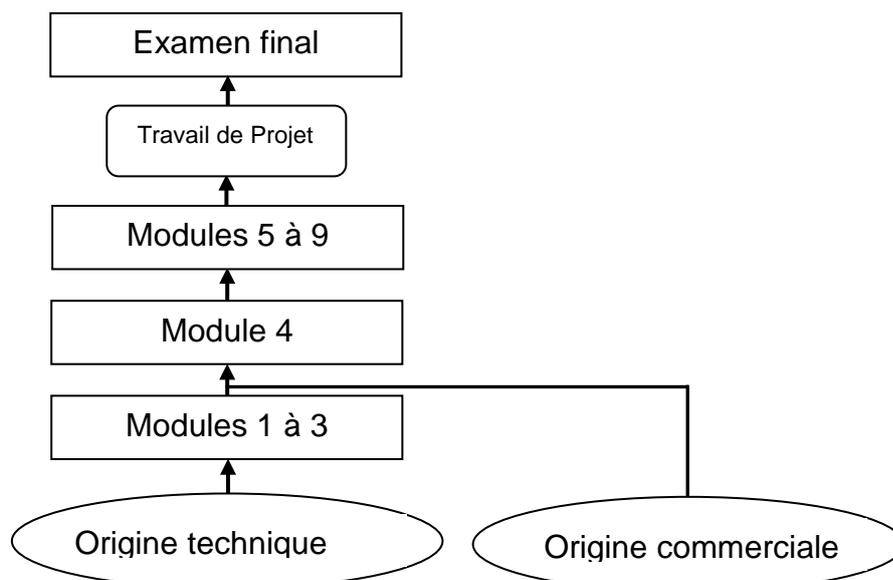


Module 9

Technique de travail et communication



Module 9 - Technique de travail et communication

2.1. Identification du module

Conditions préalables:	Qualification professionnelle reconnue ou équivalent
Compétences:	Les candidats savent informer l'équipe et employer un langage adapté à la situation.
Attestation de compétence:	Examen écrit et oral (classique, choix multiples, étude de cas, projet) et présentation des travaux écrits
Niveau:	Examen professionnel avec brevet fédéral
Objectifs pédagogiques:	<p>Les candidats</p> <ul style="list-style-type: none"> - peuvent produire le calendrier hiérarchisé d'un atelier - savent organiser et superviser les processus de manière rationnelle à l'aide du contrôle des délais - savent expliquer les méthodes d'apprentissage efficaces et reconnaître les conséquences de bons résultats - connaissent les conditions nécessaires à la réussite d'une négociation grâce à une tactique de conversation efficace - savent réaliser une présentation professionnelle et mettre en œuvre les moyens techniques appropriés
Reconnaissance:	Sur présentation de l'attestation de compétence, les participants reçoivent un certificat. Le certificat représente une certification partielle pour l'examen de conseiller de service à la clientèle avec brevet fédéral.
Délai:	7 ans
Examen de module:	<p>Forme: épreuve écrite</p> <p>Durée: 100 minutes</p> <p>Pour réussir l'examen, il faut obtenir 80% des points.</p>

2.2 Identification de l'organisateur

Organisateur:	UPSA, Union professionnelle suisse de l'automobile, Mittelstrasse 32, 3012 Berne, Tél.: 031/307 15 15, Fax: 031/307 15 16
Organisation de la formation:	cours à la journée, cours à la semaine, cours du soir
Contenu:	annexe
Durée de la formation:	40 heures
Validité:	5 ans
Remarques:	aucune

ANNEXE

9. TECHNIQUE DE TRAVAIL ET COMMUNICATION

9.1 Calendrier

- Connaître les tenants et les aboutissants d'un calendrier
- Etablir un calendrier journalier, hebdomadaire et mensuel
- Expliquer le processus de définition des priorités (importance, urgence, etc.)
- Fixer une méthodologie de travail rationnelle
- Définir les facteurs perturbateurs et les « voleurs de temps » possibles
- Expliquer le contenu d'un contrôle des délais efficace

9.2 Technique d'apprentissage

- Expliquer la nécessité de la formation continue
- Définir les facteurs de réussite les plus significatifs (apprentissage cognitif, motivation, satisfaction, etc.)
- Définir des méthodes d'apprentissage efficaces

9.3 Technique de négociation

- Evaluer les conditions nécessaires à la réussite d'une négociation (connaissances, conviction, préparation, etc.)
- Appliquer les principes de base d'une négociation réussie (respect des arguments du partenaire, tactique de négociation, etc.)

9.4 Technique d'exposé/ technique de présentation

- Evaluer les prédispositions personnelles nécessaires à la conduite d'une présentation convaincante (posture, registre de langue, ton, contact visuel, etc.)
- Citer les avantages et inconvénients des divers moyens techniques