



Cours interentreprises – Jour en présentiel 4

---

## Programme du jour

---

### Introduction

Rétrospective/objectifs/pertinence/déroulement	Input	8h00
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	
	<b>Pause</b>	<b>10h10</b>

Traiter des réclamations	Input	
« Traiter les demandes des clients sur différents canaux »	Atelier	
	<b>Pause de midi</b>	<b>12h00</b>

---

### 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	
	<b>Pause</b>	<b>14h30</b>

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**

**17h15**