

Guide méthodique type 2003

Chapitre: Programme de formation

Liaison du programme de formation spécifique à l'entreprise avec les objectifs détaillés de la partie «entreprise» de la formation

Situation initiale:

Le guide méthodique type (GMT) de la branche Services & Administration constitue la base de l'apprentissage commercial. Le chapitre "Objectifs détaillés" du GMT comprend les 5 domaines de formation (Branche & entreprise, ICA, E&S, Langue standard, Langue étrangère) avec les objectifs détaillés que doit couvrir la formation en entreprise pendant les trois ans d'apprentissage.

Chaque objectif détaillé favorise des compétences professionnelles, sociales et méthodologiques dans l'entreprise d'apprentissage. Les objectifs détaillés décrivent le comportement et les connaissances que les personnes en formation devraient maîtriser après 3 ans d'apprentissage. C'est la raison pour laquelle ces objectifs constituent en même temps la base de l'examen.

Les objectifs détaillés ont force obligatoire.

En ce qui concerne l'entreprise, il est par conséquent nécessaire d'élaborer un programme de formation spécifique à l'entreprise individuel pour chaque apprenti. Ce programme fixe le déroulement de l'apprentissage et les objectifs détaillés sont organisés en fonction du déroulement prévu.

Manière de procéder:

Certaines entreprises d'apprentissage sont organisées au plan interne en services ou domaines. Dans ce type de structures, il est possible d'attribuer concrètement les objectifs détaillés aux différents services.

Exemples:

Service comptabilité

- 3.4.1.1 (expliquer le plan comptable de l'entreprise d'apprentissage)

- 3.4.1.2 (travailler à des pièces comptables)

- ...

Service secrétariat:

- 2.1.1.1 (rédiger des textes)

- 2.1.1.2 (se servir du téléphone)

- ... etc.

D'autres entreprises d'apprentissage n'ont pour leur part pas de structure fixe ou de service classique répondant à une formation possible pour les apprentis. Dans ces cas-là, nous recommandons de définir les objectifs détaillés par semestre ou par trimestre – des connaissances de base jusqu'aux compétences spécifiques.

► Vous pouvez procéder selon les directives qui suivent ou alors utiliser le planificateur de formation agréé «www.time2learn.ch». Cette solution électronique permet d'élaborer directement pour chaque apprenti le guide méthodique standard et le guide méthodique type de la branche. Tant pour le formateur que pour la personne en formation, l'instrument électronique est aisé à utiliser, permet d'économiser du temps et s'avère peu coûteux. Veuillez vous mettre en rapport avec notre Secrétariat (regina.bruttin@bsw.ch) si vous souhaitez utiliser time2learn sur une base Internet.

En vertu de cette procédure, tous les objectifs détaillés sont attribués aux services/domaines/activités existants. Vous garantissez ainsi l'exécution de tous les objectifs détaillés dans l'entreprise. Afin d'assurer la transparence, les personnes en formation et les formateurs (termes utilisés dans la nouvelle LFPr) reçoivent au début de l'apprentissage le programme de formation ainsi qu'un guide méthodique type. Le programme de formation permet aux formateurs de se concentrer sur les objectifs détaillés affectés et, à partir de là, de planifier les STA et les unités de formation. Apprentis et maîtres d'apprentissage gardent ainsi à l'esprit une vue d'ensemble de ce qui doit être fait et en combien de temps.

Nous allons vous montrer ci-après, sur la base de 2 exemples, de quelle manière peut se passer l'établissement d'un programme de formation.

Exemple 1: maison d'édition de médias (voir exemples d'objectifs détaillés sous forme de données Excel)

Situation de départ spécifique à l'entreprise

La maison d'édition de médias forme sur la base du guide méthodique type de la branche Communication, orientation entreprise d'édition de médias.

L'entreprise de médias compte 5 apprentis par année de formation et forme chacun d'eux dans 9 - 11 services/domaines. Ces services/domaines découlent de la structure de l'entreprise.

Il est en principe recommandé de commencer la formation dans un service dans lequel l'apprenti peut se familiariser avec les structures et l'organisation de la maison. L'étape suivante met l'accent sur les domaines administratifs. Une base est ainsi posée. Utiliser un ordinateur, un téléphone, une photocopieuse, un fax, un mail etc. constitue dans une première phase la base nécessaire pour pouvoir passer ensuite à d'autres services plus spécifiques.

L'ordre des services résulte du plan de rotation convenu avec les formateurs.

Les considérations suivantes ont été formulées à ce propos:

- *Quels sont les services/domaines dans lesquels l'entreprise assure une formation?*
(Existe-t-il un programme de formation privilégié, évent. une ancienne version qui ait fait ses preuves du point de vue de la rotation?)
- *Combien d'apprentis sont-ils formés par année de formation (rotation)?*
- *Combien de temps la personne en formation devrait-elle passer dans chaque service/domaine?*
Remarque: chaque apprenti suit 2 STA et une unité de formation (UF) par an. Les deux éléments d'examen portent sur une période plus longue afin de donner également à la personne en formation la chance d'assimiler et d'améliorer ses compétences pendant cette période. Pour ce qui est de la planification et de l'organisation des éléments d'examen, nous vous recommandons de prévoir une période d'au moins 3 mois par service/domaine.
- *Quel service au cours de quelle année et dans quel ordre?*
- *Où la personne en formation peut-elle se familiariser avec les questions relatives au personnel?*
Remarque: le tronc commun comprend trois objectifs qui traitent du thème «chercher du personnel et décrire un poste».
- *Dans quels domaines la personne en formation est-elle en contact avec les langues étrangères?*
Remarque: le tronc commun ne prévoit pas d'objectif détaillé pour les "langues étrangères" dans le cadre de la formation en entreprise. Il serait donc indiqué que l'apprenti puisse utiliser les connaissances linguistiques acquises à l'école.
- *Quelles activités l'apprenti peut-il exercer dans quel service?*

Résultat des réflexions du présent exemple:

Service	1. Secrétariat (SEC)
Année de formation	1ère année
Durée	Env. 12 semaines (du début de l'apprentissage jusqu'au 1er volet CI – y compris le cours de base)
Remarque	N'oubliez pas que les apprentis ne sont guère présents ou sont même absents de l'entreprise pendant le cours de base.
Recommandation	Pour connaître les structures de l'entreprise, il est indiqué d'appliquer ce qui a été appris au cours de base, pour des contenus comme la sécurité des données et le classement (tout au début de l'apprentissage).
Exemples d'activités:	<ul style="list-style-type: none"> - Courrier (copier, distribuer) - Classement (correspondance, traitement des dossiers, fiches de données) - Correspondance interne (rapports de voyage, traitement des dossiers, brefs procès-verbaux internes, notes pour le dossier) - Correspondance externe (lettres, «sans lettre d'accompagnement», Téléfax, Mail)

Service	2. Standard téléphonique/Réception (TEL)
Année de formation	1ère année
Durée	Env. 14 semaines (après le CI jusqu'à env. fin février de la 1 ^{ère} année d'apprentissage)
Remarque	N'oubliez pas que les personnes en formation ne sont guère présents pendant les fêtes de Noël.
Recommandation	S'entraîner aux formes de civilité, premier contact avec un client - réalisation de la 1ère STA
Exemples d'activités:	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir les visiteurs et les adresser à la bonne personne - Desservir le standard téléphonique, le fax - Assurer les livraisons des fournisseurs – Se procurer la marchandise/le matériel de bureau.

Service	3. Achats/Fournitures (AF)
Année de formation	1ère année
Durée	Env. 16 semaines à partir de début mars jusqu'à environ la fin de la 1ère année d'apprentissage
Remarque	N'oubliez pas que l'unité de formation a lieu env. 4 semaines avant le 2ème CI et que la STA est également effectuée pour l'évaluation jusqu'à la remise des notes.
Recommandation	Terminer la 1ère unité de formation et organiser la 2ème STA
Exemples d'activités:	<ul style="list-style-type: none"> - Service des commandes - Traitement des commandes - Contrôle des délais - Enregistrement - Tenue des fichiers, actualisation de la banque de données - Classement

Service	4. Vente (VE)
Année de formation	2ème année
Durée	Env. 6 mois
Remarque	N'oubliez pas qu'au cours de la 2 ^{ème} année la personne en formation est plus souvent dans l'entreprise en raison du modèle scolaire dégressif.
Recommandation	Organiser la 3ème STA et éven. la 2 ^{ème} unité de formation
Exemples d'activités:	<ul style="list-style-type: none"> - Classement (commandes, bulletins de livraison, copies de factures, correspondance) - Saisie des commandes (commandes reçues, solvabilité, réservation en ligne) - Facturation (des livraisons contrôlées) - Courrier aux représentants (envoyer régulièrement) - Photocopier (rapports factuels, communications) - Documents douaniers (compléter, imprimer les bulletins de livraison et les factures,

	établir les déclarations d'exportation) - Correspondance (confirmation de commande, petites lettres) - Desservir le téléphone (réception des commandes et des communications)
--	---

Service	5. Préparation d'un travail (PRTR)
Année de formation	2ème année
Durée	Env. 6 mois
Remarque	Etant donné qu'il n'y a pas d'évaluation en 2ème année, une période plus longue peut être prévue pour la réalisation des STA jusqu'à la remise des notes.
Recommandation	Organisation de la 4ème STA et éven. de la 2 ^{ème} unité de formation (remise 4 semaines avant le 3ème CI)
Exemples d'activités:	<ul style="list-style-type: none"> - Economat (disponibilité des stocks, modification des articles consommés) - Traitement des commandes des clients (contrôle des délais, critères et déroulement de l'envoi) - Gestion des flux (établissement des documents de fabrication, disponibilités, pièces des centres de coût, saisie des cartes-plans, préparation d'étiquettes avec layout)

Service	6. Comptabilité (FIBU)
Année de formation	3ème année
Durée	Env. 5 mois
Remarque	N'oubliez pas que les apprentis révisent déjà beaucoup leurs examens au cours de la 2 ^{ème} moitié de la 3ème année.
Recommandation	Organisation de la 5ème STA et de la 3ème unité de formation
Exemples d'activités:	<ul style="list-style-type: none"> - Correspondance (clients, fournisseurs, autorités) - Rappels (et poursuites) - Préparation du courrier (fermer et affranchir) - Trafic des paiements (traiter, comptabiliser) - Comptabilité débiteurs/crédeurs (comptabiliser les factures reçues et émises) - Classement (factures, correspondance)

Service	7. Service du personnel (SP)
Année de formation	3ème année
Durée	Env. 6 mois
Remarque	Remise des notes selon les indications de la CIFIC
Recommandation	Organisation de la 6ème STA
Exemples d'activités:	<ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement des heures de présence - Traiter, comptabiliser les absences/les heures supplémentaires

Les périodes sont indicatives. En fonction du règlement cantonal, les indications peuvent dépendre aussi du choix du modèle scolaire dégressif. Veuillez également tenir compte des délais de remise des STA recommandés par la CIFIC!

N'oubliez pas non plus les congés ou les vacances, le cours de base, le cours interentreprises, les maladies, les camps d'apprentis etc. qui s'y rajoutent.

La présence des personnes en formation augmente à partir de la 2ème année en raison du modèle scolaire dégressif et du fait qu'il n'y a plus de cours de base dans certains cantons.

Procédure pour préparer un programme de formation:

Les objectifs détaillés du guide méthodique type standard sont affectés aux services en place.

Le contenu de la formation/les activités ainsi que l'année d'apprentissage sont pris en compte pour l'affectation des objectifs détaillés.

La mesure dans laquelle l'étendue des objectifs détaillés correspond avec le temps que la personne en formation passe dans le service est également prise en considération. L'objectif est que le formateur soit, lui

aussi, en mesure de donner à l'apprenti, dans le délai imparti, la chance de réaliser les objectifs détaillés.

Le niveau de difficulté ou la complexité de certains objectifs détaillés a pour conséquence le fait qu'ils ne peuvent être traités que plus tard (à partir de la 2^{ème} année d'apprentissage).

Si le domaine „Langues étrangères“ n'a pas été complété dans cette partie de la branche, il ne faudra pas en tenir compte dans le programme de formation. Il est d'ailleurs souhaitable que l'apprenti puisse utiliser les connaissances en langues étrangères acquises à l'école.

Pour le programme de formation, les objectifs détaillés du GMT ont été transférés dans un tableau Excel composé des 5 colonnes suivantes:

- La 1^{ère} colonne indique le nom de l'objectif détaillé.
- La 2^{ème} colonne indique le numéro de l'objectif détaillé du GMT.
- La 3^{ème} colonne indique le contenu de l'objectif détaillé.
- La 4^{ème} colonne indique les services dans lesquels l'objectif détaillé peut être appliqué.
- La 5^{ème} colonne indique une personne fictive en formation avec une attribution fictive.

(Les services sont indiqués dans le programme de formation au moyen des abréviations ci-dessus)

Lors de l'affectation, il convient de tenir compte qu'il vaut également la peine d'attribuer certains objectifs détaillés à plusieurs services. Mais veillez à toujours abrégier le nom des services de la même manière.

	A	B	C	D	
	Leistungsziel	Nr.	Beschreibung	Abteilung	
1	Kundengespräch vorbereiten	1.1.1.1	Ich bereite ein einfaches Kundengespräch selbstständig vor und stelle die entsprechenden Unterlagen vollständig zusammen. Dabei gehe ich nach einem Plan schrittweise vor. Ich habe den Vorgehensplan selber formuliert. Der Plan enthält mindestens drei Elemente, die typischerweise in einem Verkaufs- oder Beratungsgespräch vorkommen.	VK	
2	Kundengespräch führen	1.1.1.2	Wenn ich mit Kunden spreche, gehe ich auf ihre Bedürfnisse ein. Ich höre ruhig zu, frage nach, und greife Ideen sowie Probleme des Gegenübers auf.	TEL	
3	Kundenbedürfnisse erfragen	1.1.1.3	Um die Bedürfnisse eines Kunden genau zu erfassen, verwende ich in einem Kundengespräch offene Fragen. Am Schluss des Gespräches fasse ich die vorgebrachten Bedürfnisse richtig zusammen.	SEK	
4	Argumente und Vorschläge bringen	1.1.2.1	Vernunft und Gefühle bestimmen die Kaufmotive von Kunden. Auf diese kann ich mit passenden Argumenten und Vorschlägen spontan eingehen.	VK	
5	Kundenbedürfnisse weiterleiten	1.1.2.2	Bei neuen Beratungs- oder Verkaufssituationen notiere ich die Bedürfnisse eines Kunden. Ich ordne die Bedürfnisse / die Stichworte so, dass andere Mitarbeiter die Kundenwünsche nachvollziehen können.	TEL	
6	Gliederung in Kunden- resp. Anspruchsgruppen	1.1.2.3	Ich teile selbstständig Kunden und Anspruchsgruppen auf und kann sie so mit eigenen Worten charakterisieren, dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann.	VK	
7	Umgangsformen anwenden	1.1.3.1	Ich bin in der Lage, meine Umgangsformen den verschiedenen Situationen im Betrieb anzupassen und kann einem Kollegen korrekt erklären, worauf ich jeweils achte. Ich weiss, wie man sich in verschiedenen Situationen verhalten muss. Ich kann dies mit eigenen Worten einer dritten Person anschaulich schildern. Ich verhalte mich in praktischen Situationen auch entsprechend.	AVOR, SEK	
8	Beschwerden entgegennehmen	1.1.3.2	Beschwerden, Reklamationen, Einwände oder Kritiken nehme ich auf und gehe sie lösungsorientiert an. Ich tue dies gegenüber externen Personen oder Kunden wie auch gegenüber internen Personen, mit denen ich zu tun habe.	TEL	

Une fois que vous avez affecté tous les objectifs détaillés aux services, vous pouvez utiliser les fonctions du programme Excel pour trier les objectifs par service.

Leistungsziel	Nr.	Beschreibung	Abteilung
Kundengespräch vorbereiten	1.1.1.1	Ich bereite ein einfaches Kundengespräch selbstständig vor und stelle die entsprechenden Unterlagen vollständig zusammen. Dabei gehe ich nach einem Plan schrittweise vor. Ich habe den Vorgehensplan selber formuliert. Der Plan enthält mindestens drei Elemente, die typischerweise in einem Verkaufs- oder Beratungsgespräch vorkommen.	VK
Kundengespräch führen	1.1.1.2	Wenn ich mit Kunden spreche, gehe ich auf Ihre Bedürfnisse ein. Ich höre ruhig zu, frage nach, und greife Ideen sowie Probleme des Gegenübers auf.	TEL
Kundenbedürfnisse erfragen	1.1.1.3	Um die Bedürfnisse eines Kunden genau zu erfassen, verwende ich in einem Kundengespräch offene Fragen. Am Schluss des Gespräches fasse ich die vorgebrachten Bedürfnisse richtig zusammen.	SEK
Argumente und Vorschläge bringen	1.1.2.1	Vernunft und Gefühle bestimmen die Kaufmotive von Kunden. Auf diese kann ich mit passenden Argumenten und Vorschlägen spontan eingehen.	VK
Kundenbedürfnisse weiterleiten	1.1.2.2	Bei neuen Beratungs- oder Verkaufssituationen notiere ich die Bedürfnisse eines Kunden. Ich ordne die Bedürfnisse / die Stichworte so, dass andere Mitarbeiter die Kundenwünsche nachvollziehen können.	TEL
Gliederung in Kunden- resp. Anspruchsgruppen	1.1.2.3	Ich teile selbstständig Kunden und Anspruchsgruppen auf und kann sie so mit eigenen Worten charakterisieren, dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann.	VK
Umgangsformen anwenden	1.1.3.1	Ich bin in der Lage, meine Umgangsformen den verschiedenen Situationen im Betrieb anzupassen und kann einem Kollegen korrekt erklären, worauf ich jeweils achte. Ich weiss, wie man sich in verschiedenen Situationen verhalten muss. Ich kann dies mit eigenen Worten einer dritten Person anschaulich schildern. Ich verhalte mich in praktischen Situationen auch entsprechend.	AVOR, SEK
Beschwerden entgegennehmen	1.1.3.2	Beschwerden, Reklamationen, Einwände oder Kritiken nehme ich auf und gehe sie lösungsorientiert an. Ich tue dies gegenüber externen Personen oder Kunden wie auch gegenüber internen Personen, mit denen ich zu tun habe.	TEL

Sélectionnez la première ligne du tableau en cliquant sur le côté droit de la souris.

Cliquez ensuite dans le menu sur Données/Filtre/Autofiltre

Leistungsziel	Nr.	Beschreibung	Abteilung
Kundengespräch vorbereiten	1.1.1.1	Ich bereite ein vollständig zusammengefasstes Kundengespräch vor und stelle die entsprechenden Unterlagen einem Plan schrittweise vor. Ich habe den Vorgehensplan selber formuliert. Der Plan enthält mindestens drei Elemente, die typischerweise in einem Verkaufs- oder Beratungsgespräch vorkommen.	VK
Kundengespräch führen	1.1.1.2	Wenn ich mit Kunden spreche, gehe ich auf Ihre Bedürfnisse ein. Ich höre ruhig zu, frage nach, und greife Ideen sowie Probleme des Gegenübers auf.	TEL
Kundenbedürfnisse erfragen	1.1.1.3	Um die Bedürfnisse eines Kunden genau zu erfassen, verwende ich in einem Kundengespräch offene Fragen. Am Schluss des Gespräches fasse ich die vorgebrachten Bedürfnisse richtig zusammen.	SEK
Argumente und Vorschläge bringen	1.1.2.1	Vernunft und Gefühle bestimmen die Kaufmotive von Kunden. Auf diese kann ich mit passenden Argumenten und Vorschlägen spontan eingehen.	VK
Kundenbedürfnisse weiterleiten	1.1.2.2	Bei neuen Beratungs- oder Verkaufssituationen notiere ich die Bedürfnisse eines Kunden. Ich ordne die Bedürfnisse / die Stichworte so, dass andere Mitarbeiter die Kundenwünsche nachvollziehen können.	TEL
Gliederung in Kunden- resp. Anspruchsgruppen	1.1.2.3	Ich teile selbstständig Kunden und Anspruchsgruppen auf und kann sie so mit eigenen Worten charakterisieren, dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann.	VK
Umgangsformen anwenden	1.1.3.1	Ich bin in der Lage, meine Umgangsformen den verschiedenen Situationen im Betrieb anzupassen und kann einem Kollegen korrekt erklären, worauf ich jeweils achte. Ich weiss, wie man sich in verschiedenen Situationen verhalten muss. Ich kann dies mit eigenen Worten einer dritten Person anschaulich schildern. Ich verhalte mich in praktischen Situationen auch entsprechend.	AVOR, SEK
Beschwerden entgegennehmen	1.1.3.2	Beschwerden, Reklamationen, Einwände oder Kritiken nehme ich auf und gehe sie lösungsorientiert an. Ich tue dies gegenüber externen Personen oder Kunden wie auch gegenüber internen Personen, mit denen ich zu tun habe.	TEL

Des flèches apparaissent maintenant sur la première ligne:

Leistungsziel	Nr.	Beschreibung	Abteilung
Kundengespräch vorbereiten	1.1.1.1	Ich bereite ein einfaches Kundengespräch selbstständig vor und stelle die entsprechenden Unterlagen vollständig zusammen. Dabei gehe ich nach einem Plan schrittweise vor. Ich habe den Vorgehensplan selber formuliert. Der Plan enthält mindestens drei Elemente, die typischerweise in einem Verkaufs- oder Beratungsgespräch vorkommen.	VK
Kundengespräch führen	1.1.1.2	Wenn ich mit Kunden spreche, gehe ich auf ihre Bedürfnisse ein. Ich höre ruhig zu, frage nach, und greife Ideen sowie Probleme des Gegenübers auf.	TEL
Kundenbedürfnisse erfragen	1.1.1.3	Um die Bedürfnisse eines Kunden genau zu erfassen, verwende ich in einem Kundengespräch offene Fragen. Am Schluss des Gespräches fasse ich die vorgebrachten Bedürfnisse richtig zusammen.	SEK
Argumente und Vorschläge bringen	1.1.2.1	Vernunft und Gefühle bestimmen die Kaufmotive von Kunden. Auf diese kann ich mit passenden Argumenten und Vorschlägen spontan eingehen.	VK
Kundenbedürfnisse weiterleiten	1.1.2.2	Bei neuen Beratungs- oder Verkaufssituationen notiere ich die Bedürfnisse eines Kunden. Ich ordne die Bedürfnisse / die Stichworte so, dass andere Mitarbeiter die Kundenwünsche nachvollziehen können.	TEL
Gliederung in Kunden- resp. Anspruchsgruppen	1.1.2.3	Ich teile selbstständig Kunden und Anspruchsgruppen auf und kann sie so mit eigenen Worten charakterisieren, dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann.	VK
Umgangsformen anwenden	1.1.3.1	Ich bin in der Lage, meine Umgangsformen den verschiedenen Situationen im Betrieb anzupassen und kann einem Kollegen korrekt erklären, worauf ich jeweils achte. Ich weiss, wie man sich in verschiedenen Situationen verhalten muss. Ich kann dies mit eigenen Worten einer dritten Person anschaulich schildern. Ich verhalte mich in praktischen Situationen auch entsprechend.	AVOR, SEK
Beschwerden entgegennehmen	1.1.3.2	Beschwerden, Reklamationen, Einwände oder Kritiken nehme ich auf und gehe sie lösungsorientiert an. Ich tue dies gegenüber externen Personen oder Kunden wie auch gegenüber internen Personen, mit denen ich zu tun habe.	TEL

Si vous cliquez sur la flèche dans la colonne „Service“, apparaît une fenêtre avec les services enregistrés. Choisissez "Utilisateur défini", ensuite "contient" puis par exemple le service préparation du travail (PRTR).

Vous pouvez alors voir tous les objectifs détaillés qui existent dans le service «PRTR». Vous pouvez voir en même temps quel objectif est attribué à quel autre département.

Leistungsziel	Nr.	Beschreibung	Abteilung
Umgangsformen anwenden	1.1.3.1	Ich bin in der Lage, meine Umgangsformen den verschiedenen Situationen im Betrieb anzupassen und kann einem Kollegen korrekt erklären, worauf ich jeweils achte. Ich weiss, wie man sich in verschiedenen Situationen verhalten muss. Ich kann dies mit eigenen Worten einer dritten Person anschaulich schildern. Ich verhalte mich in praktischen Situationen auch entsprechend.	AVOR, SEK
Servicequalität beurteilen können	1.2.1.4	Ich kann die Servicequalität meines Lehrbetriebes selbstständig beurteilen. Dazu lege ich ein Blatt mit Beurteilungskriterien der Servicequalitäten meines Lehrbetriebes oder meiner Abteilung (Dienststelle) an. Zudem prüfe ich regelmässig, in welchen Punkten die Servicequalität gesteigert werden kann. a. Dies gilt gegenüber externen Kunden, die für die Dienstleistung oder die Produkte bezahlen. b. Innerhalb einer Verwaltung oder innerhalb eines Unternehmens können die Kunden auch Personen in den anderen Abteilungen sein. Je nach Verhältnissen trifft bei mir a. oder b zu.	AVOR
Produkte und Dienstleistungen kennen	1.2.2.1	Ich kann anhand von Unterlagen selbstständig und genau beschreiben, wie einzelne gängige Produkte meines Lehrbetriebes hergestellt oder gängige Dienstleistungen erbracht werden.	AVOR, EK

Vous pouvez imprimer les objectifs détaillés affectés à chaque service et les mettre à disposition des formateurs et des personnes en formation.

Les objectifs détaillés sélectionnés par service constituent la base du choix des objectifs pour les STA et les unités de formation.

Comme déjà indiqué au début, il existe une autre possibilité pour l'affectation des objectifs détaillés.

Exemple 2: Maison d'édition de livres

Situation de départ spécifique à l'entreprise

Une maison d'édition de livres forme des apprentis sur la base du guide méthodique type de la branche Communication, orientation édition de livres.

La maison d'édition de livres a 1 apprenti par année de formation. C'est une PME qui emploie 3 personnes. La division en services classiques comme dans l'exemple 1 n'est ici pas possible. L'apprenti exerce simultanément des activités relevant de plusieurs domaines (correspondance, enregistrement des opérations comptables, contact avec les clients etc.).

Il est là aussi en principe recommandé de commencer la formation avec les objectifs détaillés qui serviront de base pour les tâches que l'apprenti devra exécuter par la suite.

L'affectation des objectifs détaillés dans le cadre de cet exemple a lieu par semestre ou fractions de trimestre. Les objectifs ont été ici affectés aux semestres 1 à 6.

Pour le programme de formation, les objectifs détaillés du GMT (comme dans l'exemple 1) ont été transférés dans un tableau Excel composé des 4 colonnes suivantes:

- La 1^{ère} colonne indique le nom de l'objectif détaillé.
- La 2^{ème} colonne indique le numéro de l'objectif détaillé du GMT.
- La 3^{ème} colonne indique le contenu de l'objectif détaillé.
- La 4^{ème} colonne indique les services dans lesquels l'objectif détaillé est utilisé.
- La 5^{ème} colonne contient le semestre au cours duquel l'objectif détaillé doit être atteint.

Lors de l'affectation, il y a lieu de tenir compte qu'il vaut aussi la peine de mettre en oeuvre certains objectifs détaillés pendant plusieurs semestres.

1	Leistungsziel	Nr.	Beschreibung	Semester	
2	Kundengespräch vorbereiten	1.1.1.1	Ich bereite ein einfaches Kundengespräch selbstständig vor und stelle die entsprechenden Unterlagen vollständig zusammen. Dabei gehe ich nach einem Plan schrittweise vor. Ich habe den Vorgehensplan selber formuliert. Der Plan enthält mindestens drei Elemente, die typischerweise in einem Verkaufs- oder Beratungsgespräch vorkommen.	4	
3	Kundengespräch führen	1.1.1.2	Wenn ich mit Kunden spreche, gehe ich auf ihre Bedürfnisse ein. Ich höre ruhig zu, frage nach, und greife Ideen sowie Probleme des Gegenübers auf.	5	
4	Kundenbedürfnisse erfragen	1.1.1.3	Um die Bedürfnisse eines Kunden genau zu erfassen, verwende ich in einem Kundengespräch offene Fragen. Am Schluss des Gespräches fasse ich die vorgebrachten Bedürfnisse richtig zusammen.	3	
5	Argumente und Vorschläge bringen	1.1.2.1	Vernunft und Gefühl bestimmen die Kaufmotive von Kunden. Auf diese kann ich mit passenden Argumenten und Vorschlägen spontan eingehen.	5	
6	Kundenbedürfnisse weiterleiten	1.1.2.2	Bei neuen Beratungs- oder Verkaufssituationen notiere ich die Bedürfnisse eines Kunden. Ich ordne die Bedürfnisse / die Stichworte so, dass andere Mitarbeiter die Kundenwünsche nachvollziehen können.	2	
7	Gliederung in Kunden- resp. Anspruchsgruppen	1.1.2.3	Ich teile selbstständig Kunden und Anspruchsgruppen auf und kann sie so mit eigenen Worten charakterisieren, dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann.	3	
8	Umgangsformen anwenden	1.1.3.1	Ich bin in der Lage, meine Umgangsformen den verschiedenen Situationen im Betrieb anzupassen und kann einem Kollegen korrekt erklären, worauf ich jeweils achte. Ich weiss, wie man sich in verschiedenen Situationen verhalten muss. Ich kann dies mit eigenen Worten einer dritten Person anschaulich schildern. Ich verhalte mich in praktischen Situationen auch entsprechend.	2,3	
9	Beschwerden entgegennehmen	1.1.3.2	Beschwerden, Reklamationen, Einwände oder Kritiken nehme ich auf und gehe sie lösungsorientiert an. Ich tue dies gegenüber externen Personen oder Kunden wie auch gegenüber internen Personen, mit denen ich zu tun habe.	4	
	Beschwerden	1.1.3.3	In einer konkreten Situation kleide ich etwas Kritisches, Bedenken, ein Problem oder eine Beschwerde in die	4	

Une fois que vous avez affecté tous les objectifs détaillés aux différents semestres, vous pouvez utiliser les fonctions du programme Excel pour trier les objectifs par semestre.

A cet effet, sélectionnez la première ligne du tableau avec la touche droite de la souris (comme dans l'exemple 1), placez le filtre et sélectionnez le semestre désiré.

Vous verrez alors s'afficher les objectifs détaillés par semestre.

Leistungsziel	Nr.	Beschreibung	Semest
Kundenbedürfnisse erfragen	1.1.1.3	Um die Bedürfnisse eines Kunden genau zu erfassen, verwende ich in einem Kundengespräch offene Fragen. Am Schluss des Gespräches fasse ich die vorgebrachten Bedürfnisse richtig zusammen.	3
Gliederung in Kunden- resp. Anspruchsgruppen	1.1.2.3	Ich teile selbstständig Kunden und Anspruchsgruppen auf und kann sie so mit eigenen Worten charakterisieren, dass eine branchenkundige Person die Unterschiede nachvollziehen kann.	3
Umgangsformen anwenden	1.1.3.1	Ich bin in der Lage, meine Umgangsformen den verschiedenen Situationen im Betrieb anzupassen und kann einem Kollegen korrekt erklären, worauf ich jeweils achte. Ich weiss, wie man sich in verschiedenen Situationen verhalten muss. Ich kann dies mit eigenen Worten einer dritten Person anschaulich schildern. Ich verhalte mich in praktischen Situationen auch entsprechend.	2,3
Kundendatei erklären	1.2.1.2	Spontan erkläre ich, welchen Wert Informationen über Kunden für die Servicequalität meines Lehrbetriebes besitzen. Ich nenne auswendig mindestens fünf Argumente für das Führen einer Kundenkartei.	3

Les données Excel figurent sur la homepage des associations, en fonction de l'option professionnelle et peuvent être téléchargées en fonction des besoins.