



1<sup>re</sup> année de formation

---

## Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle c1 : Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial**

#### Situation initiale

Pour bien exécuter un mandat, tu dois connaître toutes les informations importantes qui s'y rapportent avant de pouvoir passer à la mise en œuvre.

Tu demandes à la personne qui t'a confié le mandat de vérifier le résultat de ton travail et de te donner un feed-back sur la façon dont tu as réalisé le travail. Profite de chaque feed-back pour apprendre quelque chose.

Dans ce mandat pratique, tu t'exerces à recevoir des ordres de travail et des retours de manière ciblée.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Avec ta ou ton responsable, définis la procédure pour recevoir des mandats de manière structurée. Pose-toi en outre les questions suivantes :

- Qu'est-ce qu'un mandat ?
- Pour quand dois-tu terminer le mandat ?
- Sous quelle forme dois-tu exécuter le mandat (p. ex. oralement ou par écrit) ?
- Qui sont les personnes de contact pour ce mandat ?
- De quels outils ou ressources disposes-tu ?

Consigne tes réflexions dans un aperçu.

---

**Tâche partielle 2** Au cours des prochains jours, accepte au minimum trois mandats.

Planifie les différentes étapes des mandats et exécute-les.

Tiens compte de ton aperçu de la tâche partielle 1.

---

**Tâche partielle 3** Dès que tu as terminé le mandat, informes-en la personne qui te l'a confié.

Demande-lui aussi un feed-back sur ton travail en lui posant les questions suivantes :

- Comment ai-je communiqué ?
-



- 
- Comment ai-je résolu les problèmes ?
  - Comment ai-je fait preuve d'autonomie ?
  - Le résultat correspond-il aux attentes ?
  - Ma démarche était-elle judicieuse ?

Prends des notes sur le feed-back. Complète ton aperçu avec ces notes.

---

**Tâche partielle 4** Appuie-toi sur le feed-back obtenu pour déduire des mesures visant à améliorer ton travail à l'avenir. Note ces mesures dans ton aperçu.

---

**Tâche partielle 5** Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

---

### Remarques sur la solution

Tu apprendras à recevoir des ordres de travail et des retours de manière ciblée dans l'élément opérationnel « Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial ».

### Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.