

### Objectifs du troisième cours interentreprises

Dates : 14, 21 et 23 mars 2011



#### Réflexion sur la deuxième année d'apprentissage : utilisation du guide méthodique type, compétences méthodologiques et sociales, progrès réalisés

---

- Vos questions concernant le guide méthodique type sont élucidées. Vous savez comment utiliser le catalogue des objectifs détaillés.
- Vous êtes en mesure d'énumérer toutes les activités que vous avez accomplies dans votre entreprise depuis le début de l'apprentissage et les progrès que vous avez réalisés.

#### Analyse de l'évaluation de la deuxième unité de formation

---

- La responsable des cours interentreprises donne un feedback personnel pour l'évaluation de la deuxième unité de formation.

#### Mise au point de la troisième unité de formation

---

- Feed-back des deux premiers cours interentreprises : quelles informations étaient utiles, que manquait-il, qu'est-ce que vous n'aviez pas compris ?
- A l'aide d'une check-list, vous êtes en mesure d'expliquer à votre formateur ce que vous devez faire jusqu'au quatrième cours interentreprises : vous connaissez le contenu de votre troisième unité de formation s'agissant de l'ordinogramme, du rapport, des documents et de la synthèse, vous savez à quelle date précise vous devez rendre votre troisième unité de formation à la responsable des cours interentreprises, vous connaissez la période du quatrième cours interentreprises.

#### Planification de la troisième année d'apprentissage

---

- Vous savez à quelles dates envoyer, à la banque de données, les notes obtenues pour votre cinquième et sixième STA et votre troisième UF.
- Vous avez obtenu les renseignements nécessaires sur le déroulement de l'examen écrit et oral dans le domaine "Branche et entreprise" en Services et Administration.

(suite au verso)

# C I F C - J B

Communauté d'intérêts Formation commerciale Jura bernois  
[Chambre d'économie publique du Jura bernois – SEC Suisse - Union du commerce et de l'industrie]

## Objectifs du troisième cours interentreprises Dates : 14, 21 et 23 mars 2011

### Connaissances de la branche

---

- Vous avez atteint les objectifs détaillés mentionnés dessous :

**1.2.1.1 Connaître les prestations de services (Marketing et Vente)**

**1.2.2.3 Connaître les formes de vente**

*à l'aide de M. Jorge Da Silva, économiste d'entreprise HEG et enseignant, Hauterive*

**1.4.3.1 Connaître le Système d'Assurance Qualité**

*à l'aide de M. Patrick Tanner, co-administrateur de ID3A Sàrl et enseignant, St-Imier*

**1.1.2.3 Classifier les clients et les groupes d'intérêts**

**1.1.1.1 Préparer un entretien avec un client**

**1.1.1.2 Mener un entretien avec un client**

**1.1.1.3 S'enquérir des besoins du client**

**1.1.2.2 Saisir et transmettre les besoins des clients**

**1.1.2.1 Présenter des arguments et des propositions**

**1.2.2.5 Convaincre les clients**

**1.3.2.1 Réfuter des objections**

**1.3.2.2 Réfuter les objections lors d'un entretien avec un client**

**1.1.3.3 Formuler des plaintes**

**1.1.3.2 Répondre aux plaintes**

*à l'aide de M. Eric Veya, agent général, Mobilière Suisse, agence générale Moutier-Saint-Imier*