

C : Coordination des processus de travail en entreprise

C2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial –

Mandat pratique n°1

Rédiger des instructions

Objectifs évaluateurs :

- c2.ef1 : Ils/elles créent des documents tels que des vues d'ensemble, des listes, des tableaux, des procès-verbaux et des notes en concertation avec leur supérieur hiérarchique. (C3)

Recommandation : Possible quelle que soit l'année d'apprentissage/Combinaison possible avec A3_PA « Clarifier la mission, l'exécuter et obtenir un feed-back » ou C3_PA1 « Planifier, documenter et optimiser les processus ».

Mandat pratique

Exposé de la situation

En ta qualité de spécialiste dans le domaine commercial, tu élabores différents documents et instructions qui te facilitent le travail, te soutiennent dans les processus et contribuent à maintenir tout en ordre. Cet exercice pratique te permet de rédiger des instructions.

Série d'exercices

Exercice n°1 : Détermine avec ton/ta supérieur/e pour quel processus tu peux rédiger des instructions.

Alternative : décide toi-même des instructions personnelles que tu veux rédiger.



Variante spécifique à la branche : détermine avec ton/ta supérieur/e pour quel processus spécifique à l'assurance tu peux rédiger des instructions.

Rassemble toutes les informations nécessaires et planifie ta démarche.

Exercice n°2 : Rédige les instructions avec toutes les informations nécessaires et contrôle-les ensuite.



Avant de rédiger le document, renseigne-toi sur les autres personnes qui seront susceptibles de l'utiliser également.

Exercice n°3 : Demande à ton/ta supérieur/e et/ou à tes collègues de te donner un avis sur ton document. Apporte des modifications si nécessaire.



Tes instructions pourraient-elles être utiles à d'autres personnes ? Si oui, présente le document à toutes les personnes qui pourront l'utiliser à l'avenir. Explique-leur l'utilité de tes instructions.

Exercice n°4 :

Consigne tes instructions dans le dossier de formation et complète la documentation en consignant les enseignements tirés ainsi que tes réflexions.

Directives spécifiques à l'entreprise :



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft
Association pour la formation professionnelle en assurance
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

Grille de compétences

Auto-évaluation

Question de fond n°1 : Suis-capable de rédiger des instructions de qualité ?

Critères de compétence

J'applique systématiquement les directives appropriées de l'entreprise.

Je veille à ce que les documents que je crée soient explicites et corrects.

Je sais appliquer les règles d'orthographe et de grammaire.

Évaluation par un tiers

Question de fond n°1 : Est-il/elle capable de rédiger des instructions de qualité ?

Critères de compétence

Il/elle applique systématiquement les directives appropriées de l'entreprise.

Il/elle veille à ce que les documents qu'il/elle crée soient explicites et corrects.

Il/elle sait appliquer les règles d'orthographe et de grammaire.
