

Solutions pour les enseignants

# TopTen Cahier d'exercices

Compétences interdisciplinaires pour employés de commerce



# Table de matière

<b>1. Travail et apprentissage efficaces et systématiques</b>	<b>4</b>	<b>5. Disposition à la performance</b>	<b>32</b>
Application de la méthode des six pas	4	Formulation des objectifs	32
Planifier et exécuter des missions et des projets	6	Personnalité	33
Déroulement des missions, réalisation des projets	7	Bien-être	35
Expérimentation de la méthode des six pas	9	Automotivation	36
La règle des 80/20	10	Responsabilité	37
Gestion du temps	11	Mes perspectives	40
Programmation d'une journée en cinq étapes	12	Exigences du monde professionnel	41
Maîtriser les sources d'information	13	Analyse de ma gestion du temps	42
Collecter et présenter l'information	14	Pertes de temps	43
Représentations graphiques (1)	15	Facteurs de stress potentiels	45
Représentations graphiques (2)	16	Gestion des facteurs de stress	46
Réaliser des représentations graphiques	17	Détecter les signaux du stress	47
Faire des choix	18	Sources de stress professionnelles	48
		Mesures antistress	49
<b>2. Approche et action interdisciplinaires</b>	<b>19</b>	<b>6. Capacité à communiquer</b>	<b>50</b>
Établir un organigramme	19	Les quatre facettes d'un message	50
Représenter un processus	20	Les dimensions de la communication	52
Améliorer l'efficacité du travail	21	Analyse	54
		Communication non verbale: mimiques et langage corporel	56
<b>3. Aptitude à la négociation et au conseil</b>	<b>22</b>	Malentendus	58
Entretien de négociation	22	Communiquer de manière compréhensible	60
Pense-bête pour les négociations	23	Confidentialité	61
Technique de questionnement	24	Dispositions relatives à la protection des données	62
		Gestion des données confidentielles	63
		Lancement d'alerte	64
		Réussir une conversation téléphonique	65
<b>4. Présentation efficace</b>	<b>25</b>	<b>7. Aptitude au travail en équipe</b>	<b>67</b>
Préparer une présentation	25	Travailler en équipe	67
Réalisation d'une présentation	27	Résoudre les tensions et les conflits	71
Utilisation des supports et des outils	29	Donner et recevoir un feed-back	72
Feed-back sur la présentation	30		
Évaluation d'une présentation	31		

<b>8. Civilité</b>	<b>73</b>	<b>Exercices du manuel TopTen</b>	<b>110</b>
Comment se comporter dans des situations particulières	73	1. Travail et apprentissage efficaces et systématiques	110
Comportement en entreprise	74	2. Approche et action interdisciplinaires	115
Attentes envers mon propre comportement	75	3. Aptitude à la négociation et au conseil	117
Évaluation de mes bonnes manières	76	4. Présentation efficace	120
Avez-vous du savoir-vivre?	77	5. Disposition à la performance	121
Maîtrisez-vous les situations suivantes avec habileté?	78	6. Capacité à communiquer	122
Faire preuve d'assurance	79	7. Aptitude au travail en équipe	124
Attitude dans le contexte professionnel et scolaire	81	8. Civilité	126
		9. Aptitude à l'apprentissage	127
		10. Conscience écologique	133
<b>9. Aptitude à l'apprentissage</b>	<b>82</b>		
Créer de bonnes conditions d'apprentissage	82		
Conditions d'apprentissage personnelles	83		
Ma stratégie pour effectuer mes devoirs	84		
Motivation et envie d'apprendre	86		
Aide à la planification: plan hebdomadaire	88		
Autoréflexion sur les expériences d'apprentissage réalisées	89		
Application des connaissances acquises	91		
Planification et contrôle de la réussite de l'apprentissage	92		
Préparation à l'examen	93		
Technique de lecture	94		
Technique de lecture 2	95		
Brainwriting 635	96		
Créer une mind map	97		
Flexibilité	98		
Appréhender les changements (flexibilité)	99		
Flexibilité dans les CV	100		
Paré pour l'avenir	102		
<b>10. Conscience écologique</b>	<b>103</b>		
Données sur l'écologie	103		
Utilisation des ressources	104		
Consignes écologiques dans l'entreprise ou à l'école	105		
Mesures de protection de l'environnement	106		
Gérer les émissions et les déchets	107		
Protection de l'environnement en entreprise et chez soi	108		
Check-list: comportement écologique en entreprise	109		

# 1. Travail et apprentissage efficaces et systématiques

## Application de la méthode des six pas (IPDRCE)

### Exercice 1.1

Appliquez la méthode des six pas à l'un des exemples suivants:

- Achat d'une nouvelle machine à café pour votre service
- Location d'une photocopieuse
- Organisation et animation d'un événement au sein de votre entreprise
- Achat d'un nouveau téléphone mobile
- Présentation sur un thème prédéfini

#### Mon exemple:

#### 1. Informer

Recherche et collecte des informations nécessaires.

Mes sources d'information:

par exemple collègues, amis, supérieurs, Internet, informations disponibles dans l'entreprise

#### 2. Planifier

Planifiez votre démarche et décrivez les différentes solutions.

Ma démarche:

par exemple planification des différentes activités, définition d'étapes  
Prévoir des plages horaires pour les imprévus

#### 3. Décider

Choisissez une solution (par ex. à l'aide d'une table de décision). Justifiez votre choix.

par exemple présenter et évaluer les différentes solutions  
(analyse de la valeur d'utilité)

**4. Réaliser**

Décrivez votre démarche de réalisation pour l'exemple choisi. Quelles difficultés sont à prévoir? Comment y faire face?

- Réaliser les tâches conformément au programme défini et au niveau de qualité attendu par le client.
- Retard possible en raison d'une obtention tardive des informations et du matériel. Collaborateurs de l'équipe indisponibles.
- Informer les supérieurs et éventuellement le client.
- Éventuellement convenir de livraisons échelonnées.
- Appliquer la règle des 80/20.

**5. Contrôler**

Expliquez votre manière de procéder pour contrôler le résultat dans l'exemple choisi. Quels critères retenir pour l'évaluation?

- Comparer la progression du travail au programme à chaque étapes.
- Consigner par écrit les objectifs atteints et ceux en cours.
- Éventuellement adapter le programme à la nouvelle situation.

**6. Évaluer**

Expliquez votre démarche d'évaluation de l'ensemble des actions pour l'exemple choisi.

- Comparer la démarche et le résultat.
- Le travail investi était-il adapté?
- Établir une liste des points positifs et des points qui devront être modifiés la prochaine fois.

# Planifier et exécuter des missions et des projets

## Exercice 1.2

Réfléchissez aux travaux que vous avez entrepris ou auxquels vous avez participé au cours des dernières semaines. Il peut s'agir de travaux de nature privée ou professionnelle.

Quels travaux définiriez-vous plutôt comme des missions et lesquels comme des projets?

Travaux et missions	Projets
Achat de biens pour l'entreprise	Planification, organisation et déroulement de la participation à une exposition (stand de foire)
Intégration d'une nouvelle collaboratrice dans le service	Changement de locaux au sein du bâtiment
Nettoyage de mon appartement	Peinture de mon appartement

Quelles différences constatez-vous entre les travaux et les missions de la colonne de gauche et les projets de la colonne de droite?

Travaux et missions:

Tâches répétitives, déroulement souvent similaire, peu de postes impliqués, travail de coordination limité

Projets:

Tâches uniques ou rares, plutôt complexes, plusieurs postes impliqués, travail de coordination important

# Déroulement des missions, réalisation des projets

## Exercice 1.3

Appliquez la méthode en six pas lors de la prochaine mission complexe ou du prochain projet. Consignez chaque étape par écrit. Notez ce que vous planifiez, effectuez et contrôlez concrètement.

**Mission** Achat de matériel pour l'entreprise confiée le 21.5.20xx  
 confiée par Jeannette Rossi pour le 28.5.20xx

Exemple	Travaux à effectuer	d'ici le	effectué le	par
<b>1. Informer</b>	Définir les étapes de la collecte d'informations <u>Chercher des fournisseurs potentiels sur Internet</u>	<u>21.5.20xx</u>	<u>21.5.20xx</u>	<u>N. Stocker</u>
<b>2. Planifier</b>	Définir la démarche et les différentes solutions <u>Définir le volume et la nature de l'achat</u>	<u>21.5.20xx</u>	<u>21.5.20xx</u>	<u>N. Stocker</u>
<b>3. Décider</b>	Définir les étapes de la prise de décision (par ex. analyse de la valeur d'utilité) <u>Trouver trois offres, les comparer et les évaluer</u> <u>Sélectionner un fournisseur</u>	<u>21.5.20xx</u>	<u>21.5.20xx</u>	<u>N. Stocker</u>

Exemple	Travaux à effectuer	d'ici le	effectué le	par
<b>4. Réaliser</b>	Définir les étapes de la réalisation			
	<u>Passer la commande</u>	<u>22.5.20xx</u>	<u>22.5.20xx</u>	<u>N. Stocker</u>
	.....			
	.....			
<b>5. Contrôler</b>	Définir les étapes du contrôle			
	<u>Comparer la livraison à la commande</u>	<u>22.5.20xx</u>	<u>22.5.20xx</u>	<u>N. Stocker</u>
	<u>Vérifier la qualité et la quantité des biens livrés</u>			
<b>6. Évaluer</b>	Définir les étapes de l'évaluation			
	<u>Évaluer de façon critique le travail investi pour chaque étape</u>	<u>22.5.20xx</u>	<u>22.5.20xx</u>	<u>N. Stocker</u>
	<u>Vérifier la possibilité d'améliorer l'efficacité</u>			
	.....			

# Expérimentation de la méthode des six pas (IPDRCE)

## Exercice 1.4

Revenez sur vos activités des derniers mois.

Pour quelles tâches ou activités avez-vous appliqué consciemment la méthode des six pas?

Achat de matériel pour l'entreprise

Planification, organisation et mise en œuvre de la participation à une foire

Points communs de ces activités:

Tâches particulières avec différentes personnes impliquées

Respect du délai particulièrement important

Pour quelles tâches ou activités avez-vous appliqué plutôt inconsciemment les différents pas?

Traitement des réclamations

Édition des factures

Points communs de ces activités:

Activités récurrentes

Processus standardisés

Pense-bêtes disponibles pour la marche à suivre

# La règle des 80/20

## Exercice 1.5

Répartissez votre temps de façon pertinente dans l'exécution de votre travail.

80% du travail peut être effectué en l'espace de 20% du temps disponible. Les 20% restants du travail nécessiteront 80% du temps.

Concentrez-vous sur les tâches qui permettent d'aboutir à un résultat satisfaisant en l'espace d'un délai raisonnable.

Disposez-vous de quelques exemples de situations dans lesquelles vous pourriez appliquer la règle des 80/20? Décrivez un exemple tiré de votre environnement professionnel ou de votre vie privée.

Tirez-en trois mesures concrètes destinées à améliorer votre efficacité.

### Exemple

Rédiger et mettre en page un rapport

(variantes: devoir à la maison, préparation d'un examen)

### Mesure n° 1

– Créer un document Word pour la mise en page du rapport

– Définir les propriétés du texte et des titres

### Mesure n° 2

– Activer le correcteur d'orthographe pendant la rédaction du texte

– Enregistrer un site d'aide à la correction orthographique dans les favoris du navigateur

### Mesure n° 3

Créer une table des matières automatique

### Remarques

Comparer le document avec ceux d'autres collègues

# Gestion du temps

## Exercice 1.6

Analysez votre gestion du temps et remplissez la grille suivante.

	souvent	parfois	rarement	jamais
J'arrive en retard.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J'ai plusieurs rendez-vous en même temps.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je remets au lendemain ce qui me déplaît.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je veux tout faire en même temps.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je me laisse distraire.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J'ai tendance à reporter ce qui me déplaît.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je commence à travailler le matin sans avoir établi mon programme.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J'interromps souvent mon travail pour effectuer une tâche urgente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J'entre dans mon agenda uniquement les rendez-vous avec d'autres personnes (je ne planifie pas mon travail).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ma journée est planifiée à 100%, l'imprévu me stresse.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avez-vous coché quelques cases «souvent» ou «parfois»? Alors vous pourrez certainement tirer un bénéfice des méthodes évoquées ci-après, expliquées au chapitre 1.3 sur la planification du travail et la gestion du temps.

### Comment font les autres?

Observez votre comportement et analysez votre gestion du temps. Toutefois, pour rechercher des possibilités d'optimisation, tournez-vous vers les autres. Recherchez des personnes qui gèrent leur temps différemment de vous. Apprenez de vos différences et transposez de façon créative les bonnes méthodes à votre gestion du temps. Adaptez les nouvelles suggestions à vos goûts et à vos besoins.

