

Cours interentreprises

Mandat pratique « Entretiens clients »

Objectifs évaluateurs des CI associés

Objectif évaluateur 1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients

Objectifs évaluateurs de l'entreprise associée

Objectif évaluateur 1.1.2.1 – Traiter les demandes des clients

Objectif évaluateur 1.1.2.2 – Mener des entretiens clients

Objectif évaluateur 1.1.2.3 – Gérer les informations des clients

Objectif évaluateur 1.1.3.2 – Évaluer les résultats

Contexte

Dans votre travail quotidien, vous avez régulièrement à faire à des clients internes (p. ex. d'autres départements) ainsi qu'à des clients externes. En tant qu'employé-e de commerce, vous devez avoir un bon contact avec les clients, car la satisfaction des clients assure le succès de votre entreprise. Dans l'unité d'apprentissage « Bien gérer ses contacts avec les clients », vous avez déjà appris les bases de discussions réussies avec des clients.

Tâches

Tâche partielle 1 :	<p>Demandez-vous avec quels clients de l'entreprise vous avez le plus de contacts.</p> <ul style="list-style-type: none">– Notez les différents groupes de clients internes et externes.– Quelles étaient les situations de contact typiques avec ce groupe de clients ? (Cf. unité d'apprentissage « Bien gérer ses contacts avec les clients »)– Notez les remarques de l'unité d'apprentissage que vous avez mises en œuvre ou pourquoi vous n'avez pas pu les mettre en œuvre.
---------------------	---

Tâche partielle 2 :	<p>Documentez au moins trois contacts concrets avec des clients internes ou externes. Décrivez si possible des contacts dans différents groupes de clients (cf. tâche partielle 1) et différentes situations de contact (cf. unité d'apprentissage « Bien gérer ses contacts avec les clients »).</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pour chaque contact avec les clients, indiquez la raison/la situation de contact. – Décrivez pour chaque situation le contenu concret de votre discussion ainsi que les réactions de votre interlocuteur. – À quoi votre entreprise accorde-t-elle vraiment beaucoup d'importance lors des contacts avec les clients ? Avez-vous appliqué ces aspects lors des différentes situations d'entretien ?
Tâche partielle 3 :	<p>Étape 1 : Documentation Sur la base de ce que vous avez appris dans les tâches partielles 1 et 2, élaborez une œuvre sur Konvink et documentez les différentes étapes de manière claire.</p> <p>Étape 2 : Réflexion</p> <ul style="list-style-type: none"> – Votre contact avec le client s'est-il bien déroulé ou était-ce une situation difficile ? Pourquoi ? – Énumérez ce qui s'est bien déroulé dans votre contact avec le client ? – Énumérez ce qui s'est moins bien déroulé ? – Consignez ces réflexions dans l'onglet « Réflexions » <p>Étape 3 : Apprentissages</p> <ul style="list-style-type: none"> – Déduisez des « apprentissages » de votre réflexion : Que feriez-vous de différent la prochaine fois ? – À quel moment du mandat pratique avez-vous appris quelque chose de nouveau ou vécu un moment exceptionnel ? – Consignez ces réflexions dans l'onglet « Apprentissages » <p>Étape 4 : Publier</p> <ul style="list-style-type: none"> – Partagez votre œuvre avec votre formateur et tenez compte de ses éventuelles remarques dans votre travail. – Dès que votre formateur a donné son accord, enregistrez votre œuvre dans l'onglet « Publier » afin de la rendre accessible aux autres participants au cours.

Tâche partielle 4 :	<p>Vous avez déjà travaillé de manière approfondie sur la thématique du contact avec les clients pendant les CI. Analysez maintenant sur la base de votre connaissance les trois contacts clients que vous avez présentés pour ce mandat pratique.</p> <ul style="list-style-type: none"> – À quel niveau les différentes phases d'un entretien client sont-elles présentes, à quel niveau ne sont-elles pas ? Dans quelles phases voyez-vous des possibilités d'amélioration ? – À quoi devez-vous faire particulièrement attention dans les contacts clients ? Avez-vous pu appliquer ces aspects ? – Sur la base de votre savoir et de votre analyse, établissez une fiche récapitulative avec les principaux conseils et résolutions pour les futurs contacts clients.
Tâche partielle 5 :	<p>Retravaillez votre œuvre sur le thème « Entretiens clients » et intégrez les résultats de la tâche partielle 4 de manière pertinente. Complétez également vos réflexions et vos apprentissages.</p> <p>Informez votre formateur dès que vous avez adapté votre œuvre.</p>

Remarques concernant la solution

Avant d'établir votre œuvre sur Konvink, prenez le temps de **planifier et de préparer la structure et les contenus de votre œuvre**. Cela vous paraîtra plus simple d'élaborer votre œuvre en ligne.

N'énumérez pas simplement des informations, mais faites un « storytelling » : **Racontez une histoire**, guidez le lecteur, soulignez les particularités ou les éléments marquants et structurez votre présentation d'œuvre de sorte à ce qu'elle soit plaisante.

Utilisez le plus possible des **supports que vous avez produits vous-même** : établissez des graphiques, des mindmaps, des mémentos, des collages, des présentations, des films, des images, des fichiers audio, etc. Utilisez la marge de manœuvre dont vous disposez, soyez créatifs !

Indiquez toutes les **sources** de manière correcte et tenez compte des **dispositions en matière de protection des données** ainsi que des **droits d'images des personnes présentes sur les photos**.

Organisation

Vous trouverez l'outil pour l'élaboration d'une œuvre sur le dashboard, dans la box « Mes œuvres ! ».

Vous disposez de 15 heures en entreprise pour le traitement du mandat pratique. Si vous avez besoin de plus de temps, finissez le mandat pratique en dehors des heures de travail.

Veillez respecter le délai de publication de votre œuvre. Le responsable des CI annonce les délais à respecter.

Évaluation et notation

Votre œuvre est évaluée pendant le CI sur la base des critères d'évaluation par le responsable des CI. Vous pouvez obtenir trois points supplémentaires si vous faites preuve d'une **disponibilité et d'une créativité particulières**.

Contenu

- L'apprenti-e présente-t-il/elle les différents groupes de clients, les situations de contact afférentes et la mise en œuvre des remarques de l'unité d'apprentissage ?
- L'apprenti-e documente-t-il/elle au moins trois contacts clients de manière complète ?
- L'apprenti-e élabore-t-il/elle une fiche récapitulative pertinente ?

Documentation / Réflexion

- La structure de l'ensemble de la documentation est-elle claire ?
- L'apprenti-e analyse-t-il/elle les contacts clients décrits dans l'œuvre ?
- L'apprenti-e tire-t-il/elle des enseignements de la réflexion et du traitement du mandat pratique ?

Conditions cadres formelles

- L'œuvre de l'apprenti-e est-elle compréhensible et correcte sur le plan linguistique ?
- L'apprenti-e utilise-t-il/elle des moyens complémentaires de manière judicieuse ?
- L'apprenti-e tient-il/elle compte des dispositions en matière de protection des données (droits de la personnalité, droits d'auteur, etc.) ?