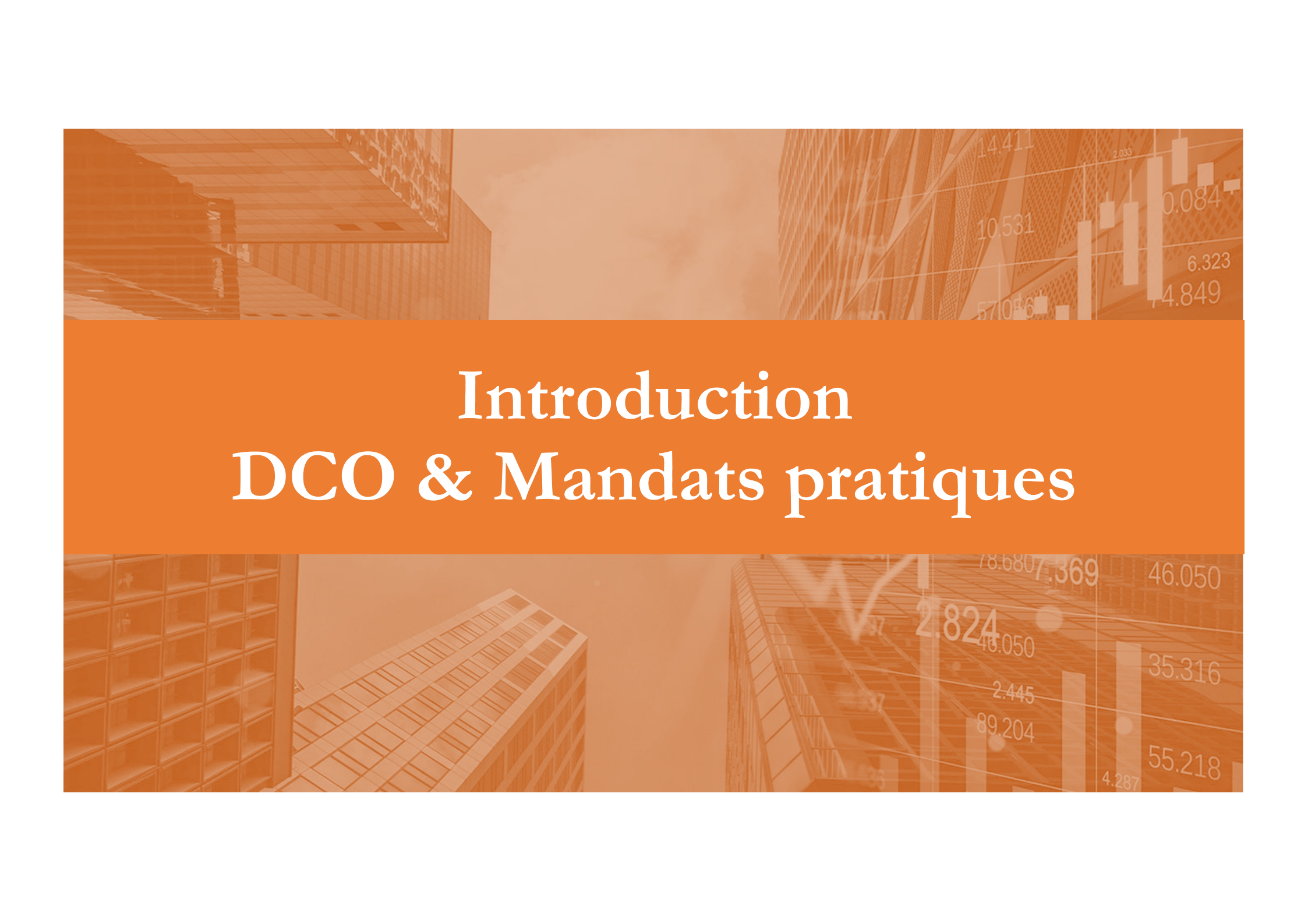




Introduction DCO & Mandats pratiques

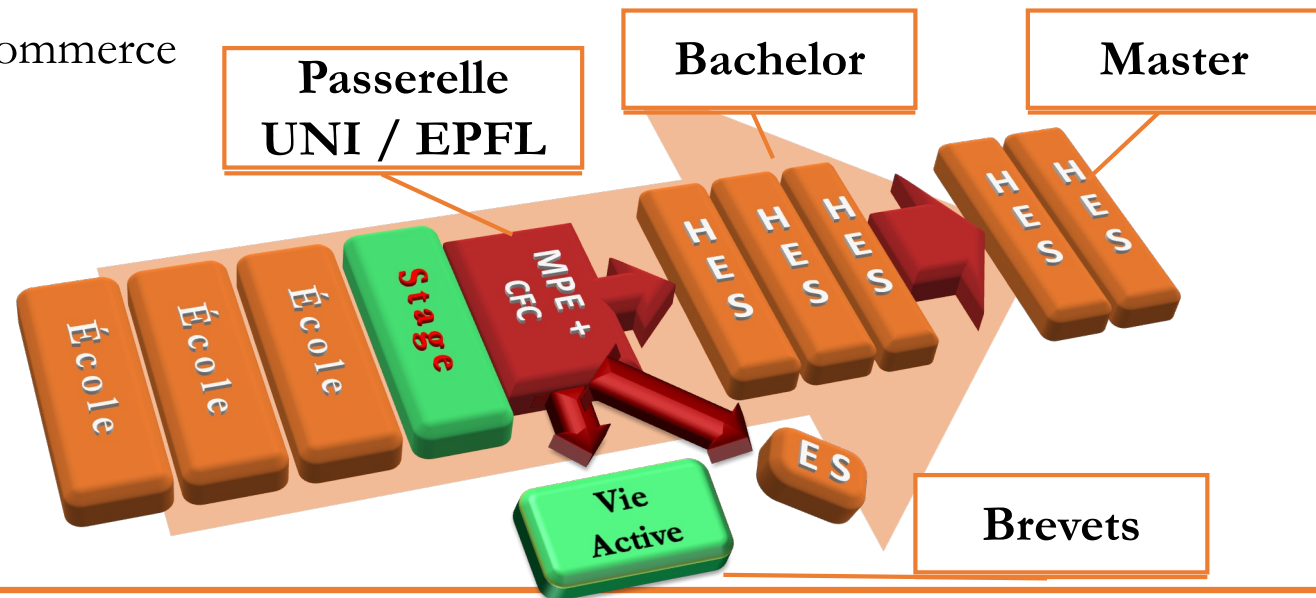
Cursus de formation

DCO-C
L'entreprise et moi

ECCG
MONTHHEY

- 2 diplômes

- MPE: Maturité Professionnelle Économique (Option multilingue (GB) / Normale)
- CFC employé-e de commerce



Métiers du commerce

DCO-C
L'entreprise et moi

ECCG
MONTHEY

- “Dans quel-s domaine-s pourras-tu travailler à la fin de ta formation?”

- Liste des métiers du commerce qui t'intéressent

➤ Travail: 5'



Seul: trouve au moins 5 métiers dans le domaine commercial
 classe-les du + intéressant ou - intéressant



Exemples de métiers

DCO-C
L'entreprise et moi

ECCG
MONTHÉY

Employé·e de commerce
Assistant·e administratif·ve
Secrétaire / assistant·e de direction
Comptable
Fiduciaire
Conseiller·ère fiscal·e
Employé·e de banque
Conseiller·ère clientèle bancaire
Gestionnaire de fortune
Analyste financier·ère
Conseiller·ère en assurances
Gestionnaire de sinistres
Courtier·ère en assurances
Assistant·e RH
Responsable des ressources humaines

Spécialiste en recrutement
Responsable des ventes
Responsable des achats
Employé·e marketing
Responsable marketing
Community Manager
Social Media Manager
Spécialiste en marketing digital
Chef·fe de produit / Product Manager
Chef·fe de projet
Organisateur·trice d'événements
Gestionnaire logistique
Supply Chain Manager
Courtier·ère en immobilier
Entrepreneur·e / créateur·trice d'entreprise

- “Un employé de commerce, ça fait quoi ?”

- Imaginez votre premier jour dans une entreprise; quelles seront tes tâches?

➤ Travail: 5'



En groupes de 3 ou 4 : trouvez au moins 10 tâches qu'on pourrait vous demander.

Défi:

**Pas de réponse scolaire,
pensez à une vraie entreprise**

Bien + qu'un travail de bureau

DCO-C
L'entreprise et moi



- Accueillir et renseigner des clients
- Répondre aux appels téléphoniques
- Rédiger des e-mails professionnels
- Traiter et transmettre des informations
- Gérer des demandes de clients
- Traiter des réclamations
- Préparer des offres et des devis
- Saisir et contrôler des commandes
- Établir et contrôler des factures
- Effectuer des calculs commerciaux
- Enregistrer des opérations comptables
- Contrôler des paiements et des échéances
- Utiliser des tableurs comme Excel
- Utiliser des logiciels de gestion d'entreprise
- Classer et gérer des documents numériques

- Rechercher des informations fiables
- Analyser et synthétiser des informations
- Préparer des statistiques et des tableaux de bord
- Organiser des rendez-vous et des séances
- Gérer un agenda et des délais
- Rédiger des procès-verbaux ou comptes rendus
- Préparer et réaliser des présentations
- Collaborer avec des collègues et différents services
- Participer à des projets
- Planifier et organiser son propre travail
- Communiquer avec des fournisseurs et partenaires
- Participer à des actions commerciales ou marketing
- Créer ou adapter des contenus numériques
- Utiliser des outils d'IA de manière professionnelle et critique
- Respecter les règles et de protection des données

Métier & Compétences

DCO-C
L'entreprise et moi

ECCG
MONTHÉY

- “Le collaborateur idéal”

- Quelles compétences comptent vraiment?

➤ Travail: 5'



**5' travail de groupe
5' discussion**

Votre groupe dispose de 100 points.

Répartissez-les entre : connaissances scolaires, communication, numérique, organisation, travail en équipe, autonomie, créativité, résolution de problèmes, attitude professionnelle & bienséance (politesse), capacité à apprendre.

Choisissez ensuite vos 3 priorités et préparez une justification.

De “savoir” vers “savoir agir”

DCO-C
L'entreprise et moi

ECCG
MONTHÉY

- La formation commerciale est orientée vers les compétences.

AVANT: élément central

“Qu’est-ce que tu sais?”



MAINTENANT: élément central

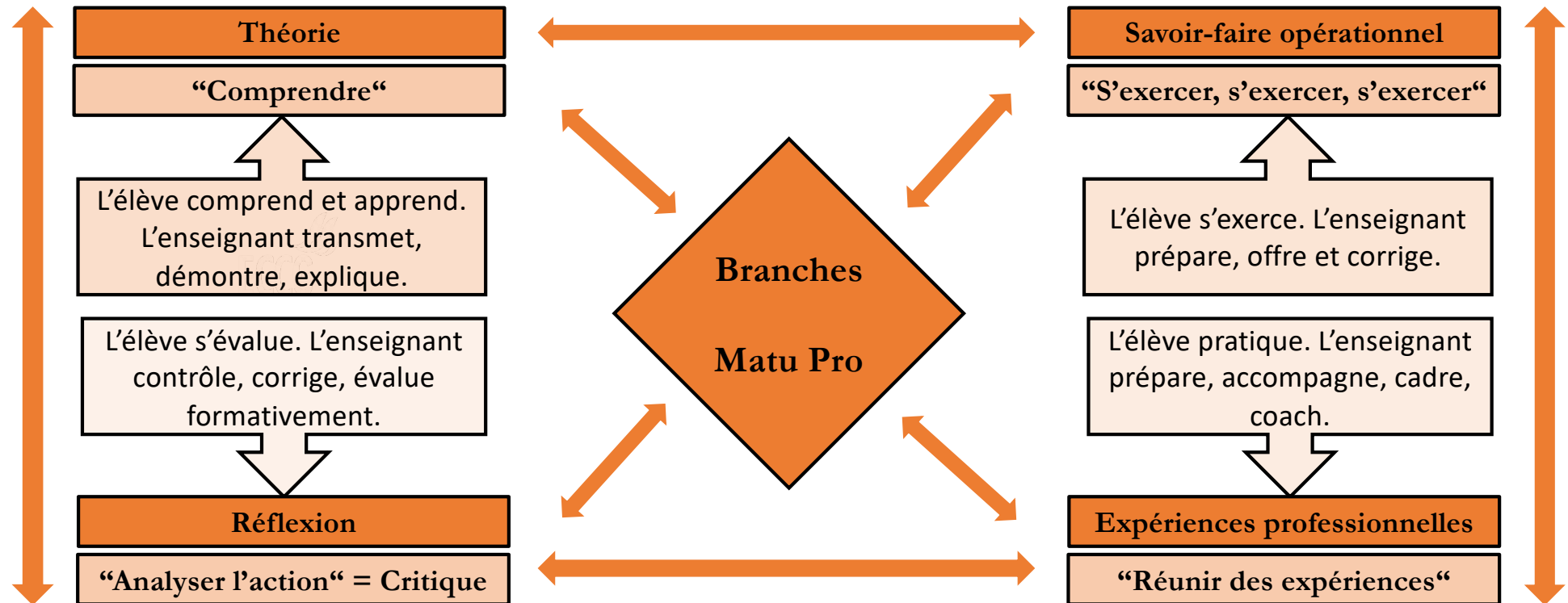
“Qu’est-ce que tu es capable de
faire avec ce que tu sais ?”

- La théorie reste indispensable (branches de maturité)
mais elle doit pouvoir être mobilisée dans une situation concrète.
-

Synthèse de la formation

DCO-C
L'entreprise et moi

ECCG
MONTHEY



Exemple: comptabilité (1)

DCO-C
L'entreprise et moi

ECCG
MONTHEY

- Une facture client n'est pas payée: notions présentées par l'enseignant
 - Théorie – Comprendre (Cours de “Finances & Comptabilité”)
 - différence entre une vente au comptant et une vente à crédit ;
 - rôle d'une facture ;
 - notions de créance, débiteur et échéance ;
 - comptes “Créances clients” et “Ventes de marchandises” ;
 - principe de l'écriture comptable ;
 - étapes générales d'un rappel de paiement.

1

Exemple: comptabilité (2)

DCO-C
L'entreprise et moi

ECCG
MONTHÉY

- Une facture client n'est pas payée: analyse de documents (facture, extrait de compte, ...)
 - Savoir-faire opérationnel – S'exercer (Cours de "DCO C")
 - identifier le client, le montant et l'échéance ;
 - déterminer si la facture est payée ;
 - enregistrer l'opération dans les bons comptes ;
 - mettre à jour le suivi des débiteurs ;
 - calculer le nombre de jours de retard ;
 - choisir l'action suivante : attendre, envoyer un rappel ou contacter le client.

2

Exemple: comptabilité (3)

DCO-C
L'entreprise et moi

ECCG
MONTHEY

- Une facture client n'est pas payée: envoi et suivi de factures dans le cadre de votre projet
 - Savoir-faire opérationnel – S'exercer (Cours de “Mandats pratiques”)
 - contrôler la facture ;
 - vérifier le paiement ;
 - effectuer l'écriture comptable ;
 - actualiser le tableau des factures ouvertes ;
 - rédiger un rappel professionnel ;
 - préparer une courte note à la direction.

3

Exemple: comptabilité (4)

DCO-C
L'entreprise et moi

ECCG
MONTHEY

- Une facture client n'est pas payée: envoi et suivi de factures dans le cadre de votre projet
 - Réflexion – Analyser l'action (Portofolio personnel “Œuvres Konvink“)
 - Ai-je choisi les bons comptes ?
 - Ai-je contrôlé toutes les informations avant d'agir ?
 - Mon rappel est-il suffisamment clair et professionnel ?
 - Faut-il être ferme dès le premier retard ?
 - Quels risques l'entreprise court-elle si de nombreux clients paient en retard ?
 - Comment pourrais-je rendre le suivi des factures plus efficace ?

4

Autres exemples

DCO-C
L'entreprise et moi

ECCG
MONTHEY

- **Économie d'entreprise : lancement d'un nouveau produit**
 1. Théorie: offre & demande, marché, segmentation, public cible, marketing-mix, ...
 2. Savoir-faire opérationnel: identifier un public cible, comparer 2 produits concurrents, analyse SWOT, sélectionner un canal de distribution, ...
 3. Expériences professionnelles: lancer un produit ou un service, fixer un prix, créer un support promotionnel, ...
 4. Analyser l'action: "Avons-nous conçu notre produit (service) pour nous-mêmes ou pour le public cible?", "Notre prix est-il cohérent avec notre positionnement?"
 - **Droit: le contrat de vente**
-

- **DCO = Domaines de Compétences Opérationnelles**

- Situations professionnelles concrètes

- Ne pas apprendre que des contenus...

... mais agir dans des situations proches du monde professionnel.



DCO B

DCO-C
L'entreprise et moi

ECCG
MONTHEY

- **Nous:** interaction dans le milieu de travail interconnecté

- travailler efficacement en équipe ;
- transmettre et recevoir des informations ;
- comprendre les interfaces entre services ;
- participer à des discussions économiques ;
- collaborer dans des projets.



- **Organiser: coordonner des processus de travail en entreprise**

- organiser mon travail ;
- gérer des délais et des priorités ;
- coordonner des processus ;
- traiter des informations ;
- Utiliser un logiciel comptable ;
- résoudre des problèmes professionnels.

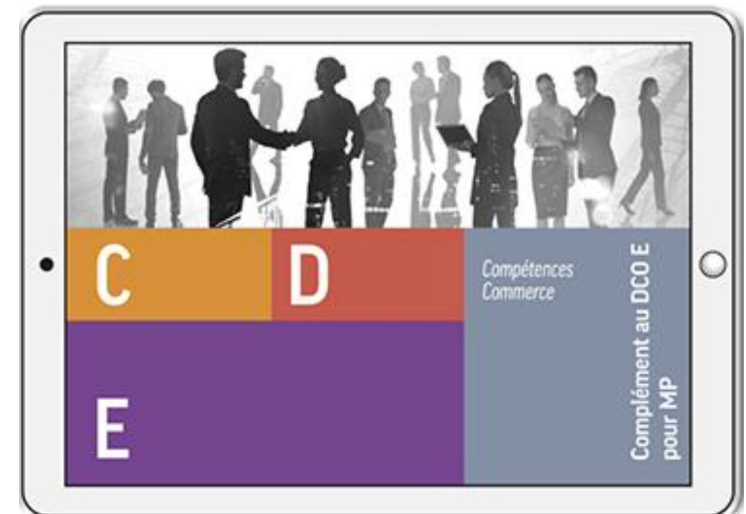


- **Clients : gestions des relations avec les clients & fournisseurs**

- accueillir et conseiller un client ;
- identifier ses besoins ;
- conduire un entretien ;
- traiter une réclamation ;
- communiquer avec des clients et fournisseurs ;
- communiquer dans une langue étrangère, notamment en **allemand**.



- **Numérique: utilisation des technologies numériques du monde du travail**
 - rechercher des informations ;
 - vérifier la fiabilité des sources ;
 - utiliser les logiciels professionnels ;
 - traiter et présenter des données ;
 - créer des documents et contenus numériques ;
 - utiliser l'IA de manière professionnelle et critique.



Comment apprendre en DCO?

DCO-C
L'entreprise et moi



- **Cycle:**

1. Je découvre et je comprends.
2. Je m'exerce.
3. Je réalise une tâche professionnelle.
4. Je reçois un retour.
5. J'analyse mon travail.
6. Je m'améliore.

- **Rôle de l'enseignant:**

- parfois expliquer ;
- parfois démontrer ;
- parfois fournir une méthode ;
- parfois accompagner comme un coach ;
- parfois évaluer.

- **Étudiant: ne pourra pas rester uniquement en position d'écoute**

Vue d'ensemble des DCO

DCO-C
L'entreprise et moi



A) Moi

B) Nous

C) Organiser

D) Clients

E) Numérique

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles→					
a	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	a1 : Examiner et développer des compétences commerciales	a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial	a4 : Agir de manière responsable dans la société	a5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	
	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise	b3 : Participer aux discussions économiques	b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels	b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	
c	Coordination des processus de travail en entreprise	c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial	c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise	c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	c6 : Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)
	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	d5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)	d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)
e	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial	e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise	e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias	e5 : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie »)	e6 : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)

Exercices DCO

DCO-C
L'entreprise et moi



- Analysez les situations avant de chercher le “bon DCO“. Plusieurs DCO possibles.

A) Moi

○ Organiser une séance avec cinq personnes B & C **E**

B) Nous

○ Répondre à un client mécontent après une facture incorrecte D **E**

○ Comprendre l'effet de l'inflation sur les prix de l'entreprise B & C **E**

C) Organiser

○ Organiser un événement pour présenter un nouveau produit C & D **E**

D) Clients

○ Vérifier si une information trouvée sur Internet est fiable E

○ Expliquer pourquoi les ventes ont diminué de 15 % C **E**

E) Numérique

- “Pourquoi avons-nous parfois plusieurs DCO pour une seule situation ?”
 - Dans une vraie entreprise, les compétences ne fonctionnent pas séparément.

➤ Exemple: organiser un évènement

C – organiser le projet →

B – collaborer avec ses collègues →

D – communiquer avec les clients/fournisseurs →

E – utiliser Excel, Outlook, Canva ou d'autres outils numériques.

Mandats pratiques:

employer plusieurs

DCO pour résoudre

une situation concrète

Programme 1^{ère} année

DCO-C
L'entreprise et moi

ECCG
MONTHHEY

VOLUME 1

N° chapitre	Titre	DCO	Année
1	Je téléphone de manière professionnelle	B - D	1
2	Ich kommuniziere professionnelle am Telefon	B - D	1
3	Je comprends et optimise les processus	C	1
4	Je tiens compte des différences interculturelles et j'applique une stratégie pour résoudre un conflit	B - D	1
5	Generationenebedingte, kulturelle, soziale Unterschiede erkennen und Konflikten umgehen	B - D	1
6	Je travaille en équipe, je priorise et planifie des tâches	B	2
7	Scénario de transfert n° 1		1

Mandats pratiques

DCO-C
L'entreprise et moi

ECCG
MONTHEY

- **DCO apportent:**
 - Connaissances + méthodes + outils
- **Mandats pratiques apportent:**
 - Analyse → Décision → Création → Collaboration
→ Production → Présentation → Réflexion



Projet de 3^{ème} année:

Le miel d'Hans

Exemples de mandats

DCO-C
L'entreprise et moi

ECCG
MONTHEY

Organiser un projet (2^{ème})

Créer une communication

Analyser une entreprise

Mener une recherche

Préparer une présentation

Travailler en équipe (vente de gâteaux)

Préparer son entretien d'embauche (3^{ème})

Résoudre un problème

Créer un budget

Défendre une proposition

Utiliser des outils numériques

Utiliser intelligemment l'IA

Présenter un résultat à un mandant (miel)

Préparer son CV + Lettre de motivation

The “Phrase”

DCO-C
L'entreprise et moi

ECCG
MONTHEY

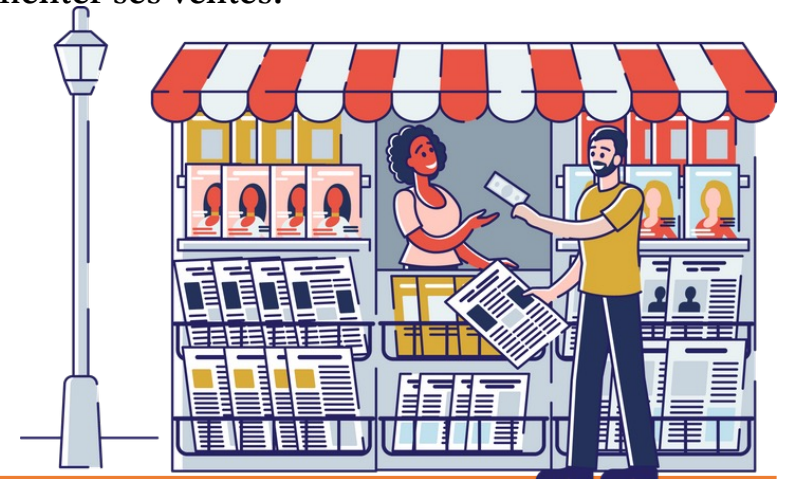
“Dans un mandat pratique, l’enseignant ne va pas toujours vous expliquer exactement comment faire. Une partie de votre travail sera justement de trouver comment faire.”

Défi

DCO-C
L'entreprise et moi

ECCG
MONTHEY

- “Sauvez le kiosque”
 - Situation :
 - ✓ Un petit kiosque situé près de l'école perd des clients.
 - ✓ Le propriétaire vous engage comme équipe de jeunes consultants.
 - ✓ Vous avez 5 minutes pour proposer 3 idées concrètes pour augmenter ses ventes.
 - Contraintes :
 - ✓ une idée concernant les produits ;
 - ✓ une idée concernant la communication ;
 - ✓ une idée utilisant le numérique.
- Présentation 30 secondes par groupe



Synthèse du défi

DCO-C
L'entreprise et moi

ECCG
MONTHEY

- “Vous venez de faire votre premier mini-mandat pratique.” Vous avez:
 - analysé un problème ;
 - travaillé en équipe ;
 - proposé des solutions ;
 - communiqué ;
 - argumenté ;
 - utilisé leur créativité.
- Sans connaître la théorie!



Examens finaux

DCO-C
L'entreprise et moi

ECCG
MONTHÉY

- 2 certifications:
 - Fin de 3^{ème} année: examens de maturité (explication des évaluations)
 - Fin de 4^{ème} année: examens de CFC dont l'examen sur les DCO
 - ✓ Partie écrite: 2 parties
 - ✓ Partie orale: 3 parties dont 2 en allemand
- Mobilisation de toutes vos compétences dans une situation professionnelle



Conclusion

DCO-C
L'entreprise et moi

ECCG
MONTHEY

- Dans 3 ans... Complétez pour individuellement ces 2 phrases
 - Aujourd'hui, je pense qu'un bon professionnel du commerce doit surtout être capable de...
 - Pendant ma formation, j'aimerais devenir meilleur en...
 - “Votre formation ne consiste pas seulement à apprendre. Elle doit vous rendre capable de comprendre, décider, collaborer et agir.”
 - Très belle année scolaire à vous tous!
-