

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

		1. Année de formation		2 <sup>e</sup> année de formation				3 <sup>e</sup> année de formation	
Jours en présentiel	CI 1 (septembre)	CI 2 (octobre)	CI 4 (mai/juin)	CI 6 (octobre)	CI 7 (décembre)	CI 8 (janvier)	CI 9 (septembre)	CI 10 (janvier)	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation/CI</li> <li>Organisation/rôle</li> <li>Travailler avec Konvink</li> <li>UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise »</li> <li>Méthode IPDRCE</li> <li>Les bases de la gestion de mandats</li> <li>Avoir le sens du service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transmission d'informations</li> <li>Découverte de l'entreprise</li> <li>Introduction à la présentation d'œuvre</li> <li>Introduction CC-CI 1</li> <li>Introduction à la phase d'autoapprentissage guidée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bilan mandat de transfert CC-CI 1</li> <li>Concept d'information et de communication</li> <li>Réclamations</li> <li>Produits/services</li> <li>Règles au sein de l'entreprise</li> <li>Introduction CC-CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Idee</li> <li>Esquisse</li> <li>Objectif/plan</li> <li>Prochaines étapes</li> <li>Groupes d'apprentissage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Objectif du projet</li> <li>Calendrier du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UA (approfondissement)</li> <li>Infrastructure numérique</li> <li>Gestion des données</li> <li>Contenus numériques</li> <li>Textes compréhensibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>État du projet</li> <li>Calendrier du projet</li> <li>Documentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Réflexion/finalisation</li> <li>Entreprise et environnement</li> <li>Analyse PESTEL</li> <li>Bilan</li> <li>Input PQual entreprise</li> <li>Introduction</li> <li>Présentation du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Présentation</li> <li>Atelier compétences transversales</li> <li>Planifier l'évolution professionnelle</li> <li>Fin</li> </ul>
	Préparation/ suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 1</li> <li>Préparation CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 2</li> <li>Mandat CI 3</li> <li>Mandat de transfert 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 4</li> <li>Mandat CI 5</li> <li>Mandat de transfert 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 6</li> <li>Préparation CI 7</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 7</li> <li>Préparation CI 8</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 8</li> <li>Préparation CI 9</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 9</li> <li>Préparation CI 10</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	
	Phase d'autoapprentissage guidée		<b>CI 3 (octobre-mai)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation du mandat CI 3</li> </ul> <b>UA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li> </ul>	<b>CI 5 (juin-octobre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation du mandat CI 5</li> </ul> <b>UA (introduction)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastructure numérique</li> <li>Gestion des données</li> <li>Contenus numériques</li> <li>Textes compréhensibles</li> </ul> <b>Mon projet</b>					
Contrôles des compétences	Test de certification		<b>CC-CI 1 : Certificat E-Test (40 %)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer habilement les interfaces en entreprise</li> <li>Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li> </ul>	<b>CC-CI 1 : Mandat de transfert (60 %)</b> <p>Mandat de transfert « Traiter les demandes des clients »</p>		<b>CC-CI 2 : Certificat E-Test (40 %)</b> <p>Certificat E-Test</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser des infrastructures numériques</li> <li>Créer des contenus numériques</li> <li>Garantir la gestion des données</li> <li>Rédiger des textes compréhensibles</li> </ul>	<b>CC-CI 2 : Mandat de transfert (60 %)</b> <p>Mandat de transfert « Mon projet » (réaliser, documenter et présenter son propre projet dans l'entreprise)</p>		



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



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