IGKG CIFC SCHWEIZ SUISSE SVIZZERA

Examen final en entreprise

Travail pratique

Employé-e de commerce AFP

Cas « Complexe sportif »

Version : 1.0 / 27.04.2025

TP	Thème	Méthode	Points
1	Gestion du développement professionnel et personnel	Exercice de la corbeille de courrier	9
2	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	Jeu de rôles	9
3.1	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	Simulation pratique	6
3.2	Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	Critical Incident	6
3.3	Traitement d'informations et de contenus	Critical Incident	6
Total points max.			**36**

SÉRIE ZÉRO

Situation initiale générale

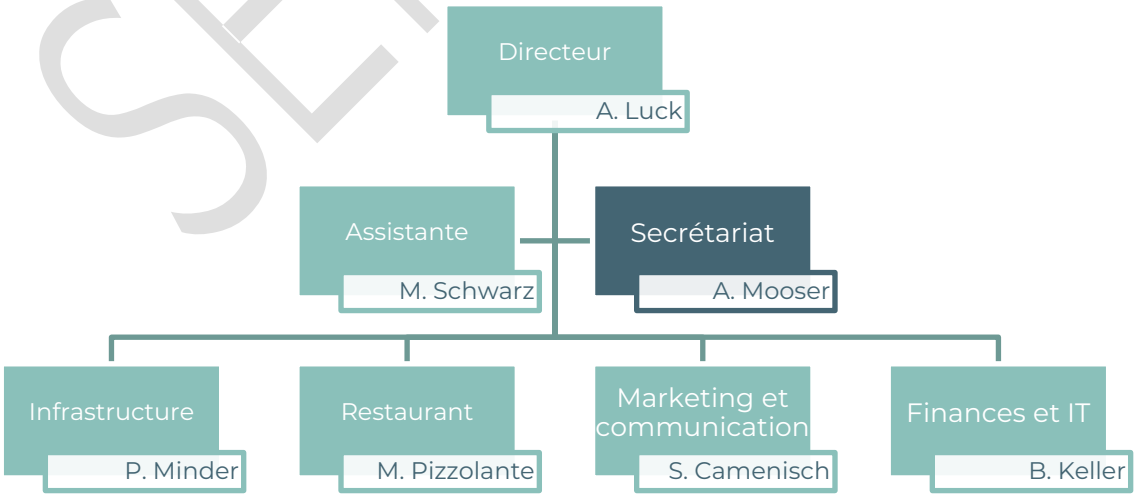
Vous travaillez au secrétariat du complexe sportif « Matte ». Le complexe abrite entre autres des terrains de football, de tennis, de squash et de badminton, une piscine couverte publique et un restaurant.

Votre équipe, composée de la responsable, Madame Angela Mooser (100 %), et d'une autre employée (60 %), est essentiellement responsable des tâches suivantes :

- Gestion des prêts de raquettes, de balles et ballons, de maillots et d'autres équipements sportifs
- Gestion des réservations des différents terrains
- Vente d'articles de sport tels que raquettes, balles, ballons et maillots de bain
- Coordination du personnel chargé du nettoyage, des gardiens, des artisans, etc.

Le bureau du secrétariat est intégré à la zone d'accueil des clientes et clients du complexe sportif. Vous vous le partagez à trois.

Organigramme



SÉRIE ZÉRO

TP 1 : Gestion du développement professionnel et personnel

Situation initiale

Comme d'habitude, vous arrivez au bureau à 8 h le mercredi. Aujourd'hui, vous travaillez avec Madame Mooser. Celle-ci a laissé sur votre bureau le message suivant à votre attention :

> J'ai dû m'absenter. Merci de répondre impérativement au téléphone – le plombier doit rappeler sous 30 minutes pour fixer un rendez-vous pour la réparation du robinet défectueux dans les toilettes des femmes. Il est toujours difficile à joindre. Il faudrait convenir avec lui d'un rendez-vous au plus vite.
>
> Merci beaucoup et à plus tard,
>
> Angela

Vous vérifiez à présent vos e-mails. Vous avez trois nouveaux messages. Vous lisez le premier message :

> From: Marco Benvenuto [mailto: m.benvenuto@info.ch]
>
> Sent: hier ; 20 h 20
>
> To: Destinataire
>
> Subject: Demande de produit
>
> Bonjour,
>
> Je suis à la recherche d'une raquette de tennis et j'aimerais savoir quels modèles vous avez en stock et à quel prix. Pourriez-vous s'il vous plaît me faire parvenir ces informations ?
>
> Merci d'avance.
>
> Meilleures salutations,
> Marco Benvenuto

SÉRIE ZÉRO

Vous venez de finir la lecture de ce premier message quand deux jeunes hommes se présentent au comptoir du secrétariat et indiquent avoir réservé un court de tennis à 8 h 30. Vous consultez le système de réservation et constatez que le terrain au nom de ce client n'a été réservé qu'à partir de 9 h 15.

Avant que vous n'ayez le temps de répondre à vos clients, le téléphone sonne. Ayant en tête le message de votre supérieure, vous vous excusez auprès d'eux et prenez l'appel. Contre toute attente, ce n'est pas le plombier qui est à l'autre bout du fil, mais une dame qui a oublié son maillot de bain à la piscine la veille. Elle vous demande d'aller vérifier immédiatement si le maillot est toujours dans le casier à côté de la pataugeoire.

Tâche	Heure
1. Planifiez la façon dont vous allez gérer toutes les tâches à effectuer. Prenez des notes dans le formulaire de solution. Vos notes ne seront pas évaluées.	5 min
2. À l'aide de vos notes, expliquez aux expert-e-s quand vous prévoyez de vous occuper des différentes tâches. Justifiez la priorisation choisie.	6 min
3. Décrivez une situation tirée de votre pratique dans laquelle il a été important, mais compliqué, de définir les bonnes priorités. Expliquez comment vous avez réagi dans cette situation. Évaluez votre action.	4 min

Critères d'évaluation	Points
Les tâches à effectuer sont-elles entièrement prises en compte ?	3
Les tâches à effectuer sont-elles correctement priorisées et la hiérarchisation choisie est-elle justifiée de manière compréhensible ?	3
Le transfert dans la pratique du/de la candidat-e est-il réussi ?	3

SERIE ZERO

Modèle de solution pour la TP 1

Tâche à effectuer	Quand ?	Comment ?

SÉRIE ZÉRO

Tâche à effectuer	Quand ?	Comment ?

SÉRIE ZÉRO

TP 2 : Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts

Situation initiale

Un enseignant/une enseignante souhaite organiser des olympiades sportives avec des élèves et a donc pris un rendez-vous avec votre collègue. Comme celle-ci est malade aujourd'hui, vous devez mener l'entretien. L'enseignant arrive dans cinq minutes.

Offre pour les écoles

Sport	Prix par personne
Badminton[1]	CHF 7,50
Squash[1]	CHF 7,50
Piscine (intérieure) [1]	CHF 4,50
Mini-golf[1]	CHF 4,50
Bowling[1]	CHF 7,50
Tennis de table[1]	CHF 4,50
Restauration	**Prix par personne**
Option 1 : pique-nique (sandwich, fruits et une boisson de 0,5 l)[2]	CHF 9,50
Option 2 : menu de midi (salade ou soupe, plat du jour et boisson de 0,5 l) [2]	CHF 16,50

[1]Les prix comprennent l'utilisation des installations sportives et la location éventuelle d'équipements.

[2]Les options pour le repas de midi peuvent être adaptées en fonction des besoins de l'école.

Tâche	Heure
1. Préparez-vous à l'entretien avec l'enseignant.	5 min
2. Accueillez l'enseignant, déterminez ses besoins et élaborez une proposition de solution appropriée. Avant de prendre congé, résumez ce qui s'est dit et définissez la suite de la procédure.	10 min
3. Décrivez un entretien précis, exigeant, que vous avez eu à mener avec un client pendant votre formation. Expliquez comment vous avez réagi dans cette situation. Évaluez votre action.	5 min

Critères d'évaluation	Points
L'entretien est-il mené de manière professionnelle ?	3
Des solutions adaptées aux besoins sont-elles proposées ?	3
Le transfert dans la pratique du/de la candidat-e est-il réussi ?	3

SÉRIE ZÉRO

TP 3.1 : Collaboration au sein de processus de travail en entreprise

Situation initiale

La fête de Noël organisée tous les ans approche. Elle réunit, en tout, 47 personnes. La direction vous a confié l'organisation de la fête au dernier moment.

Le restaurant qui était réservé vient de se désengager en raison d'un dégât des eaux. Il reste à peine un mois avant la fête. Le personnel commence à s'impatienter et aimerait savoir quand et où aura lieu le repas de Noël. Vous connaissez une grande partie des employés et savez que certaines personnes ne mangent pas de viande. Certains sont véganes.

Tâche	Heure
1. Lecture / préparation	1,5 min
2. Expliquez les principales mesures que vous prenez pour pouvoir réserver au plus vite un nouveau restaurant et éviter d'éventuelles tensions en lien avec le repas proposé. Justifiez votre action.	5 min

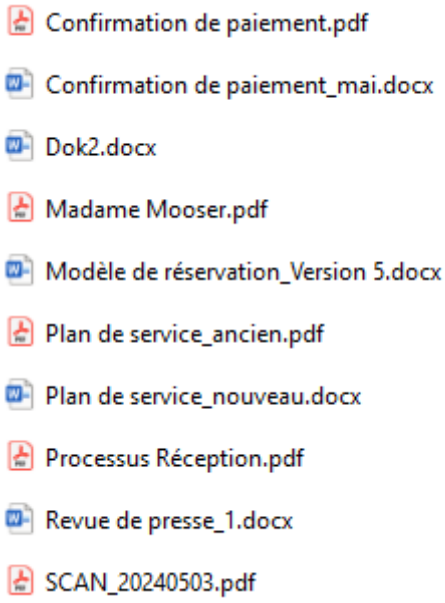
Critères d'évaluation	Points
Une procédure pertinente est-elle décrite de manière compréhensible ?	3
L'action est-elle justifiée de manière compréhensible ?	3

SÉRIE ZÉRO

TP 3.2 : Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications

Situation initiale

L'archivage numérique des documents à l'accueil du complexe sportif n'est pas réalisé correctement. Certaines données sont par exemple enregistrées sur le bureau et d'autres sont classées dans de mauvais dossiers. En outre, les documents sont nommés de manière assez arbitraire (voir exemple ci-dessous).



Tâche	Heure
1. Lecture / préparation	1,5 min
2. Décrivez les principales mesures que vous prenez pour remettre au plus vite de l'ordre dans l'archivage numérique du secrétariat. Justifiez votre action.	5 min

Évaluation

Critères d'évaluation	Points
Une procédure pertinente est-elle décrite de manière compréhensible ?	3
L'action est-elle justifiée de manière compréhensible ?	3

SÉRIE ZÉRO

TP 3.3 : Traitement d'informations et de contenus

Situation initiale

La direction du complexe sportif souhaite toucher de nouveaux groupes de clients et se démarquer plus clairement de la concurrence. Votre supérieure vous a ainsi confié pour mission d'effectuer une analyse approfondie des concurrents du complexe sportif.

Tâche	Heure
1. Lecture / préparation	1,5 min
2. Expliquez étape par étape comment vous procédez pour effectuer cette recherche. Justifiez votre action.	5 min

Évaluation

Critères d'évaluation	Points
Une procédure pertinente est-elle décrite de manière compréhensible ?	3
L'action est-elle justifiée de manière compréhensible ?	3

SÉRIE ZÉRO