



Cours interentreprises – Jour en présentiel 4

Programme du jour

Introduction

Rétrospective/objectifs/pertinence/déroulement	Input	8h30
Feed-back sur les travaux	Feed-back	

Bloc 1 : Le concept d'information et de communication et les réclamations

Bases du concept d'information et de communication	Input	
Identifier les groupes d'intérêts	MindMap	
Acquérir une vue d'ensemble du concept d'information et de communication de l'entreprise	Tâche d'apprentissage	
	Pause	10h20
Traiter des réclamations	Input	
« Traiter les demandes des clients sur différents canaux »	Atelier	
	Pause de midi	12h20

Bloc 2 : L'élaboration de prestations et de produits finis

Production de biens et de services dans l'entreprise et marchés	Input	
Dans sa propre entreprise	Dessiner au lieu d'écrire	

Bloc 3 : Les règles au sein de l'entreprise

Dans mon quotidien professionnel	Échange d'expériences	
Dispositions légales et règles de l'entreprise	Input	
	Pause	14h25
Les règles dans la pratique	Atelier	
Fixation des connaissances relatives aux thèmes de l'après-midi	Taboo	



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Conclusion/Perspective

Fin de la journée

Cible

Prochaines étapes

Séance plénière

Fin

16h30