

A: Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques

A3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial – Mandat pratique n°1

---

## Clarifier la mission, l'exécuter et obtenir un feed-back

---

### Objectifs évaluateurs :

- a3.ef1 : Ils/elles s'engagent à effectuer des mandats propres au domaine commercial qui correspondent à leur profil de compétence. (C3)
- a3.ef2 : Ils/elles traitent les mandats et les tâches propres au domaine commercial dans une optique de service. (C3)
- a3.ef3 : Ils/elles demandent des feed-back sur l'exécution des mandats. (C3)
- a3.ef4 : Ils/elles analysent la qualité de leur travail et leur approche de l'exécution du mandat ou de la tâche ainsi que les feed-back reçus et proposent des mesures d'amélioration. (C4)

**Recommandation** : Première année d'apprentissage/Combinaison possible avec C1\_PA1 « *Planifier, coordonner et prioriser les délais et les tâches* » ou C2\_PA1 « *Rédiger des instructions* ».

---

## Mandat pratique

### Exposé de la situation

Dans ton entreprise, il y a toujours des tâches nouvelles à accomplir. Tu dois, du coup, te familiariser avec de nouvelles informations et de nouvelles exigences. Une bonne clarification du travail confié est donc essentielle pour pouvoir le mener à bien. Un travail est complètement terminé quand tu as reçu du donneur d'ordre un retour sur le résultat obtenu. En effet, chaque commentaire et remarque consiste en une opportunité pour toi d'apprendre quelque chose. Ce mandat pratique t'aidera à t'améliorer dans la gestion de nouvelles tâches.

### Série d'exercices

Exercice n°1 :

Réfléchis à ce que tu peux faire pour bien structurer et bien comprendre les missions qui te sont confiées.



Option spécifique à la branche: Réfléchis à ce que tu peux faire pour bien structurer et bien comprendre les missions spécifiques à l'assurance qui te sont confiées.

Renseigne-toi sur les différentes manières ou méthodes pour clarifier les demandes qui te sont formulées. Prends des notes sur les points essentiels et consigne-les dans ton dossier de formation.

---



Tu trouveras sur Internet différents articles utiles sur la problématique d'une « clarification efficace de la demande ».

Demande à tes collègues de travail ou à ton/ta supérieur/e s'il existe des documents internes contenant des informations sur les méthodes de clarification des demandes.

Exercice n°2 : Ces prochains jours, à chaque mission que tu acceptes, efforce-toi d'appliquer de manière consciente les méthodes de clarification des demandes que tu as trouvées.

Exercice n°3 : Planifie quand et comment tu vas réaliser la mission. Fixe-toi des objectifs et des délais clairs pour l'exécution de cette mission et assure-toi qu'ils n'interfèrent pas avec une autre tâche. À cet effet, consulte également ton/ta supérieur/e.



Lorsque la charge de travail est importante, divise-la en sous-tâches plus petites. Pour chacune de ces sous-tâches, fixe également le délai auquel tu souhaites l'avoir terminée.

Exercice n°4 : Il s'agit maintenant de mener à bien la mission qui t'est confiée. Commence par organiser les ressources et les outils nécessaires. Informe-toi sur les règles à suivre pour donner et recevoir un feed-back.

Exercice n°5 : Fixe un rendez-vous avec ton donneur d'ordre ou ta donneuse d'ordre pour lui demander qu'il/elle commente ton travail et formule des propositions concrètes d'amélioration.

Lors de l'entretien, efforce-toi de bien respecter les règles du feed-back. Prends des notes sur les remarques et les commentaires formulés par ton interlocuteur/trice.

Exercice n°6 : Dédus pour toi des mesures d'amélioration de ton travail et consigne-les sous une forme appropriée dans ton dossier de formation.

Exercice n°7 : Résume les enseignements tirés ainsi que ta réflexion sur les résultats obtenus sous une forme appropriée dans le dossier de formation.



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

## **Directives spécifiques à l'entreprise :**

### **Domaines d'application possibles :**

Éditer et modifier des listes, créer des dossiers clients/tes, trier des coupons de participation à des concours, réceptionner et envoyer du courrier, rédiger des comptes rendus de réunions et/ou des procès-verbaux, photocopier des documents, planifier les congés, passer des commandes, tenir à jour l'inventaire.

---

## Grille de compétences

### Auto-évaluation

**Question de fond n°1 :** Est-ce que je sais comment procéder à une clarification des demandes qui me sont formulées ?

#### Critères de compétence

---

Je me procure les informations nécessaires à l'exécution de la tâche qui m'est confiée en toute autonomie ou je demande directement au donneur d'ordre ou à la donneuse d'ordre.

---

Je comprends les tenants et aboutissants d'une tâche.

---

Je me renseigne sur les outils et les ressources à disposition.

---

J'effectue des recherches et pose des questions jusqu'à ce que la tâche proprement dite soit bien claire pour moi.

---

Je consigne systématiquement les résultats de la clarification de la demande.

---

**Question de fond n°2 :** Suis-je en mesure de planifier judicieusement la réalisation des différentes tâches qui me sont confiées ?

#### Critères de compétence

---

Je divise le travail en sous-tâches moins importantes qui s'enchaînent les unes après les autres.

---

Je hiérarchise les différentes tâches qui me sont confiées de manière à éviter les chevauchements de délais.

---

Je répartis mes ressources de manière réaliste pour mener à bien une tâche.

---

Je garde toujours une bonne vue d'ensemble de toutes les tâches que je dois encore accomplir.

---

Je peux à tout moment informer les autres de l'état d'avancement des tâches qui m'ont été confiées.

---

**Question de fond n°3 :** Est-ce que je traite les tâches qui me sont confiées de manière structurée et ciblée ?

#### Critères de compétence

---

Je réalise les tâches qui me sont confiées en respectant les consignes et les attentes du donneur d'ordre ou de la donneuse d'ordre.

---



Je demande suffisamment tôt de l'aide ou des conseils en cas de manque de clarté ou de conflits de délais.

---

Je suis capable de m'adapter et de réagir de manière flexible en cas de changements imprévus.

---

Je me laisse le temps d'un autocontrôle circonstancié du travail réalisé avant d'en remettre le résultat au donneur d'ordre ou à la donneuse d'ordre.

---

Je remets le résultat au donneur d'ordre ou à la donneuse d'ordre dans la qualité et le format souhaités.

---

**Question de fond n°4 :** Est-ce que je gère les remarques et les commentaires des autres de manière constructive ?

### **Critères de compétence**

---

Je saisis chaque commentaire et remarque sur mon travail comme une occasion de m'améliorer et d'apprendre quelque chose.

---

Je suis reconnaissant/e à mon interlocuteur/trice de me faire part de ses remarques et commentaires et je les prends au sérieux.

---

Je questionne mon interlocuteur/trice si je n'ai pas compris quelque chose dans ses remarques et ses commentaires.

---

J'identifie les points forts et les points faibles de ma démarche en m'appuyant sur les retours reçus sur mon travail.

---

Je m'appuie sur les retours reçus sur mon travail pour déduire des mesures d'amélioration appropriées pour la prise en charge de futures tâches.

---

### **Évaluation par un tiers**

**Question de fond n°1 :** Est-ce qu'il/elle sait comment procéder à une clarification des demandes qui lui sont formulées ?

### **Critères de compétence**

---

Il/elle se procure les informations nécessaires à l'exécution de la tâche qui lui est confiée en toute autonomie ou il/elle demande directement au donneur d'ordre ou à la donneuse d'ordre.

---

Il/elle comprend les tenants et aboutissants d'une tâche.

---

---

Il/elle se renseigne sur les outils et les ressources à disposition.

---

Il/elle effectue des recherches et pose des questions jusqu'à ce que la tâche proprement dite soit bien claire pour lui/elle.

---

Il/elle consigne systématiquement les résultats de la clarification de la demande.

---

**Question de fond n°2 :** Est-il/elle en mesure de planifier judicieusement la réalisation des différentes tâches qui lui sont confiées ?

**Critères de compétence**

---

Il/elle divise le travail en sous-tâches moins importantes qui s'enchaînent les unes après les autres.

---

Il/elle hiérarchise les différentes tâches qui lui sont confiées de manière à éviter les chevauchements de délais.

---

Il/elle répartit ses ressources de manière réaliste pour mener à bien une tâche.

---

Il/elle garde toujours une bonne vue d'ensemble de toutes les tâches qu'il doit encore accomplir.

---

Il/elle peut à tout moment informer les autres de l'état d'avancement des tâches qui lui ont été confiées.

---

**Question de fond n°3 :** Est-ce qu'il/elle traite les tâches qui lui sont confiées de manière structurée et ciblée ?

**Critères de compétence**

---

Il/elle réalise les tâches qui lui sont confiées en respectant les consignes et les attentes du donneur d'ordre ou de la donneuse d'ordre.

---

Il/elle demande suffisamment tôt de l'aide ou des conseils en cas de manque de clarté ou de conflits de délais.

---

Il/elle est capable de s'adapter et de réagir de manière flexible en cas de changements imprévus.

---

Il/elle se laisse le temps d'un autocontrôle circonstancié du travail réalisé avant d'en remettre le résultat au donneur d'ordre ou à la donneuse d'ordre.

---

Il/elle remet le résultat au donneur d'ordre ou à la donneuse d'ordre dans la qualité et le format souhaités.

---



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

**Question de fond n°4 :** Est-ce qu'il/elle gère les remarques et les commentaires des autres de manière constructive ?

**Critères de compétence**

---

Il/elle saisit chaque commentaire et remarque sur son travail comme une occasion de s'améliorer et d'apprendre quelque chose.

---

Il/elle est reconnaissant/e à son interlocuteur/trice de lui faire part de ses remarques et commentaires et il/elle les prend au sérieux.

---

Il/elle questionne son interlocuteur/trice s'il/elle n'a pas compris quelque chose dans ses remarques et ses commentaires.

---

Il/elle identifie les points forts et les points faibles de sa démarche en s'appuyant sur les retours reçus sur son travail.

---

Il/elle s'appuie sur les retours reçus sur son travail pour déduire des mesures d'amélioration appropriées pour la prise en charge de futures tâches.

---