

## Programme du CI 2 – mai 2023 – 1<sup>er</sup> jour – Apprentis

---

### Objectif évaluateur 1.1.8.7

#### Travailler avec l'oeuvre « Mon entreprise »

---

Rappel des éléments essentiels de la formation (dé des compétences, objectifs obligatoires et optionnels, taxonomie)

08.00

Travail en groupes

Dans chaque groupe chacun prend connaissance des travaux des autres. Ils sélectionnent une des tâches partielles répondant aux critères ou non et expliquent en quoi elles correspondent ou non aux tâches mentionnées dans le mandat

Présenter le résultat devant la classe

Vérification de l'avancement des UA et de l'auto-évaluation des grilles de compétences / E-tests 1 et 2

Discussion en plénum sur les UA réalisées

Pause

### Communication

---

**Objectifs** 1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients, et  
1.1.3.4 Présentation des réclamations contre des partenaires commerciaux

Introduction à la communication

Théorie et Processus sur la communication

UA 3 – présentation et développement

Pause de midi

12.00 – 13.00

## Communication - suite

---

Visionner le film sur la vente (Les 7C)

13.00

Lien avec les UA 3 et 4

- Passer en revue
- Discussion

Théorie sur l'entretien client

UA 4 – présentation et développement

Visionner le film sur les réclamations

Visionner le même film sans erreur

Exercice

Réclamation aux partenaires commerciaux

Exercice

Présentation succincte du Mandat pratique optionnel

« Mon moi numérique »

Les apprentis sont invités à le lire et à réaliser les étapes 1 - 5

Pause

## Présentation du Mandat 3 – « Entretiens clients »

---

Présentation du Mandat 3, étape par étape, en se référant, pour chacun des critères, à la grille d'évaluation

Parcourir le Mandat 3 et utiliser le Guide pour la réalisation du Mandat 3

17.00

## Programme du CI 2 – mai 2023 – 2<sup>e</sup> jour – Apprentis

---

**Mandat 2** 08.00  
 Ré-explication des consignes sur la base Guide pour la réalisation du Mandat 2  
 Retravailler le mandat 2 et possibilité de poser des questions  
 Contrôle des compétences

Pause

### Approfondissement de l'objectif 1.1.8.3

« Utiliser ses connaissances de l'entreprise »

### Contribution à la responsabilité sociétale des entreprises (contribution à la durabilité environnementale et sociale)

---

Présentation Powerpoint – Responsabilité sociétale des entreprises (RSE)  
 Pause durant le cours 12.00

Pause de midi 12.00 – 13.00

### Situations d'entretiens

---

Exercice de groupe 13.00  
 Echange de situations d'entretiens vécues en entreprise  
 en vue de trouver des cas concrets pour la réalisation du Mandat 3  
 Présentation en plénum

### Atelier média

---

Sur la base du document « Instructions de travail Atelier »  
 Exercice  
 Chacun des groupes constitués traite un des thèmes  
 et le présente en plénum

Pause

### Protection des données

---

Présentation et commenter le PPT

### Clôture programme cadre

---

PFP (présentation des grandes lignes)  
 Check-list – Tâches à effectuer pour le CI 3 et la 2<sup>e</sup> année de formation  
 Planification de la 2<sup>e</sup> année  
 Questions-réponses  
 Feed-back  
 Citez 2 points positifs et 2 points à améliorer du CI 2  
 Clôture du CI 2 17.00