



Employé-e de commerce AFP

Outils de mise en œuvre combinée de mandats pratiques

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

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

Remarque sur la mise en œuvre combinée des mandats pratiques :

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



1^{re} année de formation

Mandats pratiques

a1 Participer activement aux entretiens de qualification

a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures

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

a2 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches

a2 Planifier une journée de travail

b2 Prendre en compte des demandes

b2 Traiter ou transférer des demandes

b2 Instaurer un contact numérique

b2 Téléphoner de manière professionnelle

c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours

c2 Avoir le sens du service

e1 Recevoir et exécuter un mandat de préparation

e1 Effectuer une recherche

e2 Présenter des contenus

d1 Organiser un événement

d1 Rédiger des instructions pour un outil de visioconférence

d1 Créer une documentation photographique



2^e année de formation

Mandats pratiques

b3 Répondre à des objections

b3 Transmettre des informations

b3 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil

c3 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion

c3 Créer un document de soutien

c3 Établir un décompte

c3 Tenir le livre de caisse

c3 Établir une facture

e3 Recevoir un mandat d'analyse

e3 Analyser des informations

e3 Effectuer une analyse qualitative

e3 Effectuer une analyse quantitative