

Outil de travail pour le travail de projet

pour l'examen professionnel de conseiller de service à la clientèle / conseillère de service à la clientèle dans la branche automobile avec brevet fédéral

Table des matières

1	Introduction	page	3
1.1	Objectifs		3
1.2	Déroulement de l'examen professionnel		3
1.3	Préparation		3
2	Thème choisi		4
2.1	Approche		4
3	Travail de projet		5
3.1	Explication des différents points		5
3.2	Forme et volume		6
3.3	Soumettre le travail de projet		6
4	Présentation		7
4.1	Thème		7
4.2	Déroulement		7
4.3	Sauvegarde des données		8
4.4	Installation présente		8
5	Evaluation		8
5.1	Critères d'évaluation du travail de projet		8
5.2	Critères d'évaluation de la présentation et de l'entretien professionnel		9
6	Annexe		10
6.1	Modèle de page pour le thème choisi		10

1. Introduction

Pour des raisons linguistiques, ce document se limite à la forme masculine.

1.1 Objectifs

La formation de conseiller de service à la clientèle prévoit la rédaction d'un travail de projet. Les participants acquièrent eux-mêmes leurs connaissances professionnelles. Ils apprennent à se fixer des objectifs, à procéder de manière autonome, à assumer la responsabilité de ce qu'ils ont appris et à mener un projet à terme.

Le travail de projet consiste à se concentrer sur un thème donné parmi le vaste éventail d'activités du conseiller de service à la clientèle et à se décider pour une problématique concrète choisie par ses soins et tirée de sa propre expérience pratique. L'examen approfondi de cette question doit combiner des expériences pratiques tirées de son activité personnelle de conseiller de service à la clientèle avec les aspects théoriques de la formation continue modulaire. Il en résulte un travail autonome et poussé pouvant également bénéficier aux entreprises.

Les participants présentent leur travail de projet à l'oral dans le cadre de l'examen professionnel. Ils répondent ensuite aux questions des experts.

1.2 Déroulement de l'examen professionnel

1. Information sur le travail de projet
 - Les participants sont informés par les membres de la CAQ-CSC et reçoivent les documents relatifs au travail de projet.
2. Délai d'envoi du thème choisi
 - Les participants ont envoyé le thème choisi dans les temps.
3. Evaluation des propositions thématiques
 - Validation ou rejet des thèmes pour remaniement.
4. Délai d'envoi du travail de projet / clôture des inscriptions à l'examen professionnel
 - Les participants ont envoyé le travail de projet dans les temps avec l'inscription à l'examen professionnel.
5. Présentation orale
 - Les participants exposent leur présentation.

1.3 Préparation

Les participants reçoivent le présent document « outil de travail pour le travail de projet » de la CAQ-CSC.

A l'aide de ces informations, les participants définissent un thème et un ou plusieurs objectif(s). La CAQ-CSC recommande aux écoles d'intégrer la recherche d'un thème et la définition des objectifs dans l'enseignement sous forme d'exercice.

Le thème choisi doit être soumis dans les délais à la CAQ-CSC.

Le thème et les objectifs sont vérifiés et validés par la CAQ-CSC ou rejetés pour remaniement.

2. Thème choisi

2.1 Approche

Modèle de thème choisi : voir chapitre 6 « Annexe ».

2.1.1 Forme

La saisie du thème choisi se fait avec un système de traitement de texte électronique. L'impression est signée par le participant et envoyée à l'adresse de l'UPSA, CAQ-CSC, à Berne.

2.1.2 Contenu

La saisie contient les points suivants :

- Nom, prénom, adresse, domicile, numéro de téléphone privé, numéro de téléphone professionnel, adresse e-mail du participant, brève présentation du participant
- Date de l'examen
- Thème de priorité 1
 - Présentation du thème
 - Questions sur le thème (3 à 5 questions devant trouver réponse dans le travail de projet).
 - Objectifs du thème :
 - Que faut-il clarifier, examiner, décrire, modifier, développer ?
 - Qui doit être concerné ?
- Thème de priorité 2
 - Présentation du thème
 - Questions sur le thème (3 à 5 questions devant trouver réponse dans le travail de projet).
 - Objectifs du thème :
 - Que faut-il clarifier, examiner, décrire, modifier, développer ?
 - Qui doit être concerné ?
- Lieu / date / signature du participant

2.1.3 Date limite d'envoi

La date figure dans le formulaire « Planification du travail de projet ». Le cachet de la poste fait foi pour la date butoir d'envoi et d'inscription.

Les documents soumis trop tard ne pourront pas être pris en compte pour l'examen professionnel en cours.

2.1.4 Adresse

Le thème choisi est envoyé en recommandé à l'adresse suivante :

AGVS/UPSA
 CSC Conseiller de service à la clientèle
 Wölflistrasse 5
 Case postale 64
 3000 Berne 22

2.1.5 Evaluation du thème choisi

- Thème choisi accepté
 - Retour d'information au participant pour le début du travail de projet.
 - Communication du thème validé.
- Thème choisi accepté avec remarque
 - Retour d'information au participant pour le début du travail de projet.
 - Communication du thème validé en prenant en compte la remarque.
- Thème choisi refusé
 - Retour d'information immédiat au participant.
 - Elaborer un thème choisi avec de nouvelles propositions.
 - Nouvelle soumission sous deux semaines.

3. Travail de projet

Le travail de projet comprend les points suivants :

- Page de couverture
- Table des matières
- Introduction
- Partie principale
- Conclusion
- Liste des sources
- Déclaration d'indépendance
- Annexe au thème

3.1 Explication des différents points

3.1.1 Page de couverture

La page de couverture contient les informations suivantes :

- Thème titre (est repris du thème choisi sans changement).
- Nom et prénom(s) de l'auteur
- Délai de remise

3.1.2 Table des matières

La table des matières doit être correcte sur le plan de la forme et identique avec les titres.

3.1.3 Introduction

Justification du thème choisi, motivation, rapport personnel.

3.1.4 Partie principale

- Contenus élaborés de manière autonome
- Bonne structuration en chapitres et sous-chapitres
- Le recours à des esquisses, images ou tableaux est libre

3.1.5 Conclusion

- Résultats obtenus
- Conclusions

3.1.6 Liste des sources

- Littérature utilisée
- Personnes, services contactés
- Internet

3.1.7 Déclaration d'indépendance

- Confirmation du participant précisant qu'il a rédigé le travail de projet seul et a déclaré comme tels les contenus tiers.
- Lieu / date / signature du participant.

3.1.8 Annexe au thème

- Informations approfondies et documents ayant servi pour la rédaction du travail de projet. Exemple : questionnaires de sondage sur la satisfaction de la clientèle (CSS), questionnaires d'enquête, etc.

3.2 Forme et volume

- Nombre de pages du travail de projet : 12–20 pages (sans annexe)
- Taille des pages : DIN A4
- Taille de la police : Arial 11
- Informations complémentaires : intégrer, les graphiques, illustrations et tableaux supplémentaires dans le travail.

3.3 Soumettre le travail de projet

Soumettre les documents suivants :

- Formulaire « Inscription à l'examen professionnel de conseiller de service à la clientèle dans la branche automobile »
- Version papier du travail de projet
- Version numérique du travail de projet

3.3.1 Version papier du travail de projet

- Les trois dossiers en version papier sont en reliure simple (p.ex. avec une chemise-classeur)
- 1 impression couleur avec les annexes
- 2 impressions en noir et blanc avec les annexes

3.3.2 Version numérique du travail de projet

- Travail de projet en un fichier PDF (pas de fichier Word ou similaire !)
- Enregistré (le support de données est conservé par la CAQ-CSC) sur
 - une clé USB * ou
 - un CD-ROM ou
 - un DVD

3.3.3 Date limite d'envoi

Vous trouverez la date limite d'envoi dans l'annonce d'examen correspondante ainsi que dans la feuille d'information « Planification du travail de projet ».

Le cachet de la poste fait foi pour la date butoir d'envoi et d'inscription.

Les travaux de projet / inscriptions soumis trop tard ne pourront pas être pris en compte pour l'examen professionnel en cours.

3.3.4 Adresse

Le travail de projet est envoyé en recommandé à l'adresse suivante :

AGVS/UPSA
CSC Conseiller de service à la clientèle
Wölflistrasse 5
Case postale 64
3000 Berne 22

4. Présentation

4.1 Thème

Le thème de la présentation reprend celui du travail de projet. Dans l'idéal, il convient d'approfondir un thème qui n'est traité que de manière superficielle dans le travail de projet.

4.2 Déroulement

La présentation est effectuée devant un public (experts).

1. L'expert prie le participant de rentrer dans la salle d'examen.
 - La présentation dure au maximum 45 minutes, questions incluses.
2. Les experts saluent le participant.
3. Le participant s'installe, se familiarise avec l'équipement et signale aux experts qu'il est prêt.
4. Le participant fait sa présentation.
 - Durée de la présentation : 20 minutes.
 - Les experts évaluent l'exposé à l'aide de points.
 - Les experts photographient le participant pour évaluer la technique de présentation.
5. La présentation est suivie par l'entretien professionnel avec les experts.
6. Le participant range son « espace de travail » et les experts prennent congé de lui.
7. Les experts évaluent le participant.

4.3 Sauvegarde des données

Une fois la présentation effectuée, le participant sauvegarde sa présentation (p.ex. PowerPoint) sur le lecteur de l'ordinateur mis à disposition.

4.4 Installation présente

- Ordinateur avec Microsoft Office 2010 (Word, Excel, PowerPoint)
- Vidéoprojecteur
- Rétroprojecteur
- Transparents
- Tableau à feuilles volantes
- Photocopieuse

5. Evaluation

C'est la CAQ-CSC qui affecte les experts.

Ce sont les experts qui évaluent et notent le travail de projet (note écrite) et la présentation (note orale).

Pondération des notes

Travail de projet :	pondération simple pour la note		
Présentation et entretien professionnel :	pondération double pour la note		
Pondération du travail de projet :	Forme	20%	
	Contenu	60%	
	Aspects linguistiques	20%	
Pondération de la présentation et de l'entretien professionnel :	Impression générale	30%	
	Exposé / visualisation	10%	
	Aspects linguistiques	10 %	
	Comportement lors de l'entretien	20%	
	Compétence professionnelle	30 %	

5.1 Critères d'évaluation du travail de projet

5.1.1 Forme

- Critères formels respectés (page de couverture, nombre de pages, système de traitement de texte, taille de la police, intégration de graphiques et de tableaux avec le système)
- Organisation (illustrations et graphiques propres, agréables à regarder, résolution respectée (pas d'images pixélisées))

- Exhaustivité (page de couverture, table des matières, introduction, partie principale, conclusion, liste des sources, déclaration d'indépendance, annexe)
- Organisation (structure claire, division en chapitres, titres, nombres de pages, mises en avant)

5.1.2 Contenu

- Fidélité au thème conformément au projet soumis (thème abordé, objectif atteint, réponse aux questions)
- Caractère significatif (aspects principaux abordés et soulignés, aspects secondaires pondérés correctement)
- Structure, développement (logique et systématique, transitions présentes)
- Indépendance (contributions propres reconnaissables, exigences personnelles, résultats propres, nouveaux faits découverts)
- Exactitude factuelle (affirmations justifiées, sources indiquées)

5.1.3 Aspects linguistiques

- Style et syntaxe (simple, clair(e), compréhensible, vivant(e), dynamique)
- Grammaire / orthographe / ponctuation (selon les règles de l'orthographe française)
- Vocabulaire / choix de termes (adéquat, pertinent, riche, pas la « langue de l'atelier »)

5.2 Critères d'évaluation de la présentation et de l'entretien professionnel

5.2.1 Impression générale

- Structure (approche progressive)
- Conviction (la présentation coïncide-t-elle avec le comportement verbal et non-verbal ?)
- Utilisation de supports et d'outils (choix et nombre de supports)
- Gestion du temps (temps imparti respecté ?)

5.2.2 Technique d'exposition / visualisation

- Introduction au thème
- Les déclarations clés sont claires
- Exposition libre avec cartes en guise d'aide (maîtrise du texte)
- Organisation et structuration de la présentation (introduction, partie principale, conclusion)
- Utilisation de supports et d'outils (adaptés au thème et à la situation)

5.2.3 Aspects linguistiques

- Simplicité / clarté
- Accentuation / volume sonore
- Communication non verbale (gestes / mimiques)
- Vitesse d'élocution / concision

5.2.4 Comportement lors de l'entretien

- Implication des experts dans l'entretien professionnel (contact visuel, invitations, questions)
- Ecoute (les participants écoutent-ils les experts lors du feedback, de questions ?)
- Demandes de renseignements (les participants posent-ils des questions si quelque chose n'est pas clair ?)
- Réponses (les participants répondent-ils aux questions ?)
- Avis propre (les participants défendent-ils leur propre avis ?)

5.2.5 Compétence professionnelle

- Maîtrise du sujet
- Solidité des affirmations et absence de contradictions
- Conviction
- Gestion des questions critiques

6 Annexe

6.1 Modèle de page pour le thème choisi

Voir la page suivante

Thème choisi pour le travail de projet « conseiller de service à la

Le participant

Kevin Mustermann
Bollweg 31
5646 Abtwil
M 079 123 45 67
P 041 987 65 65
kevin.mustermann@yahoo.com
Né le 31 janvier 1987

Après un apprentissage de mécanicien d'automobiles et une formation continue de diagnosticien d'automobiles, je travaille depuis plusieurs années dans des entreprises BMW suisses.
Je suis embauché depuis août 2013 au City Garage GmbH d'Inwil LU en qualité de conseiller de service à la clientèle.

L'entreprise

City Garage GmbH
Hauptstrasse 224
6034 Inwil
P 041 987 65 65

Date de l'examen

Été 2014

Thème de priorité 1

Thème : Communication interne

Au cours de cette formation, la communication est devenue l'un des aspects les plus importants du garage. Une entreprise ne peut travailler de manière productive que si la communication interne fonctionne parfaitement. La communication est aussi très importante pour la croissance continue de l'entreprise et les améliorations.

- Questions :
- > Comment communique-t-on dans notre entreprise ?
 - > Quels instruments pourrait-on utiliser pour un bon échange interne d'informations ?
 - > Comment la communication est-elle réglementée dans d'autres petites entreprises ?

Objectifs : Améliorer la communication entre l'atelier / le service à la clientèle et la direction afin de réagir rapidement aux propositions, souhaits et préoccupations de toutes les parties. Cela doit améliorer la productivité et l'ambiance au travail.

Thème de priorité 2

Thème : Votre avis nous intéresse...

L'idée de base de ce thème est d'obtenir des retours d'information en réalisant une étude de marché au sein de notre fichier clients. Mettre en pratique les retours positifs et négatifs par des questions ou questionnaires ciblés.

Des enquêtes en tête-à-tête me permettent d'avoir un contact étroit avec le client, d'apprendre à mieux connaître notre clientèle et d'obtenir ainsi les informations supplémentaires nécessaires du client ce qui me fera certainement progresser dans ma formation continue de conseiller de service à la clientèle avec brevet fédéral. Notre entreprise peut également bénéficier de ce projet.

Nos clients sont notre bien le plus précieux. Ils sont traités avec soin et leur avis est pris en compte. L'importateur en a bien sûr aussi conscience. Au cours de ces dernières années, l'importance de la satisfaction de la clientèle n'a cessé de progresser et il est devenu de plus en plus difficile d'atteindre le bonus.

Outre mon encadrement de la clientèle au quotidien, ce projet me permet de contribuer au perfectionnement de la satisfaction de la clientèle et d'atteindre ainsi le bonus.

- Questions :
- > Comment les clients réagissent-ils à cette recherche active de satisfaction de la clientèle ?
 - > Puis-je mettre en pratique les retours d'information positifs et négatifs ?
 - > Que peut-on améliorer dans notre entreprise ?
 - > Sommes-nous sur la bonne voie avec nos procédures ?
 - > Quelle est la priorité du règlement relatif aux bonus ?

Objectifs : Mon objectif personnel dans le cadre de ce travail est de me familiariser davantage avec le mode de pensée de nos clients. Je veux prendre en compte et mettre en pratique leurs retours d'informations afin qu'ils nous recommandent à d'autres. En procédant ainsi je peux bien sûr aussi développer ma notoriété de jeune conseiller de service à la clientèle avec brevet fédéral dans notre entreprise. Il en résultera en fin de compte une plus grande confiance des clients.

Il est important pour moi que ce travail ne soit pas profitable que pour moi mais aussi pour l'entreprise.

Lieu / date / signature

Abtwil, le 4 mars 2014

K. Mustermann