



Module N°1	Contact avec la clientèle I (re-) Présenter / Accueillir
Planification - durée	Semestre 1 - partie 1 - 36 périodes
Domaine(s) de compétences / domaines d'étude A : Hébergeant B : Hébergé C : Appoint	A 1. Contact avec la clientèle - TCO, FR, E&S A 8. Maîtrise de la langue et de la communication - TCO, FR B 7. Connaissance du contexte économique et social - E&S C 5. Utilisation des équipements de bureau - ICA
OBJECTIF(S) GENERAL(AUX) - Intentions (par ordre de priorité)	1. Compréhension et reconnaissance des besoins du client - TCO, E&S 8. Expression claire, adéquate et adaptée à l'interlocuteur. Aisance dans la communication orale - TCO, FR 7. Connaissance du contexte économique et social de l'entreprise - E&S 5. Utilisation des équipements de bureau avec un comportement écologique et ergonomique - ICA
OBJECTIFS PARTICULIERS - Compétences professionnelles	1.1 Suivre les conversations, les déclarations et les discussions, comprendre les intentions de l'interlocuteur, y réagir de manière appropriée - TCO, FR 1.2 Gérer le contact avec la clientèle : identifier (avec ouverture d'esprit et précision) les besoins des clients, être capable de présenter les produits et les prestations de services en fonction des besoins du client - TCO, E&S 8.1 Interpréter correctement ce qui est vu et entendu et avoir une réaction appropriée - TCO, FR 8.2 Comprendre les énoncés et les textes et en saisir les intentions - TCO, FR 7. Présenter l'entreprise et son organisation - E&S 5.1 Concevoir des processus de travail et utiliser les équipements de bureau appropriés - ICA



Attestation fédérale professionnelle « Assistant-e de bureau »

<i>Compétences méthodologiques</i>	<p>a. Méthode de travail et gestion des ressources informatiques</p> <p>b. Techniques de présentation</p> <p>METHODE DES 6 PAS</p> <p>1. Informer, s'informer</p>
<i>Compétences sociales et personnelles</i>	<p>Identification et analyse de ses propres capacités</p> <p>Aptitude à la communication (orale)</p> <p>Aptitude à gérer les conflits et les critiques</p> <p>Aptitude à travailler en équipe</p> <p>Civilités / présentation</p> <p>(Volonté d'apprendre + motivation / goût du travail)</p>
OBJECTIFS EVALUATEURS - Contenu (par ordre de priorité)	<p>8.1.2 Connaître et appliquer les aspects favorisant ou entravant la communication - TCO, FR</p> <p>8.2.1 Comprendre les conversations - TCO, FR</p> <p>8.1.3 Interpréter la communication verbale et non verbale - TCO, FR</p> <p>1.2.1 Identifier les désirs du client et les comprendre - FR, TCO, E&S</p> <p>1.1.1 Mener des entretiens - TCO, FR</p> <p>1.1.2 Mener des conversations téléphoniques et prendre des notes - TCO, E&S, FR</p> <p>7. Présenter l'organigramme de son entreprise - E&S</p> <p>5.1.1 Utiliser le matériel et les équipements de bureau - ICA</p>
Évaluation	<p>L'évaluation est élaborée en tenant compte de la méthode pédagogique utilisée pour le lancement du module et des domaines d'enseignement spécifiques au module.</p> <p>Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles développées dans le module font partie intégrante de l'évaluation.</p>
Liens avec les autres modules	Module 3 / 6 / 7 / 10 / 12



Attestation fédérale professionnelle « Assistant-e de bureau »

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES	
Domaine hébergeant Domaine hébergé	TCO (3/4) FR, E&S, ICA (1/4)
Objectifs évaluateurs 7	Les objectifs évaluateurs indiqués sous le chiffre 7. (sans autres décimales) sont adaptés du plan de formation. Ils sont indispensables pour que l'apprenant puisse faire le lien entre sa réalité professionnelle et les connaissances théoriques. Spécifiques au travail en entreprise, ils font l'objet d'un renforcement en classe.

NB: toutes les numérotations correspondent au découpage du plan de formation, excepté la numérotation de la méthode des six pas (compétences méthodologiques)