

	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	
Cours interentreprises (CI)	Jours en présentiels	CI 1 (septembre)		CI 2 (octobre)								CI4 (mai-juin)		
		Formation / CI		Transmission d'informations								Etat des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1		
		Organisation / Rôle		Découverte de l'entreprise								Concept d'information et de communication		
		Travailler avec Konvink		Introduction présentation d'oeuvre								Réclamations Produits / Services		
		UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise »		Introduction CC-CI 1								Règlementations dans l'entreprise		
Méthode des 6 étapes		Introduction phase d'apprentissage autonome encadré								Introduction CC-CI 2				
Bases du traitement des mandats														
Orientation vers les services														
Préparation Suivi	Préparation CI 1		Suivi CI 1 : Utiliser la méthode IPDRCE en entreprises		Suivi CI 2		Préparation CI 3 : Traiter les demandes clients sur différents canaux						Suivi CI 4	
	Travaux préparatoires Konvink		Préparation CI 2		Mandat CI 3		Mandat de transfert 1						Mandat CI 5	
Phase d'apprentissage autonome encadré							CI 3 (octobre - mai)							
							Mise en oeuvre du mandat de travail CI 3							
							UA							
							Traiter les demandes des clients sur différents canaux							
Contrôle de compétence							Certificat e-test CC-CI1							
													CC-CI 1 : Certificat e-test (40%) * Gérer habilement les interfaces en entreprises Traiter les demandes des clients sur différents canaux CC-CI 1 : Mandat de transfert (60%) * Mandat de transfert "traiter les demandes des clients" * Remise après le CI4 Evaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2e année	
Persone en formation	Unité d'apprentissage	UA "Gérer habilement les interfaces en entreprises"		UA "Traiter les demandes des clients sur différents canaux"										
	Mandat de transfert CC-CI	Création mandat de transfert "Mon entreprise" Mise en ligne jusqu'au 30 octobre		Création mandat de transfert 1 "Traiter les demandes des clients sur différents canaux" 10 heures en entreprise en totalité		Publication et vérillage du mandat de transfert 1 "Traiter les demandes des clients sur différents canaux" Délai = 31 mai								
	Mandats pratiques (en entreprise)	14 mandats pratiques pour le 1er semestre						13 mandats pratiques pour le 2e semestre						
	E-test Certificat e-test	E-test : pour le CI2 date transmise lors du CI		E-test : pour le CI4 date transmise lors du CI		Certificats e-test "gérer habilement les interfaces en entreprises" et "traiter les demandes des clients sur différents canaux" Doivent être soumis dans la salle d'examen avec le mandat de transfert pour l'évaluation globale								
	Grille de compétences	Auto-évaluation grille de compétences 1ère année avec invitation au formateur en entreprise pour évaluation 1x par semestre au minimum (15 janvier - 15 août dates conseillées) (la grille de compétences doivent être évaluées par l'apprenti et le formateur)												
	Mandats de transfert	Validation du mandat de transfert "Mon entreprise"						Validation du projet du mandat de transfert 1 "Traiter les demandes des clients sur différents canaux"						Validation du mandat de transfert 1 "Traiter les demandes des clients sur différents canaux"
Formateur en entreprise	Mandats pratiques Selon plan de formation	14 mandats pratiques pour le 1er semestre						13 mandats pratiques pour le 2e semestre						Dernier délai pour enregistrement des notes sur la plateforme Konvink 15 août
	Grille de compétences	Auto-évaluation grille de compétences 1ère année (invitation au formateur pour évaluation 1x par semestre au min.) Date conseillée : 15 janvier (la grille de compétences doit être évaluée par l'apprenti et le formateur)						Auto-évaluation grille de compétences 1ère année (invitation au formateur pour évaluation 1x par semestre au min.) Date conseillée : 15 août (la grille de compétences doit être évaluée par l'apprenti et le formateur)						
	Rapport de formation	Rapport de formation 1er semestre						Rapport de formation 2e semestre						
	Mandats de transfert	Validation du mandat de transfert "Mon entreprise"						Validation du projet du mandat de transfert 1 "Traiter les demandes des clients sur différents canaux"						