

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.
