



Module N° 3	Travailler avec des partenaires commerciaux et administratifs : traiter tout type de courriers liés à une activité professionnelle
Planification - durée	Semestre II - première partie - 9 semaines
Domaine(s) de compétences / domaines d'étude	<ol style="list-style-type: none">8. Maîtrise de la langue et de la communication - FR, TCO2. Elaboration de documents - ICA1. Contact avec la clientèle - FR, E&S3. Activités dans le cadre de processus de travail - E&S4. Planification des délais - ICA6. Traitement des informations - ICA7. Connaissance du contexte économique et social - E&S
OBJECTIF(S) GENERAL(AUX) - Intentions (par ordre de priorité)	<ol style="list-style-type: none">8. Expression claire, adéquate et adaptée à l'interlocuteur. Aisance dans la communication orale et écrite - FR, TCO2. Connaissances structurées des technologies de l'information et utilisation de ces connaissances pour l'élaboration de documents et pour la communication - ICA1. Compréhension et reconnaissance des besoins du client - TCO, FR3. Compréhension et adhésion aux processus de travail d'une entreprise. Connaissance des bases de la comptabilité d'entreprise - E&S4. Organisation de la gestion du temps personnel et professionnel - ICA6. Aptitude à gérer efficacement l'information. Classement et archivage, sauvegarde et protection, mise à jour des informations - ICA7. Connaissance du contexte économique et social de l'entreprise - E&S



Attestation fédérale professionnelle « Assistant-e de bureau »

<p>OBJECTIFS PARTICULIERS - <i>Compétences professionnelles</i></p>	<ul style="list-style-type: none">8.1 Interpréter correctement ce qui est vu et entendu et avoir une réaction appropriée - FR, TCO8.2 Comprendre les énoncés et les textes et avoir une réaction appropriée - FR, TCO8.3 Utiliser la langue française de manière compréhensible et correcte - FR, TCO2.1 Elaborer de manière autonome des documents internes et externes, judicieux et plaisants - ICA, FR2.2 Etre capable de rédiger des écrits personnalisés et adaptés à la situation - ICA, FR1.1 Suivre les conversations, les déclarations et les discussions, comprendre les intentions de l'interlocuteur, y réagir de manière appropriée - TCO, FR3.2 Exécuter des tâches simples et répétitives pour la comptabilité de l'entreprise - E&S4.1 Identifier les moyens auxiliaires et les instruments à disposition pour la planification des délais - ICA6.1 Rechercher et utiliser de manière responsable données et informations - ICA6.2 Utiliser de façon judicieuse les systèmes de classement électronique et conventionnels - ICA6.3 Sauvegarder et protéger des données et des informations contre les accès non autorisés ; détruire les données superflues - ICA7.1 Participer à la vie politique - E&S7.2 Comprendre et se préoccuper des faits sociaux et culturels - E&S7.3 Etre conscient des différents rôles dans la vie sociale et adapter ses agissements en conséquence - E&S
--	---



Attestation fédérale professionnelle « Assistant-e de bureau »

<p><i>Compétences méthodologiques</i></p>	<p>a. Méthode de travail / gestion des sources d'information b. Techniques de présentation c. Définition d'objectifs et de priorités</p> <p>METHODE DES 6 PAS</p> <p>1. Comprendre 2. Appliquer 3. Analyser</p>
<p><i>Compétences sociales et relationnelles</i></p>	<p>Capacité à communiquer Souci de satisfaire la clientèle Aptitude à travailler en équipe / collaboration</p>
<p>OBJECTIFS EVALUATEURS - Contenu</p>	<p>8.1.2 <i>Connaître et appliquer les aspects favorisant ou entravant la communication - FR, TCO</i> 8.2.1 <i>Comprendre les conversations - FR, TCO</i> 8.2.2 <i>Lire et comprendre les textes - FR</i> 8.3.1 <i>Connaître et appliquer les règles d'orthographe, de grammaire et de syntaxe - FR</i> 8.3.2 <i>Combiner la structure et le contenu des textes - FR</i> 8.1.1 <i>Connaître les principes de la communication - FR, TCO</i> 2.2.2 <i>Rédiger des documents personnels - FR</i> 2.2.3 <i>Rédiger des demandes - ICA, FR</i> 2.1.2 <i>Documenter des processus de travail - ICA, FR</i> 1.1.1 <i>Mener des entretiens - TCO, FR</i> 3.2.1 <i>Etre capable d'expliquer le bilan et le compte de pertes et profit d'une entreprise - E&S</i> 3.2.3 <i>Tenir une comptabilité débiteurs et créanciers - E&S</i> 3.2.5 <i>Calculer des intérêts - E&S</i> 3.2.6 <i>Expliquer les amortissements - E&S</i> 3.2.7 <i>Exécuter des opérations de change - E&S</i> 3.2.8 <i>Expliquer les opérations de paiement bancaire - E&S</i></p>



Attestation fédérale professionnelle « Assistant-e de bureau »

	<p>3.2.9 <i>Maîtriser les opérations mathématiques fondamentales et le calcul des pourcentages - E&S</i></p> <p>4.1.2 <i>Utiliser les outils de planification des délais - ICA</i></p> <p>6.1.1 <i>Se procurer des informations et des données - ICA</i></p> <p>6.2.1 <i>Classer et conserver des données et des documents - ICA</i></p> <p>6.3.1 Protéger des données - ICA</p> <p>6.3.2 <i>Enregistrer des données et effectuer des sauvegardes - ICA</i></p> <p>6.3.3 Détruire des données, des documents et des objets - ICA</p> <p>7.1.4 <i>Comprendre la Suisse comme faisant partie de l'Europe - E&S</i></p> <p>7.2.4 <i>Identifier les devoirs liés à l'économie sociale de marché - E&S</i></p> <p>7.2.5 <i>S'assurer contre les risques quotidiens - E&S</i></p> <p>7.2.6 Agir dans le respect de l'environnement - E&S</p> <p>7.3.1 <i>Connaître les différentes sortes de contrat - E&S</i></p> <p>7.3.3 <i>Remplir sa propre déclaration fiscale - E&S</i></p>
Evaluations	<p><u>Evaluations sommatives et certificatives</u> (validation du module) :</p> <ul style="list-style-type: none">• Situation emblématique de lancement reprise et notée en fin de module• Contrôles périodiques de connaissance en cours de module (notes) <p><u>Evaluations formatives</u> :</p> <ul style="list-style-type: none">• Autoévaluation et entretiens sur la situation emblématique de lancement• Coévaluations sur mandats ou petites situations problèmes proposés aux apprentis



Attestation fédérale professionnelle « Assistant-e de bureau »

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

1. Module organisé autour des activités d'une agence de voyage, dont les élèves sont des employés (axes à travailler : la Suisse dans l'Europe, la recherche d'info, la communication, le change, la satisfaction de la clientèle, dossier de candidature en réponse à l'annonce parue dans le journal (Module 1). Puis : 2 - 3 agences, qui se confient des tâches et sont en concurrence.
2. Compétences personnelles et relationnelles abordées sans faire l'objet d'un travail spécifique :
 - Identification et analyse de ses propres capacités
 - Capacité à gérer les conflits et les critiques
 - (Volonté d'apprendre)
 - Autonomie
 - Civilité / présentation
 - Conscience professionnelle / respect des délais / exécution des tâches
 - (Motivation / goût du travail)