablis les documents de transport et d'exportation nécessaires (p. ex. bulletin de livraison, liste de colisage, facture commerciale, preuve d'origine, etc.).
Tâche 4:	Etablis l'ordre de transport.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

En cas de doute, consulte ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

Utilise une check-list avec tous les points à prendre en compte lors d'une livraison. Décompose les grandes tâches en tâches plus petites. Fixe pour chaque tâche une date limite pour l'accomplir.

1.10 Traiter les commandes de produits

Compétence opérationnelle d4: Soigner les relations avec les clients ou les fournisseurs

Situation initiale

L'entreprise reçoit une commande pour fabriquer et livrer un produit.
Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret (cas d'entreprise) dans l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Choisis, avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique, un mandat concret pour la production et la livraison d'un produit auquel tu peux collaborer et apporter ton soutien.
Tâche 2:	Saisis les données du client et les informations relatives au mandat. Etablis la confirmation de commande et envoie-la au client.
Tâche 3:	Commande les marchandises nécessaires. Organise le stockage des marchandises si nécessaire.
Tâche 4:	Organise la livraison des produits. Etablis les documents nécessaires à la livraison (p. ex. bon de livraison, liste de colisage, facture commerciale).
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Décompose les grandes tâches en tâches plus petites. Fixe pour chaque tâche une date limite pour l'accomplir.

Note les points en suspens et soumets-les à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

1.11 Traiter la fourniture de prestations de services

Compétence opérationnelle d4: Soigner les relations avec les clients ou les fournisseurs

Situation initiale

L'entreprise reçoit une commande pour fournir une prestation de services.
Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret (cas d'entreprise) dans l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Choisis, avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique, un mandat concret pour la fourniture d'une prestation de services à laquelle tu peux collaborer et apporter ton soutien.
Tâche 2:	Saisis les données du client et les informations relatives au mandat. Etablis la confirmation de commande et envoie-la au client.
Tâche 3:	Fais appel, le cas échéant, à des prestations de services externes ou internes nécessaires.
Tâche 4:	Organise la fourniture de la prestation de services. Etablis les documents nécessaires à la fourniture de la prestation de services.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Décompose les grandes tâches en tâches plus petites. Fixe pour chaque tâche une date limite pour l'accomplir.

Note les points en suspens et soumets-les à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

1.12 Soutenir le support client (service après-vente)

Compétence opérationnelle d4: Soigner les relations avec les clients ou les fournisseurs

Situation initiale

Tu reçois l'ordre de traiter un cas d'assistance.

Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret (cas d'entreprise) ou d'une situation rencontrée dans l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Choisis, avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique, un mandat concret pour le cas d'assistance.
Tâche 2:	Réponds à la demande d'assistance, procure-toi les informations et les documents nécessaires sur le cas d'assistance et planifie la suite de la procédure.
Tâche 3:	Conseille la cliente ou le client sur la prise en charge de la demande d'assistance. Conviens avec la cliente ou le client de la marche à suivre.
Tâche 4:	Organise, si nécessaire, la mise à disposition et la livraison de pièces de rechange ainsi que l'intervention de service ou de réparation.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Demande des précisions à la cliente ou au client ou à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique si tu ne comprends pas tout.

Utilise les check-lists ou les instructions de l'entreprise pour traiter les cas d'assistance.

Note les points en suspens et soumets-les à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

1.13 Effectuer des recherches sur la branche MEM, sur l'entreprise ou sur sa propre activité et les évaluer

Compétence opérationnelle e2: Rechercher et évaluer des informations dans le domaine économique et commercial / b3: Participer aux discussions économiques

Situation initiale

Tu es parfois chargé(e) d'effectuer des recherches plus ou moins importantes. Pour ce faire, tu peux suivre un schéma prédéfini qui consiste à chercher des sources fiables, à les lire, puis à vérifier les informations avant de les documenter. C'est précisément ce schéma que tu vas apprendre à mettre en pratique à l'aide de ce mandat.

Mission

Tâche 1:	En accord avec ton ou ta supérieur(e), choisis un thème important pour la branche MEM, ton entreprise ou ton activité, sur lequel tu peux effectuer une recherche. Par exemple, un sujet sur lequel tu souhaites toi-même en savoir plus ou un sujet pertinent pour ton entreprise. Définis un objectif concret que tu souhaites atteindre en effectuant cette recherche.
Tâche 2:	Identifie les sources d'information qui te permettront d'en savoir plus sur ton sujet et d'atteindre ton objectif de recherche. Vérifie si les informations provenant de tes sources sont fiables.
Tâche 3:	Utilise les sources de la tâche 2 pour t'informer sur le sujet et présente tes résultats de recherche de manière judicieuse. Etablis à cet effet une liste des sources.
Tâche 4:	Présente les résultats de ta recherche aux membres ton équipe lors d'une prochaine réunion.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Exemples de sujets: sélection des fournisseurs, achats, formalités d'exportation des pays exportateurs, utilisation d'Incoterms, stocks de sécurité (gestion des stocks), activités de marketing. Veille à ce que le volume et la nature des sources répondent aux exigences de la recherche. La recherche peut également porter sur les innovations, les tendances de développement et la durabilité du secteur MEM. Tu peux également inclure des interventions politiques, l'actualité mondiale ou des contextes économiques en rapport avec la branche MEM.

Présente les résultats afin qu'ils correspondent aux besoins des destinataires. Fixe-toi une limite de temps pour la recherche et ne te perds pas dans des sujets secondaires. Avant de commencer la recherche, note quelques mots-clés et termes de recherche qui te seront utiles pour la recherche. S'il n'y a pas de réunion d'équipe, tu peux également présenter les résultats de tes recherches à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

2 Autogestion

2.1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures

Compétence opérationnelle a1: Examiner et développer des compétences commerciales (a1 MP1)

Situation initiale

Afin de façonner et de faire progresser ton propre développement en tant que spécialiste, tu dois te fixer des objectifs clairs. Car ce n'est qu'en ayant un objectif clair devant les yeux que tu peux aussi dessiner ton chemin pour y parvenir. Utilise ce mandat pratique pour fixer des objectifs SMART pour le futur proche sur la base des travaux que tu as effectués.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis à deux domaines d'activité dans lesquels tu souhaites t'améliorer au cours des trois prochains mois.
Tâche 2:	Formule au moins un objectif SMART pour chacun des deux domaines d'activité de la tâche 1.
Tâche 3:	Définis, pour chacun des objectifs que tu t'es fixés dans la tâche 2, des mesures concrètes et appropriées avec lesquelles tu souhaites atteindre les objectifs. Etablis un plan de mesures à l'aide des résultats des tâches 1 à 3.
Tâche 4:	Discute des objectifs que tu t'es fixés et des mesures qui s'y rapportent avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique. Demande-lui de te donner un feedback à ce sujet.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Si tu as des difficultés pour la tâche 2, demande de l'aide à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique. Lorsque le temps imparti pour ton objectif est écoulé, évalue si tu as atteint l'objectif et si les mesures que tu as déduites étaient judicieuses.

2.2 Participer à des entretiens de feed-back ou à des entretiens intermédiaires

Compétence opérationnelle a1: Examiner et développer des compétences
(a1 MP2/MP3)

Situation initiale

Au cours de ta formation, tu auras différents entretiens de feed-back ou intermédiaires avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique. Il est important que tu te prépares de manière ciblée à de tels entretiens de feed-back ou intermédiaires, car ce n'est qu'ainsi qu'ils seront vraiment efficaces et qu'ils te feront avancer. Ce mandat pratique te permet de te préparer à un entretien de feed-back ou à un entretien intermédiaire et d'y participer activement.

Mission

Tâche 1:	Clarifie les conditions-cadres de l'entretien. Crée un aperçu des mandats que tu as traités ces dernières semaines.
Tâche 2:	Pose-toi les questions suivantes: - Qu'est-ce que je fais déjà bien? - Qu'est-ce qui ne fonctionne pas encore très bien? - Comment puis-je m'améliorer? - Quels sont mes points forts et mes points faibles? Sur la base de tes réponses, établis une vue d'ensemble de tes talents, de tes points forts et de tes points faibles.
Tâche 3:	Réfléchis aux possibilités qui s'offrent à toi pour continuer à t'investir dans les activités qui te plaisent et que tu trouves faciles. Déduis-en également des mesures pour les activités dans lesquelles tu as encore des difficultés.
Tâche 4:	Participe activement aux entretiens de feed-back ou intermédiaires. Cela signifie: – Ecoute bien et attentivement. – Prends des notes. – Pose des questions en cas de doute. – Partage tes propres évaluations.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Tes talents se situent très probablement là où tu es bon sans grand effort, là où tu as du plaisir à travailler. Utilise une check-list avec des règles de feed-back.

2.3 Publier et actualiser des contenus sur les médias sociaux

Compétence opérationnelle a2: Développer et utiliser des réseaux dans le secteur commercial (a2 MP1 / MP2 / MP3)

Situation initiale

Tu devrais mettre à jour régulièrement ton profil professionnel sur les médias sociaux. Tes contacts verront ainsi ton niveau de formation actuel, tes expériences et tes intérêts.

Mission

Tâche 1:	Consulte les profils de médias sociaux professionnels de tes collègues de l'école professionnelle, de personnes de ton entreprise, mais aussi d'autres entreprises (par exemple sur Xing ou LinkedIn). Lis d'une part leurs profils et regarde d'autre part les contenus qu'ils publient.
Tâche 2:	Compare les contenus et les profils avec ton profil professionnel. Réfléchis à la manière dont tu peux créer ou améliorer ta présence sur les médias sociaux. Publie un nouveau contenu ou actualise ton profil.
Tâche 3:	Dresse la liste des principaux (groupes de) clients, fournisseurs et partenaires. Réfléchis à la manière dont tu peux utiliser et développer ce réseau.
Tâche 4:	Etablis une liste des chances et des risques des profils de médias sociaux en termes de réputation, protection des données, vie privée. Quels sont les avantages d'un bon profil sur une plate-forme professionnelle (par ex. sur Xing ou LinkedIn)?
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Ton profil doit être professionnel, authentique et compréhensible pour les personnes de ton secteur. De plus, il doit être conforme aux éventuelles directives de ton entreprise formatrice. La création d'un profil personnel est facultative.

Conseil 1: ne te contente pas de copier ce que font les autres, reste toi-même.

Conseil 2: choisis des contenus pour ton profil qui sont importants pour ton secteur d'activité.

2.4 Trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée

Compétence opérationnelle c1: Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial (c1 MP3)

Situation initiale

Dans ton travail, tu es quotidiennement sollicité(e) par différentes tâches et obligations et exposé(e) à des situations harassantes. Parfois, cela peut devenir très lourd et ton équilibre entre vie professionnelle et vie privée peut être bouleversé.

Une telle situation peut avoir de graves conséquences sur ta santé à long terme. Il est donc important que tu connaisses tes propres limites et que tu utilises tes ressources de manière responsable. Profite donc de ce mandat pratique pour équilibrer ta vie professionnelle et ta vie privée.

Mission

Tâche 1:	Examine ton emploi du temps hebdomadaire et ton agenda, ainsi que les heures de travail que tu as notées. Estime approximativement le temps qu'il te reste pour toi et réfléchis à la question de savoir si tu te sens débordé(e). Pour ce faire, pose-toi les questions suivantes: De ton point de vue, y a-t-il un bon équilibre entre travail et temps libre? Te sens-tu stressé(e)? As-tu le temps de tout faire? Dans ton planning hebdomadaire, marque en couleur les points qui pourraient être critiques ou qui, à ton avis, sont négligés.
Tâche 2:	Si tu as constaté dans la tâche 1 que tu te sens dépassé(e), trop peu sollicité(e) ou très stressé(e), demande à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique de t'accorder un entretien. Si possible, apporte tes propres propositions de solutions lors de l'entretien.
Tâche 3:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Dans la tâche 1, veille à ce que tu aies également inscrit ton temps libre de manière bien visible dans ton calendrier.

2.5 Travailler en sécurité et en bonne santé

Compétence opérationnelle c2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien dans le secteur commercial

Situation initiale

Pour se protéger soi-même et protéger les collaboratrices et collaborateurs lors du travail, il existe des prescriptions en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. Le respect de ces prescriptions doit permettre d'éviter les accidents et les maladies. Effectue ce travail pratique en faisant le tour de l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Fais le tour de l'entreprise et note à quel endroit quelles prescriptions relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé doivent être respectées. Montre comment les mesures sont respectées.
Tâche 2:	Note les mesures à prendre pour éviter les accidents sur ton lieu de travail.
Tâche 3:	Note les mesures à prendre pour travailler en bonne santé et éviter les maladies sur ton lieu de travail.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Observe les panneaux dans l'entreprise qui indiquent un danger particulier ou des prescriptions spéciales. Respecte les consignes de sécurité au travail lorsque tu fais le tour de l'entreprise.

3 Encadrement des clients et des fournisseurs

3.1 Mener un entretien de vente ou de négociation avec des clients

Compétence opérationnelle d3: Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients ou des fournisseurs

Situation initiale

Lors d'un entretien de vente ou de négociation, ton objectif est de convaincre la cliente ou le client (interne ou externe) d'un produit ou d'un service de ton entreprise. Afin d'y parvenir dès le début, prépare-toi suffisamment à l'entretien de vente ou de négociation.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux dossiers, formulaires, documents importants dont tu pourrais avoir besoin pour un entretien de vente. Demande-toi où tu peux les trouver dans ton entreprise. Choisis avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique une situation qui te permettra de mener un entretien de vente.
Tâche 2:	Prépare-toi à l'entretien de vente ou de négociation. Mène l'entretien en utilisant sciemment les techniques d'entretien appropriées, comme par exemple les questions ouvertes, l'argumentation sur les avantages, les mises en récit (storytelling), le traitement des objections.
Tâche 3:	Après l'entretien, note tes expériences et tes conclusions et discutes-en avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Demande au préalable à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique des conseils sur la manière de mener des entretiens de vente ou de négociation. Prends en compte les différentes phases de la vente (accueil, analyse des attentes et besoins du client, conseil, conclusion).

3.2 Mener des négociations avec des fournisseurs

Compétence opérationnelle d3: Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients ou des fournisseurs

Situation initiale

Lors d'un entretien de négociation, ton objectif est de clarifier avec le fournisseur l'acquisition d'un bien ou d'un service. Afin d'y parvenir dès le début, prépare-toi suffisamment à l'entretien de négociation.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux dossiers, formulaires, documents importants dont tu pourrais avoir besoin pour un entretien de négociation. Demande-toi où tu peux les trouver dans ton entreprise. Choisis avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique une situation qui te permettra de mener un entretien de négociation.
Tâche 2:	Prépare-toi à l'entretien de négociation. Mène l'entretien de négociation en utilisant sciemment les techniques d'entretien appropriées, comme par exemple des questions ouvertes, le traitement des objections.
Tâche 3:	Après l'entretien, note tes expériences et tes conclusions et discutes-en avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Demande au préalable à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique des conseils sur la manière de mener des entretiens de négociation. Tiens compte des différentes phases de l'entretien (accueil, besoin, conseil, conditions, conclusion).

3.3 Clarifier et exécuter un mandat

Compétence opérationnelle a3: Recevoir et exécuter des tâches dans le secteur commercial

Situation initiale

Ton entreprise te confie chaque jour de nouveaux mandats. Certains d'entre eux font partie des tâches habituelles et tu as déjà acquis la routine pour les exécuter. En revanche, pour les mandats plus importants ou les mandats spéciaux, tu seras confronté(e) à de nouvelles informations et exigences. Une bonne clarification du mandat est donc essentielle pour le mener à bien. Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret de l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis à ce que tu peux faire pour recevoir les mandats de manière structurée et pour bien les comprendre.
Tâche 2:	Au cours des prochains jours de travail, accepte au moins trois mandats (par exemple d'un ou d'une supérieur(e) hiérarchique ou d'un membre de l'équipe). Utilise sciemment la technique de la clarification du mandat.
Tâche 3:	Planifie quand et comment tu vas réaliser les mandats. Fixe des objectifs et des délais clairs pour l'exécution des mandats et assure-toi qu'ils n'interfèrent pas avec une autre tâche.
Tâche 4:	Réalise tes mandats. Organise les ressources et les outils nécessaires.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Conseil 1: en cas de doute, consulte ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

Conseil 2: décompose les grandes tâches en tâches plus petites. Fixe pour chaque tâche une date limite à laquelle tu souhaites la terminer.

3.4 Recevoir et transmettre les demandes des clients internes et externes

Compétence opérationnelle d1: Prendre en compte les besoins des clients ou des fournisseurs (d1 MP1)

Situation initiale

Tu réponds aux demandes des clients internes ou externes, des fournisseurs ou des membres de ton équipe. Il est important que tu identifies le plus rapidement possible le besoin qui se cache derrière la demande. Si tu ne peux pas y répondre directement, tu transmets la demande au service compétent. Ce mandat pratique te permet de poser des questions ciblées afin de cerner la demande le plus concrètement possible.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux demandes des clients internes ou externes, des fournisseurs ou des membres de l'équipe qui te contactent. Quelles sont celles qui reviennent le plus souvent? Classe-les en fonction des groupes de personnes concernés. Note-les dans un tableau approprié.
Tâche 2:	Pour chacune des demandes, réfléchis à trois questions qui te permettront de cibler la demande.
Tâche 3:	Applique maintenant les questions que tu as collectées lors de la tâche 2 à trois contacts avec des clients internes ou externes. Demande-toi ensuite si les questions ont été efficaces.
Tâche 4:	Etablis une check-list sur la manière de procéder lorsque tu reçois et transmets la demande. Au cours des prochaines semaines, traite les demandes qui te parviennent ou transmets-les au service compétent.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Mets-toi à la place de ton interlocutrice ou ton interlocuteur. Réfléchis à tes propres besoins et aux questions que tu aimerais que des professionnel(le)s te posent.

3.5 Gérer la communication numérique

Compétence opérationnelle d1: Prendre en compte les besoins des clients ou des fournisseurs (d1 MP2)

Situation initiale

Tous les jours, des clients externes et internes, des fournisseurs ou des collègues de travail te contactent par le biais de différents canaux. Ce mandat pratique te permet d'établir un contact professionnel et convivial avec les clients par e-mail ou par chat.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux canaux de communication utilisés dans ton entreprise pour contacter la clientèle. Dresse une liste de tous les canaux de communication, des différents contacts avec la clientèle et des directives de l'entreprise.
Tâche 2:	Réfléchis à ce qu'implique une bonne communication avec ton interlocutrice ou ton interlocuteur par e-mail ou par chat. Prépare un récapitulatif de formulations qui te servira de référence.
Tâche 3:	Réponds à trois e-mails ou demandes de chat selon les directives de ton entreprise et à l'aide de ton récapitulatif de formulations de la tâche 2. Demande un feed-back à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Pense à tes propres expériences positives où tu as été cliente ou client. Quelle formule de politesse t'a fait plaisir ou t'a enthousiasmé? Quelles formulations t'ont irrité(e)?

3.6 Communiquer par écrit avec diverses parties prenantes

Compétence opérationnelle d1: Prendre en compte les besoins des clients ou des fournisseurs

Situation initiale

Dans ton travail, tu communique souvent par écrit avec différentes parties prenantes. Dans ce type de communication, la clarté, l'exactitude technique et le «bon ton» sont particulièrement importants. Ce mandat pratique te permet d'améliorer ta communication écrite.

Mission

Tâche 1:	Etablis une check-list des points à prendre en compte lors de la rédaction d'e-mails, de communications et de lettres commerciales.
Tâche 2:	Contrôle, à l'aide de la check-list, 5 courriels, communications et lettres commerciales rédigés par toi-même ou par un membre de l'équipe.
Tâche 3:	Complète la check-list de la tâche 1 avec les moyens auxiliaires que tu utilises pour assurer la qualité des documents.
Tâche 4:	Crée des modèles et des blocs de texte pour des courriers standards en français, allemand, italien ou anglais. Fais contrôler ces modèles par une personne compétente de l'entreprise.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

En cas de doute, consulte ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

Utilise une check-list avec tous les points à prendre en compte lors d'une communication écrite.

3.7 Communiquer par téléphone ou vidéoconférence avec diverses parties prenantes

Compétence opérationnelle d1: Prendre en compte les besoins des clients ou des fournisseurs

Situation initiale

Dans ton travail, tu communique souvent par téléphone ou par vidéoconférence avec les clientes et clients, les fournisseurs ainsi que les collaboratrices et les collaborateurs. Or, la communication orale, ça s'apprend! La compréhension, l'exactitude technique et le «bon ton» sont particulièrement importants. Ce mandat pratique te permet d'améliorer la communication orale.

Mission

Tâche 1:	Etablis une check-list des points à respecter lors d'appels téléphoniques ou de vidéoconférences dans l'entreprise. Applique les directives de l'entreprise pour les appels téléphoniques et vidéo.
Tâche 2:	Demande à un membre de l'équipe dans l'entreprise de t'écouter lors d'une conversation téléphonique ou d'une vidéoconférence. Ensuite, évaluez tous les deux la conversation téléphonique ou la vidéoconférence individuellement à l'aide de la check-list. Comparez les deux évaluations et discutez ensemble des améliorations possibles.
Tâche 3:	Utilise régulièrement la check-list au cours des prochaines semaines lors d'entretiens téléphoniques et de vidéoconférences. Complète la check-list si nécessaire.
Tâche 4:	Participe également à des conversations téléphoniques et à des vidéoconférences dans différentes langues (p. ex. allemand, français, italien ou anglais). Prépare-toi à ces entretiens téléphoniques et vidéoconférences à l'aide de listes de termes et blocs de texte en langue étrangère.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

En cas de doute, consulte ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

Utilise une check-list avec tous les points à prendre en compte lors d'appels téléphoniques ou de vidéoconférences.

Conseil: évite les formules négatives et le conditionnel (devrait, pourrait, etc.) lors des conversations téléphoniques et des vidéoconférences.

Évite les mots d'argot et les mots de remplissage inutiles (comme "donc", "ou", "euh", "mmmh").

3.8 Transmettre des informations

Compétence opérationnelle d2: Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs (d2 MP1)

Situation initiale

Tu es régulièrement sollicité(e) pour transmettre des informations sur les produits ou les services de ton entreprise. Il te faut répondre rapidement, sans consulter un document ou demander à un membre de l'équipe. Ce mandat pratique te permet de transmettre des informations à ton interlocutrice ou interlocuteur de manière compréhensible tout en allant à l'essentiel.

Mission

Tâche 1:	Choisis trois produits ou services de ton entreprise formatrice sur lesquels tu aimerais donner des informations. Procure-toi les informations nécessaires sur ces trois produits ou services via les différents canaux de l'entreprise (p. ex. intranet, site web de ton entreprise, brochures).
Tâche 2:	Rédige des informations courtes et concises pour ces trois produits qui seront compréhensibles pour ton interlocutrice ou interlocuteur. Si nécessaire, utilise des supports visuels.
Tâche 3:	Présente tes informations à tes collègues de travail et demande-leur un feed-back sur ta présentation. Demande-leur ce que tu peux améliorer et ce que tu dois prendre en compte pour la suite.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Veille à choisir des produits et des services qui font l'objet de demandes fréquentes dans ton entreprise. Essaie de ne pas prendre les réactions négatives personnellement, mais de les transformer en mesures d'amélioration personnelles.

3.9 Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections

Compétence opérationnelle d2: Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs (d2 MP2)

Situation initiale

Lors d'un entretien avec des clients internes ou externes, ton objectif est de présenter à ton interlocutrice ou interlocuteur différentes solutions pour répondre à son besoin afin qu'elle ou il puisse prendre une décision. Le facteur décisif réside toujours dans le bénéfice que ton interlocutrice ou interlocuteur peut tirer des différentes solutions que tu proposes.

Ce mandat pratique te permet de proposer des solutions de manière compétente et de sensibiliser ton interlocutrice ou interlocuteur à leur utilité.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux demandes que les personnes te soumettent généralement. Dresse un récapitulatif de ces demandes. Réfléchis ensuite aux solutions que tu peux proposer afin de répondre à ces demandes. Quels sont les avantages et les inconvénients de tes propositions pour ton interlocutrice ou interlocuteur? Complète ton récapitulatif.
Tâche 2:	Réfléchis maintenant aux objections que ton interlocutrice ou interlocuteur pourrait formuler pour chacune des solutions et à la manière dont tu y répondras. Complète ton récapitulatif.
Tâche 3:	Mène au moins trois entretiens avec des clients internes ou externes à ton entreprise. Présente tes solutions de manière à faire comprendre à ton interlocutrice ou interlocuteur les avantages. Utilise les connaissances que tu as acquises lors des tâches précédentes.
Tâche 4:	Procure-toi activement au moins trois réactions de clients internes ou externes. Accepte-les de manière professionnelle. Examine les feed-back et réfléchis à ce que tu peux améliorer à l'avenir. Discute de tes conclusions avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Présente ton récapitulatif de la tâche 1 à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et demande-lui des conseils supplémentaires.

Demande à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique comment il ou elle réagit aux feed-back positifs et négatifs.

3.10 Mener un entretien de conseil avec des fournisseurs

Compétence opérationnelle d2: Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs (d2 MP2)

Situation initiale

Lors d'un entretien avec des fournisseurs internes ou externes, ton objectif est de présenter à ton interlocutrice ou interlocuteur différentes possibilités d'achat de biens ou de services afin de créer une base de décision. Le facteur décisif réside toujours dans le bénéfice pour sa propre entreprise. Ce mandat pratique t'aide à formuler habilement les besoins et à discuter des solutions.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux besoins qui existent lors de l'achat de biens ou de services. Dresse un récapitulatif des besoins. Réfléchis ensuite aux solutions que tu attends des fournisseurs pour répondre à ces besoins. Quels sont les avantages et les inconvénients des différentes variantes pour ta propre entreprise? Complète ton récapitulatif.
Tâche 2:	Réfléchis maintenant aux objections que tu pourrais formuler pour chacune des solutions et à la manière dont le fournisseur y réagira. Ajoute ces éléments à ton récapitulatif.
Tâche 3:	Mène au moins trois entretiens avec des fournisseurs internes ou externes. Utilise les connaissances que tu as acquises lors des tâches précédentes.
Tâche 4:	Procure-toi activement au moins trois réactions de la part de fournisseurs internes ou externes. Accepte-les de manière professionnelle. Examine les feed-back et réfléchis à ce que tu peux améliorer à l'avenir. Discute de tes conclusions avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Présente ton récapitulatif de la tâche 1 avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et demande-lui des conseils supplémentaires.

Demande à ton ou ta supérieur(e) comment il ou elle réagit aux feed-back positifs et négatifs.

4 Collaboration et processus de travail

4.1 Vivre l'esprit d'équipe

Compétence opérationnelle b1: Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial (b1 MP1)

Situation initiale

Tu travailles en équipe avec différentes personnes et tu changes parfois d'équipe. Le succès d'une équipe ne dépend jamais d'une seule personne, mais de toute l'équipe. Par ta motivation et ton engagement, tu apportes une contribution importante à l'esprit d'équipe positif. Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret ou d'une situation rencontrée dans l'entreprise. Prends éventuellement en compte la situation si l'équipe travaille de manière décentralisée.

Mission

Tâche 1:	Discute avec un ou une supérieur(e) hiérarchique des attentes qu'il ou elle a vis-à-vis de la collaboration au sein de l'équipe. Etablis un récapitulatif (une mind map par exemple) de ce qui constitue une bonne collaboration d'équipe dans ton entreprise.
Tâche 2:	Complète ton récapitulatif avec toutes les règles d'équipe qui doivent être respectées dans ton entreprise.
Tâche 3:	Travaille de manière consciente et engagée dans ton équipe et contribue activement à l'esprit d'équipe en essayant de t'identifier à ton équipe. Pendant ce temps, essaie de répondre aux questions suivantes: – Quelles sont les six qualités qui caractérisent ton équipe et son succès? – Que fais-tu pour l'équipe? – Quels sont les objectifs que vous poursuivez ensemble en tant qu'équipe?– Quelles situations aboutissent à des incohérences? Complète ton récapitulatif de la tâche 1 avec tes conclusions.
Tâche 4:	Décris des solutions pour améliorer ta propre gestion des situations difficiles au sein de ton équipe.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Pour la tâche 1, prépare quelques questions que tu souhaites poser à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

4.2 Agir de manière orientée vers le service

Compétence opérationnelle b2: Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise (b2 MP1)

Situation initiale

Grâce à ton comportement orienté vers le service, tu peux renforcer les relations au sein de l'équipe et ainsi faire preuve de respect envers les membres de l'équipe. Ce mandat pratique te permet d'intégrer et d'appliquer concrètement tes connaissances autour d'une attitude orientée vers le service dans différentes situations aux interfaces.

Mission

Tâche 1:	Formule trois à cinq résolutions concrètes sur ce que tu peux faire pour contribuer à une action orientée vers le service à différentes interfaces dans ton entreprise.
Tâche 2:	Mets consciemment en pratique tes résolutions de la tâche 1 pendant une période prédéfinie. En t'appuyant sur des exemples de cette période, note sous forme de mots-clés dans un aperçu la manière dont tu as mis en œuvre tes résolutions.
Tâche 3:	Demande un feed-back aux membres de ton équipe et déduis-en tes propres résolutions et possibilités d'amélioration.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Une attitude orientée vers le service consiste, par exemple, à être ouvert(e) à la communication, fiable, serviable et être digne de confiance. Cette liste n'est toutefois pas exhaustive.

4.3 Recevoir et transmettre des informations

Compétence opérationnelle b2: Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise (b2 MP2)

Situation initiale

Aux interfaces, tu reçois des informations de toutes parts que tu dois souvent transmettre à d'autres personnes. Pour cela, il te faut d'abord analyser les informations. Utilise ce mandat pratique pour recueillir, analyser et transmettre de manière compétente les différentes informations aux bonnes personnes, les analyser et les transmettre au bon endroit. Exécute ce mandat pratique à l'aide d'une situation concrète rencontrée dans l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Récapitule les principales règles de ton entreprise en matière de communication écrite et de transmission d'informations. Rédige une fiche d'information sur les principales normes en vigueur dans ton entreprise.
Tâche 2:	Choisis une interface adaptée sur laquelle tu recevras régulièrement des informations. Détermine pour chaque information à qui elle s'adresse et comment tu peux la transmettre au mieux.
Tâche 3:	Pour chaque information de la tâche 2, élabore la communication orale ou écrite adaptée afin de transmettre l'information. Transmets ensuite l'information à la bonne personne.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Utilise la grille W pour l'analyse de la tâche 2.

Décris dans ton dossier de formation pourquoi tu as utilisé tel ou tel canal d'information pour transmettre l'information.

4.4 Documenter le processus

Compétence opérationnelle c3: Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise (c3 MP1, MP2)

Situation initiale

De nombreux processus différents se déroulent chaque jour dans une entreprise. Ce qui est intéressant, c'est de décrire les processus et de les améliorer. Ce mandat pratique t'aide à mettre en pratique ton savoir-faire en matière de documentation des processus.

Mission

Tâche 1:	Cherche avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique un processus approprié que tu es habilité(e) à documenter. Rassemble toutes les informations nécessaires sur le processus et planifie ton action.
Tâche 2:	Exécute le processus au moins une fois. Etablis ensuite une documentation de processus dans laquelle tu présenteras le processus avec des textes, des images et des graphiques. Contrôle la documentation du processus.
Tâche 3:	Analyse le processus. Réfléchis à ce qui fonctionne bien dans le processus et à la manière de l'améliorer. Elabore au moins une proposition d'amélioration.
Tâche 4:	Discute de la documentation du processus et de ta proposition d'amélioration avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique. Au besoin, apporte les éventuelles modifications et archive la documentation du processus à l'endroit prévu.
Tâche 5:	Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(s) pour savoir si tu dois instruire des personnes au sujet du processus. Si c'est le cas, réalise l'instruction.
Tâche 6:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Un organigramme est facile à créer dans PowerPoint ou Word, par exemple ou renseigne-toi dans l'entreprise sur la manière dont les processus sont visualisés.

Ta documentation du processus doit également être intelligible une fois imprimée.

Veille à ce que ta description du processus soit structurée.

Demande éventuellement à d'autres personnes ce qui doit être amélioré dans le processus.

4.5 Analyser les interfaces opérationnelles

Compétence opérationnelle b2: Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise (b2 MP3)

Situation initiale

Des défis peuvent survenir aux interfaces et dans les processus opérationnels. Essaie d'identifier les problèmes. Analyse, à l'aide de ce mandat pratique, une interface dans ton entreprise.

Mission

Tâche 1:	Choisis, avec l'aide de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique, une interface de ton entreprise sur laquelle tu travailles. Etablis un récapitulatif graphique (par ex. une mind map) des parties prenantes, des services et des fonctions qui se rencontrent à cette interface.
Tâche 2:	Au cours des prochaines semaines, accepte des mandats qui concernent l'interface de la tâche 1. Veille particulièrement à la collaboration entre les parties prenantes. Si tu remarques quelque chose, complète ton aperçu graphique de la tâche 1 avec ces constatations.
Tâche 3:	Analyse l'interface à l'aide des questions suivantes: Qu'est-ce qui fonctionne bien? Qu'est-ce qui ne fonctionne pas? Où se produisent souvent des erreurs? Où y a-t-il des malentendus? Quel est le feed-back que j'ai reçu des parties prenantes? Sur quels points, certaines parties prenantes ne sont-elles pas d'accord?
Tâche 4:	Discute de tes résultats avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique. Si tu as découvert des difficultés dans la tâche 3, réfléchis à l'avance aux solutions possibles. Présente-les lors de l'entretien avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Dans ton analyse de la tâche 2, tu peux prêter une attention particulière aux questions qui se posent, aux malentendus, aux erreurs ou aux réactions concrètes.

Pour une présentation optimale de l'analyse, une matrice convient le mieux.

4.6 Participer positivement aux changements

Compétence opérationnelle b5: Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise (b5 MP1)

Situation initiale

Le changement fait partie de la vie professionnelle comme de tout autre domaine de ta vie. Cela peut être passionnant et excitant, mais cela peut aussi parfois représenter un défi. Utilise ce mandat pratique pour te confronter aux changements et les gérer de manière à pouvoir y contribuer positivement.

Mission

Tâche 1:	Identifie différents changements, petits ou grands, qui sont intervenus dans ton entreprise ou pour toi personnellement dans ton travail quotidien depuis le début de ton apprentissage (p. ex. restructuration, nouveau domaine de compétence, changement d'équipe, nouveau logiciel).
Tâche 2:	Réfléchis à ton attitude face à ces changements. Comment as-tu réagi? Comment t'es-tu senti(e)? As-tu été ouvert(e) ou plutôt sur la défensive? Essaie également d'analyser l'état d'esprit général de l'équipe face à ce changement. Le changement a-t-il été bien accueilli ou a-t-il été mal perçu?
Tâche 3:	Etablis une liste d'idées, dans laquelle tu définis des propositions pour aborder positivement les futurs changements (cf. tâche 1).
Tâche 4:	Note au moins trois propositions qui te permettront d'initier ou de participer au changement.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Ouvre l'œil en permanence pour voir si des changements, petits ou grands, se produisent. Il n'est pas nécessaire qu'il s'agisse d'une réorganisation ou d'un changement de produit, il peut aussi s'agir de petits changements, comme par exemple le fait que tu sois responsable d'un nouveau domaine, qu'un nouveau logiciel de téléphonie soit utilisé ou que tu passes de la première à la deuxième année d'apprentissage et que tu assumes ainsi un nouveau rôle.

4.7 Utiliser des applications

Compétence opérationnelle e1: Utiliser des applications dans le domaine commercial

Situation initiale

Tu acquiers de plus en plus d'expérience avec les logiciels utilisés dans l'entreprise. Tu es donc en mesure d'utiliser efficacement les logiciels et de résoudre des problèmes simples d'utilisation.

Mission

Tâche 1:	Au cours des prochaines semaines, prête attention aux logiciels que tu utilises dans ton entreprise. Dresse une liste des cinq applications les plus courantes (applications logicielles).
Tâche 2:	Ajoute pour chaque logiciel, sur la base de ton expérience, au moins un conseil pour une utilisation efficace et ciblée du logiciel. Note les éventuels problèmes que tu as résolus en utilisant le logiciel.
Tâche 3:	Présente tes conseils sur l'utilisation du logiciel et tes solutions aux problèmes aux membres de ton équipe ou à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et échange tes expériences.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Réfléchis aux personnes que tu peux aider à mieux utiliser les logiciels grâce à tes connaissances et à ton expérience.

5 Gestion de projets et planification des délais

5.1 Planifier les tâches de gestion de projet

Compétence opérationnelle b4: Exécuter des tâches de gestion de projets commerciaux et traiter des sous-projets (b4 MP1)

Situation initiale

Tu participes à différents projets ou lots de travaux (ensembles de tâches) dans ton entreprise et tu soutiens ainsi la direction de projet. Pour que tu sois un soutien précieux, tu dois toujours savoir en quoi consiste le projet ou le lot de travaux et quelles sont les tâches nécessaires pour mener à bien le projet. De plus, dans le cadre d'un projet, il faut établir un calendrier et le surveiller.

Mission

Tâche 1:	Choisis, avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique, un projet ou un lot de travaux auquel tu peux participer et apporter ton soutien.
Tâche 2:	Informe-toi en détail sur le projet ou le lot de travaux et sur tes tâches concrètes dans le cadre du projet. Etablis une liste de questions et collecte des informations sur le projet. Clarifie toutes les questions en suspens et consigne-les par écrit.
Tâche 3:	Crée un calendrier personnel pour le projet sélectionné. Planifie tes tâches sur la base du calendrier et classe-les par ordre de priorité.
Tâche 4:	Surveille le calendrier et prends des mesures si certains délais ne peuvent pas être respectés.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Pour la tâche 3, utilise les résultats des tâches 1 et 2 ainsi que le plan du projet. Lors de la définition des priorités, fais attention aux interdépendances entre les tâches.

Renseigne-toi sur les outils de gestion de projet courants dans l'entreprise pour planifier les délais et les activités. Pour la planification et le soutien des projets, utilise la méthode des six étapes IP-DRCE.

5.2 Accompagner et soutenir des projets

Compétence opérationnelle b4: Exécuter des tâches de gestion de projets commerciaux et traiter des sous-projets (b4 MP2)

Situation initiale

Si tu soutiens ou es responsable de projets ou de lots de travaux (ensemble de tâches) dans ton entreprise, il est nécessaire de gérer les environnements de travail et d'assurer la visibilité des projets. Utilise ce mandat pratique pour organiser, gérer et administrer les environnements de travail, les outils de projet et les outils de planification.

Mission

Tâche 1:	Choisis, avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique, un projet ou un lot de travaux dans lequel tu peux assumer la responsabilité.
Tâche 2:	Renseigne-toi sur les outils, les aides à la planification et les environnements de travail utilisés dans le projet. Discute avec la direction de projet des tâches concrètes que tu dois assumer dans le cadre de la gestion des environnements de travail. Etablis à cet effet un tableau récapitulatif et note tes tâches concrètes pour chaque outil/aide de travail.
Tâche 3:	Gère l'archivage du projet ou du lot de travaux et les environnements de travail. Contrôle régulièrement les outils de projet, compare l'avancement du projet avec le calendrier et veille à ce que les collaboratrices ou collaborateurs utilisent correctement les outils. Si des collaboratrices ou collaborateurs ont omis quelque chose, attire poliment leur attention sur ce point.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Dans la tâche 3, veille à utiliser une structure de dossiers judicieuse pour l'archivage. Utilise une approche systématique pour la planification et le soutien des projets (p.ex. la méthode des six étapes IPDRCE).

5.3 Evaluer des projets

Compétence opérationnelle b4: Exécuter des tâches de gestion de projets commerciaux et traiter des sous-projets (b4 MP3)

Situation initiale

Toute clôture de projet s'accompagne d'une évaluation. Dans ce cadre, tu évalues le résultat du projet et tu juges, avec la direction du projet, si l'objectif du projet a été atteint. Une telle évaluation vous aide, toi et les responsables de projet, à tirer des conclusions et à identifier les possibilités d'amélioration pour les projets futurs. Ce mandat pratique te permet d'évaluer un projet de manière ciblée.

Mission

Tâche 1:	Participe activement à un projet ou à un lot de travaux (ensemble de tâches) dans ton entreprise. Pendant le projet, consigne au fur et à mesure dans un document central tout ce que tu remarques sur le déroulement du projet, comme des obstacles, des erreurs, des retours positifs.
Tâche 2:	Demande à la direction du projet l'autorisation de participer à l'évaluation de la réussite du projet. Utilise pour cela tes notes de la tâche 1.
Tâche 3:	Évalue à titre personnel la manière dont tu as collaboré au projet ou au lot de travaux. Note dans ton document de la tâche 1 les résultats de ta réflexion.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Procède également à la tâche 2 selon les instructions de la direction du projet, si tu les as reçues. Utilise une approche systématique pour la planification et le soutien des projets (p.ex. la méthode des six étapes IPDRCE).

5.4 Planifier et coordonner les rendez-vous et les tâches

Compétence opérationnelle c1: Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial (c1 MP1)

Situation initiale

Tu es confronté(e) à différentes échéances, tâches et missions de travail. Utilise ce mandat pratique pour planifier et coordonner tes missions de travail.

Mission

Tâche 1:	Etablis une planification à long terme en tenant compte des directives internes en vigueur. Pour ce faire, regarde les trois mois à venir dans ton agenda et cherche les échéances fixes (p. ex. les vacances, les jalons, les dates des cours interentreprises, les rendez-vous médicaux, les délais pour les tâches et les mandats pratiques, les dates d'examen, etc.). Si tu n'as pas encore inscrit ces dates dans ton agenda, fais-le maintenant.
Tâche 2:	Inscris les rendez-vous dans ton agenda, informe ton ou ta supérieur(e) hiérarchique suffisamment tôt et rappelle-lui le rendez-vous le moment venu (p. ex. pour une visite médicale).
Tâche 3:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Pour la tâche 1, utilise par exemple le règlement d'entreprise, l'Intranet, le règlement du personnel et ton contrat d'apprentissage/de travail. Demande aussi à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique si nécessaire.

Méthodes conseillées: méthode ALPEN, analyse ABC, méthode des 15 minutes

5.5 Prioriser les rendez-vous et les tâches

Compétence opérationnelle c1: Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial (c1 MP2)

Situation initiale

Si tu priorises correctement tes rendez-vous et tes tâches, tu as déjà fait une grande partie de ta planification. Ne néglige donc pas cette étape. Utilise ce mandat pratique pour prioriser et planifier judicieusement tes différents rendez-vous et tâches.

Mission

Tâche 1:	Etablis un planning journalier pour une journée de travail, par exemple à l'aide de la méthode ALPEN.
Tâche 2:	Obtiens une vue d'ensemble des rendez-vous des semaines à venir à l'aide de ton agenda, de ton calendrier de travail et du plan ou du programme de formation. Liste tous les rendez-vous et tâches pour les semaines à venir et attribue une catégorie A, B ou C à chaque entrée.
Tâche 3:	Inscris les tâches de catégorie A dans ton planning journalier ou hebdomadaire. Programme les tâches de catégorie B ou C à une date ultérieure judicieuse dans ton agenda.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Ne base pas ton planning journalier de la tâche 1 uniquement sur ton entreprise, mais également sur ton temps libre et ton temps d'apprentissage. Pour fixer des priorités, utilise par exemple la méthode Eisenhower.

5.6 Organiser et contribuer à un événement

Compétence opérationnelle c1: Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial (c1 MP4)

Situation initiale

Tu es chargé(e) de planifier et d'organiser un événement professionnel. Exemples: réunion, événement pour le personnel, journée portes ouvertes, stage d'orientation, stage pratique, formation des collaborateurs, formation des clients, séminaire, manifestation commerciale, participation à un salon.

Réalise ce mandat pratique l'aide d'un mandat concret ou d'une situation rencontrée dans l'entreprise.

Situation initiale

Tâche 1:	Choisis, avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique, un événement auquel tu peux participer.
Tâche 2:	Obtiens les informations et les documents nécessaires à l'organisation de l'événement. Organise les dates, les locaux, l'hébergement, les déplacements et les autres prestations. Crée l'invitation à l'événement. Etablis une liste des participants et envoie-leur l'invitation.
Tâche 3:	Encadre les participants pendant l'événement.
Tâche 4:	Évalue l'événement et résume les résultats. Propose des améliorations pour une future organisation de l'événement.
Tâche 5:	Documente et analyse ton approche lors dans ce mandat pratique. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Décompose les grandes tâches en tâches plus petites. Fixe pour chaque tâche une date limite pour l'accomplir.

Pour ce mandat pratique, utilise les outils disponibles dans l'entreprise.

6 Gestion des documents

6.1 Créer des documents

Compétence opérationnelle c2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial (c2 MP1)

Situation initiale

Dans le domaine commercial, tu crées différents documents qui facilitent ton travail et celui des membres de ton équipe. Exécute ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret (cas d'entreprise) ou d'une situation rencontrée dans l'entreprise.

Mission

Tâche 1:	Cherche avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique un document que tu dois créer. Rassemble toutes les informations dont tu as besoin et planifie ta démarche.
Tâche 2:	Crée le document puis contrôle-le.
Tâche 3:	Demande à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique de te donner un avis sur ton document. Apporte des modifications si nécessaire.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Renseigne-toi à quelles fins ce document devrait servir.
Respecte les directives de l'entreprise.

6.2 Créer des modèles de documents et de médias

Compétence opérationnelle e4: Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias (e4 MP2)

Situation initiale

Les modèles de documents et de médias peuvent te faciliter considérablement la vie. Il t'est certainement déjà arrivé de souhaiter avoir un modèle pour certains documents sur lesquels tu as travaillé à plusieurs reprises. Dans ces cas-là, il vaut la peine de créer un modèle. Ce mandat pratique te permettra d'y parvenir dans ton travail quotidien

Mission

Tâche 1:	Repense aux précédents jours ou aux dernières semaines de travail. Dans quelles situations un modèle aurait-il été utile? Choisis-en un. Discute de ton choix avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 2:	Elabore le modèle selon les directives de l'entreprise. Teste-le ensuite. Fonctionne-t-il comme tu l'avais prévu?
Tâche 3:	Classe le modèle à l'endroit prévu à cet effet et informe les autres personnes concernées.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Les modèles sont utiles pour les médias numériques (PowerPoint, publication sur les médias sociaux), pour les documents (publipostage, offre) ou pour les supports physiques (étiquettes de classeur, badges). Veille à ce qu'ils soient adaptés à différents contextes.

6.3 Rédiger un procès-verbal

Compétence opérationnelle c2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien commercial (c2 MP3)

Situation initiale

Ce mandat pratique te permet d'assister à une réunion et d'en dresser le procès-verbal. Tu peux ainsi mettre en pratique tes connaissances et t'entraîner à rédiger des procès-verbaux.

Mission

Tâche 1:	Cherche avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique une réunion dont tu peux dresser le procès-verbal (p.ex. réunion d'équipe). Obtiens toutes les informations dont tu as besoin. Renseigne-toi sur le type de procès-verbal que tu dois rédiger (p. ex. procès-verbal décisionnel, procès-verbal succinct, procès-verbal de réunion détaillé) et s'il existe des modèles de procès-verbal.
Tâche 2:	Prépare-toi à la réunion à venir dans ta fonction de secrétaire de séance.
Tâche 3:	Prends le procès-verbal de la réunion.
Tâche 4:	Effectue le suivi du procès-verbal. Il s'agit p.ex. des points suivants: Rédiger le procès-verbal Faire contrôler le procès-verbal Envoyer le procès-verbal
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Fais preuve de courage et ose poser des questions si tu n'as pas compris quelque chose.
Utilise une check-list avec tous les points à prendre en compte lors de la rédaction d'un procès-verbal.

Le suivi du procès-verbal ne se limite pas aux tâches énumérées.

6.4 Organiser le classement

Compétence opérationnelle c2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien commercial (c2 MP4)

Situation initiale

Un classement organisé favorise un travail efficace. Ce mandat pratique t'aide à gérer, réorganiser ou mettre à jour le classement.

Mission

Tâche 1:	Cherche avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique un ou plusieurs classements que tu peux gérer ou mettre à jour. Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique sur ce que tu dois faire exactement dans ce cadre et recueille toutes les informations nécessaires.
Tâche 2:	Obtiens une vue d'ensemble du classement et planifie ta démarche.
Tâche 3:	Gère ou réorganise le classement et contrôle ensuite les ajustements.
Tâche 4:	Informe ton ou ta supérieur(e) hiérarchique lorsque tu as terminé ton travail et discute avec lui ou elle de tes adaptations.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Note qu'il existe souvent des directives internes sur la manière dont le classement doit être structuré.

6.5 Protéger les données confidentielles

Compétence opérationnelle c2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien commercial

Situation initiale

Pour accomplir les tâches dans ton domaine d'activité, des directives relatives à la protection des données doivent être respectées. Tu peux contrôler le respect des directives à l'aide de critères appropriés. Ce mandat pratique est là pour t'aider à le faire.

Mission

Tâche 1:	Note les informations dans ton domaine d'activité qui doivent être traitées confidentiellement.
Tâche 2:	Etablis une check-list des mesures que tu prends pour protéger les données confidentielles (par ex. documents, informations).
Tâche 3:	Décris ce que signifie le devoir de confidentialité dans ton activité au sein de l'entreprise formatrice.
Tâche 4:	Explique trois situations de ton quotidien dans lesquelles tu as pris des mesures particulières pour protéger ta propre sphère privée ou tes propres données. As-tu déjà été victime d'un piratage ou d'une attaque de phishing? Comment as-tu procédé?
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

En cas de doute, consulte ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.

6.6 Vérifier la qualité des contributions médiatiques

Compétence opérationnelle e4: Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias (e4 MP3)

Situation initiale

Il est important que les contenus préparés pour les contributions médiatiques soient de grande qualité. En effet, ces contributions participent à l'image publique de ton entreprise. Tu peux contrôler les contributions médiatiques que tu as préparées ou qui ont été préparées par des collègues de travail à l'aide de critères appropriés et contribuer ainsi à une qualité élevée. Ce mandat pratique est là pour t'aider à le faire.

Mission

Tâche 1:	En collaboration avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique, choisis une contribution médiatique adaptée que tu pourras vérifier.
Tâche 2:	Définis les critères adaptés au contrôle de la qualité ou utilise des critères existants. Crée pour cela une check-list avec les critères de contrôle. En cas de doute, parles-en à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 3:	Vérifie la contribution à l'aide des critères avant de parvenir à une conclusion.
Tâche 4:	Mets en place des mesures correctives si tu as constaté des lacunes lors de la vérification.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Si tu constates des lacunes lors de la tâche 4, il est important que tu effectues un nouveau contrôle de la qualité après la correction.

6.7 Effectuer les travaux dans la qualité requise

Compétence opérationnelle c2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien commercial

Situation initiale

Pour accomplir les tâches dans ton domaine d'activité, des directives relatives à la qualité doivent être respectées. Tu peux contrôler la qualité de tes travaux à l'aide de critères appropriés. Ce mandat pratique est là pour t'aider à le faire.

Mission

Tâche 1:	Etablis une check-list avec des critères qui te permettront de vérifier la qualité de tes travaux (p. ex. documents). Note les outils qui te permettront de contrôler la qualité de tes travaux.
Tâche 2:	Choisis trois travaux que tu as effectués ou trois documents que tu as créés. Vérifie les travaux ou les documents à l'aide de la check-list de la tâche 1.
Tâche 3:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

7 Opérations financières

7.1 Tenir un livre de caisse

Compétence opérationnelle c5: Superviser et contrôler des opérations financières (c5 MP2)

Situation initiale

Le livre de caisse permet d'avoir une vue d'ensemble sur les recettes et les dépenses en espèces d'une entreprise ou d'un service. Ce mandat pratique te donne la possibilité de tenir le livre de caisse et de mettre ainsi tes connaissances en pratique.

Mission

Tâche 1:	Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique sur la manière dont tu dois tenir la caisse.
Tâche 2:	Crée des enregistrements complets de justificatifs dans le livre de caisse et classe les justificatifs correctement. Montre à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique les enregistrements que tu as effectués.
Tâche 3:	Effectue un contrôle de caisse à la fin de la période. Discute du résultat avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Il est important que le livre de caisse soit tenu régulièrement et correctement.

Le reçu en lui-même ne suffit pas pour un enregistrement dans le livre de caisse. Un justificatif est nécessaire.

7.2 Contrôler les factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs)

Compétence opérationnelle c5: Superviser et contrôler des opérations financières (c5 MP4)

Situation initiale

Avant de régler des factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs), il est important de contrôler si les marchandises ont été livrées ou si l'entreprise a eu recours aux prestations.

Mission

Tâche 1:	Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique pour savoir quelles factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs) tu dois contrôler. Demande à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique toutes les informations dont tu as besoin pour contrôler les factures des fournisseurs.
Tâche 2:	Contrôle les factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs) en te basant sur les informations fournies dans la tâche 1. Réfléchis à la manière dont tu vas traiter les factures fournisseurs qui contiennent des erreurs.
Tâche 3:	Discute avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique des résultats de ton contrôle et des mesures à prendre pour les éventuelles factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs) présentant des erreurs.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Indique sur la facture qu'elle a été contrôlée uniquement lorsque tu es sûr(e) qu'elle est correcte.

7.3 Etablir des ordres de paiement

Compétence opérationnelle c5: Superviser et contrôler des opérations financières (c5 MP5)

Situation initiale

Même si tu n'as pas le droit de valider toi-même des paiements, tu peux aider ton ou ta supérieur(e) hiérarchique en créant des ordres de paiement.

Ce mandat pratique te donne la possibilité, dans un premier temps, d'établir des ordres de paiement en collaboration avec un(e) supérieur(e) hiérarchique. Tu gagneras ainsi en assurance et pourras, dans un deuxième temps, établir des ordres de paiement de manière autonome.

Mission

Tâche 1:	Conviens d'un rendez-vous avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique afin de pouvoir établir ensemble des ordres de paiement.
Tâche 2:	Etablis des ordres de paiement sous la direction de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 3:	Prépare une check-list pour la procédure d'établissement des ordres de paiement. Discute de la check-list avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et apporte des modifications si nécessaire.
Tâche 4:	Etablis ensuite de manière autonome d'autres ordres de paiement.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

L'établissement d'ordres de paiement se déroule différemment selon les entreprises. La check-list que tu as créée t'aidera à procéder correctement.

8 Statistiques et évaluations

8.1 Effectuer une analyse de contenu

Compétence opérationnelle e3: Evaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise (e3 MP2)

Situation initiale

Les analyses de contenu répondent toujours à une question portant sur le «comment» ou le «pourquoi». Elles te servent notamment à analyser des réponses, des demandes ou des déclarations. Il s'agit donc de mots et non de chiffres. Ce mandat pratique te permet d'acquérir une première expérience en matière d'analyse de contenu.

Mission

Tâche 1:	En collaboration avec un(e) supérieur(e) hiérarchique, cherche un sujet pour lequel tu pourras effectuer une analyse de contenu.
Tâche 2:	Réfléchis au mandat que t'a confié ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 3:	Procure-toi une vue d'ensemble des données. Détermine des catégories pertinentes pour les données et classe les données ou les contenus selon les catégories. Tu peux à présent procéder à l'analyse des résultats.
Tâche 4:	Contrôle tes résultats: tes résultats sont-ils réalistes et conformes à tes attentes? Vérifie ton travail si tu n'es pas sûr(e).
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Chaque ensemble de données et de contenus à analyser se présente différemment. Assure-toi d'avoir bien compris les données avant de te lancer et demande de l'aide à ton employeur en cas de doute.

8.2 Réaliser une évaluation quantitative

Compétence opérationnelle e3: Evaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise (e3 MP3)

Situation initiale

L'évaluation quantitative fait référence au «combien». Les évaluations quantitatives te seront utiles dans toutes les situations où les chiffres permettent d'obtenir des informations sur une situation donnée. Ce mandat pratique est à ta disposition pour que tu puisses effectuer les premières étapes d'une telle évaluation en toute confiance.

Mission

Tâche 1:	En collaboration avec un(e) supérieur(e) hiérarchique, choisis un sujet pour lequel tu pourras effectuer une évaluation quantitative.
Tâche 2:	Réfléchis au mandat que t'a confié ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 3:	Fais le point sur la base de données. Réfléchis sous quelle forme tu souhaites présenter ton résultat final et calcule ou détermine les chiffres clés, les valeurs ou les séries de données demandées conformément à ton mandat.
Tâche 4:	Vérifie ton résultat: les résultats sont-ils réalistes et conformes à tes attentes?
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Chaque ensemble de données à traiter peut se présenter différemment. Assure-toi d'avoir bien compris les données avant de te lancer et demande de l'aide en cas de doute.

8.3 Interpréter les résultats

Compétence opérationnelle e3: Evaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise (e3 MP4)

Situation initiale

L'interprétation est un élément important de toute évaluation ou analyse. Elle te permet de montrer que tu as bien compris ce que tu as calculé ou analysé. Que ce soit par voie orale ou écrite, ce mandat pratique te permet une bonne interprétation.

Mission

Tâche 1:	En collaboration avec un(e) supérieur(e) hiérarchique, choisis un sujet que tu pourras interpréter correctement.
Tâche 2:	Analyse le résultat et note dans un premier temps ce que tu constates.
Tâche 3:	Complète ton interprétation par une explication: qu'est-ce que cela signifie pour ton entreprise? Peut-on en déduire des mesures?
Tâche 4:	Vérifie ton résultat: les résultats sont-ils réalistes et conformes à tes attentes?
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Il n'est pas toujours possible de séparer aussi nettement les tâches 2 et 3. Veille à ne pas négliger ou omettre complètement la description de tes chiffres ou de tes résultats.

9 Options

9.1 Option: Communication dans la langue nationale (d5)

9.1.1 Mener un entretien de vente ou de négociation exigeant avec des clients

Compétence opérationnelle d5: Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option «communication dans la langue nationale»)

Situation initiale

Lors d'un entretien de vente ou de négociation exigeant, ton objectif est de convaincre la cliente ou le client (interne ou externe) d'un produit ou d'un service de ton entreprise. Afin d'y parvenir dès le début, prépare-toi suffisamment à l'entretien de vente ou de négociation.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux dossiers, formulaires, documents importants dont tu pourrais avoir besoin pour un entretien de vente ou de négociation. Demande-toi où tu peux les trouver dans ton entreprise. Choisis avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique une situation qui te permettra de mener un entretien de vente ou de négociation exigeant.
Tâche 2:	Prépare-toi à l'entretien de vente ou de négociation. Mène l'entretien en utilisant sciemment les techniques d'entretien appropriées, comme par exemple les questions ouvertes, l'argumentation sur les avantages, les mises en récit (storytelling), le traitement des objections.
Tâche 3:	Après l'entretien, note tes expériences et tes conclusions et discutes-en avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Demande au préalable à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique des conseils sur la manière de mener des entretiens de vente ou de négociation exigeants.

Prends en compte les différentes phases de la vente (accueil, analyse des attentes et besoins du client, conseil, conclusion).

9.1.2 Mener des négociations exigeantes avec des fournisseurs

Compétence opérationnelle d5: Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option «communication dans la langue nationale»)

Situation initiale

Lors d'un entretien de négociation exigeant, ton objectif est de clarifier avec le fournisseur l'acquisition d'un bien ou d'un service. Afin d'y parvenir dès le début, prépare-toi en conséquence à l'entretien de négociation.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux dossiers, formulaires, documents importants dont tu pourrais avoir besoin pour un entretien de négociation. Demande-toi où tu peux les trouver dans ton entreprise. Choisis avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique une situation qui te permettra de mener un entretien de négociation.
Tâche 2:	Prépare-toi à l'entretien de négociation. Mène l'entretien de négociation en utilisant sciemment les techniques d'entretien appropriées, comme par exemple des questions ouvertes, le traitement des objections.
Tâche 3:	Après l'entretien, note tes expériences et tes conclusions et discutes-en avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Demande au préalable à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique des conseils sur la manière de mener des entretiens de négociation.

Tiens compte des différentes phases de l'entretien (accueil, besoin, conseil, conditions, conclusion).

9.1.3 Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections

Compétence opérationnelle d5: Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option «communication dans la langue nationale»)

Situation initiale

Lors d'un entretien exigeant avec des clients internes ou externes, ton objectif est de présenter à ton interlocutrice ou interlocuteur différentes solutions pour répondre à son besoin afin qu'elle ou il puisse prendre une décision. Le facteur décisif réside toujours dans le bénéfice que ton interlocutrice ou interlocuteur peut tirer des différentes solutions que tu proposes.

Ce mandat pratique te permet de proposer des solutions de manière compétente et de sensibiliser ton interlocutrice ou interlocuteur à leur utilité.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux demandes que les personnes te soumettent généralement. Dresse un récapitulatif de ces demandes. Réfléchis ensuite aux solutions que tu peux proposer afin de répondre à ces demandes. Quels sont les avantages et les inconvénients de tes propositions pour ton interlocutrice ou interlocuteur? Complète ton récapitulatif.
Tâche 2:	Réfléchis maintenant aux objections que ton interlocutrice ou interlocuteur pourrait formuler pour chacune des solutions et à la manière dont tu y répondras. Complète ton récapitulatif.
Tâche 3:	Mène au moins trois entretiens exigeants avec des clients internes ou externes à ton entreprise. Présente tes solutions de manière à faire comprendre à ton interlocutrice ou interlocuteur les avantages. Utilise les connaissances que tu as acquises lors des tâches précédentes.
Tâche 4:	Procure-toi activement au moins trois réactions de clients internes ou externes. Accepte-les de manière professionnelle. Examine les feed-back et réfléchis à ce que tu peux améliorer à l'avenir. Discute de tes conclusions avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Présente ton récapitulatif de la tâche 1 à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et demande-lui des conseils supplémentaires.

Demande à ton ou ta supérieur(e) comment il ou elle réagit aux feed-back positifs et négatifs.

9.1.4 Mener un entretien de conseil exigeant avec des fournisseurs

Compétence opérationnelle d5: Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option «communication dans la langue nationale»)

Situation initiale

Lors d'un entretien exigeant avec des fournisseurs internes ou externes, ton objectif est de présenter à ton interlocutrice ou interlocuteur différentes possibilités d'achat de biens ou de services afin de créer une base de décision. Le facteur décisif réside toujours dans le bénéfice pour sa propre entreprise.

Ce mandat pratique t'aide à formuler habilement les besoins et à discuter des solutions.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux besoins qui existent lors de l'achat de biens ou de services. Dresse un récapitulatif des besoins. Réfléchis ensuite aux solutions que tu attends des fournisseurs pour répondre à ces besoins. Quels sont les avantages et les inconvénients des différentes variantes pour ta propre entreprise? Complète ton récapitulatif.
Tâche 2:	Réfléchis maintenant aux objections que tu pourrais formuler pour chacune des solutions et à la manière dont le fournisseur y réagira. Ajoute ces éléments à ton récapitulatif.
Tâche 3:	Mène au moins trois entretiens exigeants avec des fournisseurs internes ou externes. Utilise les connaissances que tu as acquises lors des tâches précédentes.
Tâche 4:	Procure-toi activement au moins trois réactions de la part de fournisseurs internes ou externes. Accepte-les de manière professionnelle. Examine les feed-back et réfléchis à ce que tu peux améliorer à l'avenir. Discute de tes conclusions avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Présente ton récapitulatif de la tâche 1 avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et demande-lui des conseils supplémentaires.

Demande à ton ou ta supérieur(e) comment il ou elle réagit aux feed-back positifs et négatifs.

9.2 Option: Communication dans la langue étrangère (d6)

9.2.1 Mener un entretien de vente ou de négociation exigeant avec des clients dans la langue étrangère

Compétence opérationnelle d6: Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option «communication dans la langue étrangère»)

Situation initiale

Lors d'un entretien de vente ou de négociation exigeant, ton objectif est de convaincre la cliente ou le client (interne ou externe) d'un produit ou d'un service de ton entreprise. Afin d'y parvenir dès le début, prépare-toi suffisamment à l'entretien de vente ou de négociation.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux dossiers, formulaires, documents importants dont tu pourrais avoir besoin pour un entretien de vente ou de négociation dans la langue étrangère. Demande-toi où tu peux les trouver dans ton entreprise. Choisis avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique une situation qui te permettra de mener un entretien de vente ou de négociation exigeant dans la langue étrangère.
Tâche 2:	Prépare-toi à l'entretien de vente ou de négociation. Mène l'entretien dans la langue étrangère en utilisant sciemment les techniques d'entretien appropriées, comme par exemple les questions ouvertes, l'argumentation sur les avantages, les mises en récit (storytelling), le traitement des objections.
Tâche 3:	Après l'entretien dans la langue étrangère, note tes expériences et tes conclusions et discutes-en avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Demande au préalable à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique des conseils sur la manière de mener des entretiens de vente ou de négociation exigeants dans la langue étrangère. Prends en compte les différentes phases de la vente (accueil, analyse des attentes et besoins du client, conseil, conclusion).

Etablis une liste de blocs de textes, formulations et termes dans la langue étrangère.

9.2.2 Mener des négociations exigeantes avec des fournisseurs dans la langue étrangère

Compétence opérationnelle d6: Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option «communication dans la langue étrangère»)

Situation initiale

Lors d'un entretien de négociation exigeant, ton objectif est de clarifier avec le fournisseur l'acquisition d'une marchandise ou d'un service. Afin d'y parvenir dès le début, prépare-toi en conséquence à l'entretien de négociation.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux dossiers, formulaires, documents importants dont tu pourrais avoir besoin pour un entretien de négociation dans la langue étrangère. Demande-toi où tu peux les trouver dans ton entreprise. Choisis avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique une situation qui te permettra de mener un entretien de négociation exigeant dans la langue étrangère.
Tâche 2:	Prépare-toi à l'entretien de négociation. Mène l'entretien de négociation dans la langue étrangère en utilisant sciemment les techniques d'entretien appropriées, comme par exemple des questions ouvertes, le traitement des objections.
Tâche 3:	Après l'entretien, note tes expériences et tes conclusions et discute-en avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Demande au préalable à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique des conseils sur la manière de mener des entretiens de négociation exigeants dans la langue étrangère. Tiens compte des différentes phases de l'entretien (accueil, besoin, conseil, conditions, conclusion).
Établis une liste de blocs de textes, formulations et termes dans la langue étrangère.

9.2.3 Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections dans la langue étrangère

Compétence opérationnelle d6: Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option «communication dans la langue étrangère»)

Situation initiale

Lors d'un entretien exigeant avec des clients internes ou externes, ton objectif est de présenter à ton interlocutrice ou interlocuteur différentes solutions pour répondre à son besoin afin qu'elle ou il puisse prendre une décision. Le facteur décisif réside toujours dans le bénéfice que ton interlocutrice ou interlocuteur peut tirer des différentes solutions que tu proposes.

Ce mandat pratique te permet de proposer, dans la langue étrangère, des solutions de manière compétente et de sensibiliser ton interlocutrice ou interlocuteur à leur utilité.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux demandes que les personnes te soumettent généralement. Dresse un récapitulatif de ces demandes. Réfléchis ensuite aux solutions que tu peux proposer afin de répondre à ces demandes. Quels sont les avantages et les inconvénients de tes propositions pour ton interlocutrice ou interlocuteur? Complète ton récapitulatif.
Tâche 2:	Réfléchis maintenant aux objections que ton interlocutrice ou interlocuteur pourrait formuler pour chacune des solutions et à la manière dont tu y répondras dans la langue étrangère. Complète ton récapitulatif.
Tâche 3:	Mène au moins trois entretiens exigeants dans la langue étrangère avec des clients internes ou externes à ton entreprise. Présente tes solutions de manière à faire comprendre à ton interlocutrice ou interlocuteur les avantages. Utilise les connaissances que tu as acquises lors des tâches précédentes.
Tâche 4:	Procure-toi activement au moins trois réactions dans la langue étrangère de clients internes ou externes. Accepte-les de manière professionnelle. Examine les feed-back et réfléchis à ce que tu peux améliorer à l'avenir. Discute de tes conclusions avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Présente ton récapitulatif de la tâche 1 à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et demande-lui des conseils supplémentaires. Demande à ton ou ta supérieur(e) comment il ou elle réagit aux feed-back positifs et négatifs.

Etablis une liste de blocs de textes, formulations et termes dans la langue étrangère.

9.2.4 Mener un entretien de conseil exigeant avec des fournisseurs dans la langue étrangère

Compétence opérationnelle d6: Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option «communication dans la langue étrangère»)

Situation initiale

Lors d'un entretien exigeant avec des fournisseurs internes ou externes, ton objectif est de présenter à ton interlocutrice ou interlocuteur différentes possibilités d'achat de biens ou de services afin de créer une base de décision. Le facteur décisif réside toujours dans le bénéfice pour sa propre entreprise.

Ce mandat pratique t'aide à formuler habilement dans la langue étrangère les besoins et à discuter des solutions.

Mission

Tâche 1:	Réfléchis aux besoins qui existent lors de l'achat de biens ou de services. Dresse dans la langue étrangère un récapitulatif des besoins. Réfléchis ensuite aux solutions que tu attends des fournisseurs pour répondre à ces besoins. Quels sont les avantages et les inconvénients des différentes variantes pour ta propre entreprise? Complète ton récapitulatif.
Tâche 2:	Réfléchis maintenant aux objections que tu pourrais formuler dans la langue étrangère pour chacune des solutions et à la manière dont le fournisseur y réagira. Ajoute ces éléments à ton récapitulatif.
Tâche 3:	Mène au moins trois entretiens exigeants dans la langue étrangère avec des fournisseurs internes ou externes. Utilise les connaissances que tu as acquises lors des tâches précédentes.
Tâche 4:	Procure-toi activement au moins trois réactions dans la langue étrangère de la part de fournisseurs internes ou externes. Accepte-les de manière professionnelle. Examine les feed-back et réfléchis à ce que tu peux améliorer à l'avenir. Discute de tes conclusions avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Présente ton récapitulatif de la tâche 1 avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et demande-lui des conseils supplémentaires.

Demande à ton ou ta supérieur(e) comment il ou elle réagit aux feed-back positifs et négatifs.

Etablis une liste de blocs de textes, formulations et termes dans la langue étrangère

9.3 Option: Finances (c6)

9.3.1 Tenir un livre de caisse

Compétence opérationnelle c6: Exécuter des travaux de comptabilité financière (option «finances»)

Situation initiale

Le livre de caisse permet d'avoir une vue d'ensemble sur les recettes et les dépenses en espèces d'une entreprise ou d'un service. Ce mandat pratique te donne la possibilité de tenir le livre de caisse et de mettre ainsi tes connaissances en pratique.

Mission

Tâche 1:	Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique sur la manière dont tu dois tenir la caisse.
Tâche 2:	Crée des enregistrements complets de justificatifs dans le livre de caisse et classe les justificatifs correctement. Montre à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique les enregistrements que tu as effectués.
Tâche 3:	Effectue un contrôle de caisse à la fin de la période. Discute du résultat avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Il est important que le livre de caisse soit tenu régulièrement et correctement.
Le reçu en lui-même ne suffit pas pour un enregistrement dans le livre de caisse. Un justificatif est nécessaire.

9.3.2 Contrôler les factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs)

Compétence opérationnelle c6: Exécuter des travaux de comptabilité financière (option «finances»)

Situation initiale

Avant de régler des factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs), il est important de contrôler si les marchandises ont été livrées ou si l'entreprise a eu recours aux prestations.

Mission

Tâche 1:	Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique pour savoir quelles factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs) tu dois contrôler. Demande à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique toutes les informations dont tu as besoin pour contrôler les factures des fournisseurs.
Tâche 2:	Contrôle les factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs) en te basant sur les informations fournies dans la tâche 1. Réfléchis à la manière dont tu vas traiter les factures fournisseurs qui contiennent des erreurs.
Tâche 3:	Discute avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique des résultats de ton contrôle et des mesures à prendre pour les éventuelles factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs) présentant des erreurs.
Tâche 4:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Indique sur la facture qu'elle a été contrôlée uniquement lorsque tu es sûr(e) qu'elle est correcte.

9.3.3 Etablir des ordres de paiement

Compétence opérationnelle c6: Exécuter des travaux de comptabilité financière (option «finances»)

Situation initiale

Même si tu n'as pas le droit de valider toi-même des paiements, tu peux aider ton ou ta supérieur(e) hiérarchique en créant des ordres de paiement.

Ce mandat pratique te donne la possibilité, dans un premier temps, d'établir des ordres de paiement en collaboration avec un(e) supérieur(e) hiérarchique. Tu gagneras ainsi en assurance et pourras, dans un deuxième temps, établir des ordres de paiement de manière autonome.

Mission

Tâche 1:	Conviens d'un rendez-vous avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique afin de pouvoir établir ensemble des ordres de paiement.
Tâche 2:	Etablis des ordres de paiement sous la direction de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique.
Tâche 3:	Prépare une check-list pour la procédure d'établissement des ordres de paiement. Discute de la check-list avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et apporte des modifications si nécessaire.
Tâche 4:	Etablis ensuite de manière autonome d'autres ordres de paiement.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

L'établissement d'ordres de paiement se déroule différemment selon les entreprises. La check-list que tu as créée t'aidera à procéder correctement.

9.3.4 Exécuter des tâches de comptabilité financière

Compétence opérationnelle c6: Exécuter des travaux de comptabilité financière (option «finances»)

Situation initiale

La comptabilité financière a pour mission de comptabiliser des transactions commerciales de toutes sortes.

Il est important que la comptabilisation soit exacte et conforme aux prescriptions légales.

Mission

Tâche 1:	Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique pour savoir quelles sont les transactions commerciales que tu dois contrôler et comptabiliser. Demande à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique toutes les informations dont tu as besoin pour pouvoir effectuer une comptabilisation correcte.
Tâche 2:	Contrôle les factures, les justificatifs, etc. en ce qui concerne la transaction, la plausibilité et l'imputation. Réfléchis à la manière dont tu vas procéder si tu constates une erreur dans les justificatifs.
Tâche 3:	Prépare une check-list pour la procédure de comptabilisation des transactions. Discute de la check-list avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et apporte des modifications si nécessaire.
Tâche 4:	Comptabilise ensuite de manière autonome d'autres transactions commerciales.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

La comptabilisation des transactions commerciales se déroule différemment selon les entreprises. La check-list que tu as créée t'aidera à procéder correctement.

9.3.5 Exécuter des tâches de comptabilité salariale

Compétence opérationnelle c6: Exécuter des travaux de comptabilité financière (option «finances»)

Situation initiale

La comptabilité salariale a pour mission de comptabiliser les opérations de versement des salaires et celles concernant les assurances sociales.

Il est important que la comptabilisation soit exacte et conforme aux prescriptions légales et que la protection des données soit respectée.

Mission

Tâche 1:	Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique pour savoir quelles sont les tâches de comptabilité salariale que tu peux effectuer. Demande à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique toutes les informations dont tu as besoin pour pouvoir effectuer une comptabilisation correcte des opérations dans la comptabilité salariale.
Tâche 2:	Contrôle les décomptes, les justificatifs, etc. en ce qui concerne l'administration du personnel et l'imputation. Réfléchis à la manière dont tu vas procéder si tu constates une erreur dans les documents.
Tâche 3:	Prépare une check-list pour la procédure de comptabilisation des opérations salariales. Discute de la check-list avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et apporte des modifications si nécessaire.
Tâche 4:	Comptabilise ensuite de manière autonome d'autres opérations salariales.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

La comptabilisation des opérations salariales se déroule différemment selon les entreprises. La check-list que tu as créée t'aidera à procéder correctement.

9.3.6 Contribuer à l'établissement des comptes annuels

label

Compétence opérationnelle c6: Exécuter des travaux de comptabilité financière (option «finances»)

Situation initiale

Dans le cadre de la clôture annuelle des comptes, des travaux très différents doivent être effectués, comme par exemple la clôture des comptes auxiliaires, l'établissement du bilan et du compte de résultat.

Il est important que le traitement soit exact et conforme aux prescriptions légales et que la protection des données soit respectée.

Mission

Tâche 1:	Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique pour savoir quels sont les travaux que tu peux effectuer et soutenir dans le cadre de la clôture annuelle. Demande à ton ou ta supérieur(e) hiérarchique toutes les informations dont tu as besoin pour pouvoir effectuer les travaux.
Tâche 2:	Contrôle les dossiers, documents et écritures comptables, etc. en ce qui concerne la plausibilité l'exactitude et l'exhaustivité. Réfléchis à la manière dont tu vas procéder si tu constates une erreur.
Tâche 3:	Prépare une check-list pour la procédure à suivre lors de tes travaux de clôture annuelle. Discute de la check-list avec ton ou ta supérieur(e) hiérarchique et apporte des modifications si nécessaire.
Tâche 4:	Effectue tes travaux de clôture des comptes de manière autonome.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

L'établissement des comptes annuels se déroule différemment selon les entreprises. La check-list que tu as créée t'aidera à procéder correctement.

9.4 Option: Technologie (e5 / e6)

9.4.1 Mettre en place et gérer des bases de données

label

Compétence opérationnelle e5: Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option «technologie»)

Situation initiale

Les bases de données sont utilisées dans de nombreux processus de l'entreprise. Cela exige une organisation judicieuse de la base de données ainsi que des données actuelles et correctes.

Mission

Tâche1:	Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique sur la base de données que tu dois mettre en place ou gérer. Obtiens de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique toutes les informations nécessaires pour pouvoir effectuer les travaux sur la base de données.
Tâche2:	Dresse une liste des principaux travaux liés à la base de données. Complète la liste avec les problèmes courants liés à la base de données. Dans la liste, indique pour chaque problème comment tu peux le résoudre, en respectant les schémas de résolution prédéfinis.
Tâche3:	En cas de problème avec la base de données, applique le schéma de résolution prédéfini et transmets le problème au service compétent si tu ne peux pas le résoudre toi-même.
Tâche4:	Instruis les collaboratrices et collaborateurs à l'utilisation de la base de données. Donne-leur des conseils pour résoudre les problèmes liés à l'utilisation de la base de données.
Tâche5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Réfléchis aux personnes que tu peux aider grâce à tes connaissances et à ton expérience.

9.4.2 Résoudre les problèmes techniques liés aux systèmes informatiques

Compétence opérationnelle e5: Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option «technologie»)

Situation initiale

Tu n'es pas qu'une utilisatrice ou un utilisateur lambda de systèmes informatiques, tu résous également les problèmes techniques dans ton travail quotidien. Tu le fais d'abord pour toi-même puis, avec l'expérience, également pour tes collègues de travail.

Mission

Tâche 1:	Sois attentif(ve) aux problèmes techniques des systèmes informatiques chez toi ou chez d'autres utilisatrices ou utilisateurs. Dresse une liste des problèmes les plus fréquents.
Tâche 2:	Indique dans la liste pour chaque problème la manière dont tu peux le résoudre en respectant les schémas de résolution prédéfinis.
Tâche 3:	Saisis-toi du problème qui se présente à toi ou qu'une ou un collègue de travail rencontre. Pose pour cela les questions habituelles et, si nécessaire, rends-toi dans les services concernés pour te faire une idée de la situation.
Tâche 4:	Applique le schéma de résolution prédéfini et transmets le problème au service compétent si tu n'es pas en mesure de le résoudre.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Réfléchis aux personnes que tu peux aider grâce à tes connaissances et à ton expérience.

9.4.3 Soutenir l'acquisition et l'introduction de nouveaux systèmes informatiques

Compétence opérationnelle e5: Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option «technologie»)

Situation initiale

Choisir et introduire des systèmes informatiques est une tâche exigeante et les collaboratrices et collaborateurs attendent, outre des améliorations, une migration sans heurts vers un nouveau système informatique.

Mission

Tâche 1:	Renseigne-toi auprès de ton ou ta supérieur(e) hiérarchique pour savoir à quelle acquisition et à quelle introduction d'un nouveau système informatique tu peux participer. Obtiens de ta ou ton supérieur(e) hiérarchique toutes les informations dont tu as besoin pour pouvoir effectuer les travaux nécessaires.
Tâche 2:	Dresse la liste des principaux travaux liés à l'acquisition et à la mise en place du système informatique.
Tâche 3:	Effectue tes travaux planifiés en rapport avec l'acquisition et l'introduction du nouveau système informatique.
Tâche 4:	Instruis les collaboratrices et collaborateurs sur l'utilisation du nouveau système informatique. Donne-leur des conseils pour une utilisation efficace et sûre.
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Réfléchis aux personnes que tu peux aider grâce à tes connaissances et à ton expérience.

9.4.4 Réaliser une évaluation quantitative

Compétence opérationnelle e6: Evaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option «technologie»)

Situation initiale

L'évaluation quantitative fait référence au «combien». Les évaluations quantitatives te seront utiles dans toutes les situations où les chiffres permettent d'obtenir des informations sur une situation donnée. Ce mandat pratique est à ta disposition pour que tu puisses effectuer les premières étapes d'une telle évaluation en toute confiance.

Mission

Tâche 1:	En collaboration avec un(e) supérieur(e) hiérarchique, choisis un sujet pour lequel tu pourras effectuer une évaluation quantitative sur la base d'une grande quantité de données.
Tâche 2:	Fais le point sur la base de données. Réfléchis sous quelle forme tu souhaites présenter ton résultat final et calcule ou détermine les chiffres clés, les valeurs ou les séries de données demandées conformément à ton mandat.
Tâche 3:	Traite les données à l'aide de programmes d'évaluation. Présente les informations pertinentes de manière claire et plausible.
Tâche 4:	Vérifie ton résultat: les résultats sont-ils plausibles, réalistes et conformes à tes attentes?
Tâche 5:	Documente et analyse ta démarche et tes résultats. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.

Conseils sur la manière de procéder

Chaque ensemble de données à traiter peut se présenter différemment. Assure-toi d'avoir bien compris les données avant de te lancer et demande de l'aide en cas de doute. Utilise des programmes d'évaluation pour les grandes quantités de données.