

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°2

---

## Gérer les rendez-vous et rédiger des procès-verbaux

---

### Objectifs évaluateurs :

- c2.ef2 : Ils/elles gèrent les rendez-vous. (C3)
- 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** : Première année d'apprentissage

---

## Mandat pratique

### Exposé de la situation

Cet exercice pratique te permet de planifier un rendez-vous ou une réunion, dont tu peux aussitôt rédiger le compte rendu. Tu peux ainsi mettre en pratique ton savoir-faire.

### Série d'exercices

Exercice n°1 : Cherche avec ton/ta supérieur/e une réunion que tu peux planifier et dont tu peux rédiger le compte rendu.

Rassemble toutes les informations nécessaires. Assure-toi que l'invitation et la planification du rendez-vous soient conformes aux directives de l'entreprise.



Veille à ce que les personnes invitées puissent identifier sur ton invitation l'objet de la réunion ou son but.

---

Exercice n°2 : Prépare-toi au rendez-vous à venir.

---

Exercice n°3 : Prends des notes lors de la réunion pour la rédaction du compte rendu.



Fais preuve de courage et n'hésite pas à poser des questions si tu n'as pas compris quelque chose.

---

Exercice n°4 : Occupe-toi du compte rendu dans la foulée de la réunion. Cela comprend par exemple :

- rédaction du compte rendu de la réunion,
  - soumission du compte rendu pour contrôle,
  - envoi du compte rendu.
-



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

Exercice n°5 : Documente tes résultats et consigne tes réflexions dans ton dossier de formation.

---

**Directives spécifiques à l'entreprise :**

Par exemple, classer les modèles de compte rendu.

---



## Grille de compétences

### Auto-évaluation

**Question de fond n°1 :** Suis-je capable de planifier des rendez-vous de manière professionnelle ?

#### Critères de compétence

---

Je collecte de manière proactive l'ensemble des informations nécessaires afin de pouvoir déterminer les critères relatifs au créneau horaire possible pour le rendez-vous.

---

Je prévois suffisamment de temps entre les rendez-vous, par exemple pour les travaux de préparation et de suivi ainsi que pour les éventuels déplacements.

---

Je contrôle le contenu de la demande de rendez-vous (par ex. date, horaire, personnes invitées) avant de l'envoyer aux personnes concernées.

---

J'informe les personnes concernées en temps opportun des dates et des changements de dates.

---

**Question de fond n°2 :** Est-ce que je sais rédiger un compte rendu de manière professionnelle ?

#### Critères de compétence

---

Je rassemble toutes les informations possibles avant la réunion.

---

J'arrive à identifier les principales déclarations, décisions et conclusions pendant la réunion.

---

J'ai le courage de poser des questions si quelque chose n'est pas clair ou est allé trop vite.

---

Je m'assure que toutes les personnes concernées ont bien été informées du compte rendu.

---



## Évaluation par un tiers

**Question de fond n°1 :** Est-il/elle capable de planifier des rendez-vous de manière professionnelle ?

### Critères de compétence

---

Il/elle collecte de manière proactive l'ensemble des informations nécessaires afin de pouvoir déterminer les critères relatifs au créneau horaire possible pour le rendez-vous.

---

Il/elle prévoit suffisamment de temps entre les rendez-vous, par exemple pour les travaux de préparation et de suivi ainsi que pour les éventuels déplacements.

---

Il/elle contrôle le contenu de la demande de rendez-vous (par ex. date, horaire, personnes invitées) avant de l'envoyer aux personnes concernées.

---

Il/elle informe en temps opportun les personnes concernées des dates et des changements de dates.

---

**Question de fond n°2 :** Est-ce qu'il/elle sait rédiger un compte rendu de manière professionnelle ?

### Critères de compétence

---

Il/elle rassemble toutes les informations possibles avant la réunion.

---

Il/elle arrive à identifier les principales déclarations, décisions et conclusions pendant la réunion.

---

Il/elle a le courage de poser des questions si quelque chose n'est pas clair ou est allé trop vite.

---

Il/elle s'assure que toutes les personnes concernées ont bien été informées du compte rendu.

---