

# Programme des CI – Employé-e-s de commerce CFC

## 1<sup>re</sup> année d'apprentissage

CI 1 (septembre)	CI 2 (octobre)
Formation / CI Organisation / Rôle Travailler avec Konvink UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise » Méthode des 6 étapes Bases du traitement des mandats Orientation vers les services	Transmission d'informations Découverte de l'entreprise Introduction présentation d'oeuvre Introduction CC- CI 1 Introduction phase d'apprentissage autonome encadré
Suivi CI 1 Préparation CI 2	Suivi CI 2 Mandat CI 3 Mandat de transfert 1

CI 3 (octobre-mai)
Mise en oeuvre du mandat de travail CI 3
<b>UA</b> Traiter les demandes des clients sur différents canaux Certificat e-test CC- CI 1

CI 4 (mai / juin)
État des lieux sur le mandat de transfert CC- CI 1 Concept d'information et de communication Réclamations Produits / services Réglementations dans l'entreprise Introduction CC- CI 2
Suivi CI 4 Mandat CI 5 Mandat de transfert 1

CI 5 (juin-octobre)
Mise en oeuvre du mandat de travail CI 5
<b>UA (introduction)</b> Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles
<b>Mon projet</b> Idée de projet et réalisation d'une esquisse

## 2<sup>e</sup> année d'apprentissage

CI 6 (octobre)
<b>Mon projet</b> Idée Esquisse Objectif / calendrier Prochaines étapes Groupes d'apprentissage
Suivi CI 6 Préparation CI 7 Mandat de transfert 2

CI 7 (décembre)
<b>Mon projet</b> Objectif du projet Calendrier du projet
<b>UA (approfondissement)</b> Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles
Suivi CI 7 Préparation CI 8 Mandat de transfert 2

CI 8 (janvier)
<b>Mon projet</b> État du projet Calendrier du projet Documentation
<b>UA (fin)</b> Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles
Suivi CI 8 Préparation CI 9 Mandat de transfert 2 Certificat e-test CC- CI 2

CC-CI 1 : Certificat e-test (40%)
Gérer habilement les interfaces en entreprise Traiter les demandes des clients sur différents canaux

CC-CI 1 : Mandat de transfert (60%)
Mandat de transfert « Traiter les demandes des clients »

CC-CI 2 : Certificat e-test (40%)
Utiliser des infrastructures numériques Créer des contenus numériques Garantir la gestion des données Rédiger des textes compréhensibles

CC-CI 2 : Mandat de transfert (60%)
Mandat de transfert « Mon projet » (mise en oeuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)

## 3<sup>e</sup> année d'apprentissage

CI 9 (septembre - novembre)
<b>Mon projet</b> Réflexion / finalisation
<b>Entreprise et environnement</b> Analyse PESTEL
État des lieux Input procédure de qualification en entreprise Introduction présentation de projet
Suivi CI 9 Préparation CI 10 Mandat de transfert 2

CI 10 (janvier)
<b>Mon projet</b> Présentation
Atelier compétences transversales Planification du développement professionnel Fin

Jours en présentiel

Préparation / Suivi

Phase d'apprentissage autonome encadré

Contrôles de compétence

Mandat de transfert (Euvre)

★ Remise après le CI 4 // évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2<sup>e</sup> année

★ Remise jusqu'au CI 10 // évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3<sup>e</sup> année