

## 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 leur satisfaction 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.

#### Préparation

Tâche 1 :	<p>Demandez-vous avec <b>quels clients de l'entreprise vous avez le plus de contacts.</b></p> <p>a) Notez les différents groupes de clients internes et externes.</p> <p>b) Quelles étaient les <b>situations de contact les plus fréquentes</b> avec ces groupes de clients ? (Cf. unité d'apprentissage « Bien gérer ses contacts avec les clients »)</p>
Tâche 2 :	<p>Choisissez au moins <b>trois situations de contact avec des clients internes ou externes.</b></p> <p>Décrivez les si possible dans différents <b>groupes de clients</b> (cf. tâche 1) et dans différentes <b>situations de contact</b> (cf. unité d'apprentissage « Bien gérer ses contacts avec les clients »).</p> <p>a) Pour chaque contact client, indiquez <b>la raison et la situation de contact.</b></p> <p>b) Pour chaque contact client, décrivez le <b>contenu concret de votre discussion</b> ainsi que les <b>réactions de votre interlocuteur.</b></p>

	<p>c) Notez quelles <b>remarques de l'unité d'apprentissage</b> vous avez appliquées ou pourquoi vous n'avez pas pu les appliquer.</p> <p>d) À quoi votre entreprise accorde-t-elle <b>vraiment beaucoup d'importance</b> lors des contacts clients ? Avez-vous <b>appliqué</b> ces aspects lors des différentes situations d'entretien ?</p>
--	---

### Publier l'œuvre en ligne

Tâche 3 :	<p><b>1 : Documentation (Détails/Étapes)</b> Sur la base de vos résultats, élaborer une <b>œuvre</b> sur Konvink et structurez les différentes tâches de manière claire et compréhensible.</p> <p>L'œuvre doit être rédigée <b>de manière individuelle</b>. Si vous utilisez des contenus que vous n'avez pas créés vous-même, vous devez toujours indiquer les sources.</p> <p><b>2 : Réflexion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les contacts clients ont-ils été dans l'ensemble positifs ou négatifs ? Justifiez votre appréciation.</li> <li>- Qu'est-ce qui s'est bien déroulé dans vos contacts clients ?</li> <li>- Qu'est-ce qui s'est moins bien déroulé ?</li> </ul> <p>Consignez vos réflexions dans l'onglet « Réflexions »</p> <p><b>3 : Apprentissages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déduisez des « apprentissages » de votre réflexion sur les contacts clients que vous avez décrits : qu'est-ce qui a fonctionné ? Que feriez-vous de différent la prochaine fois ?</li> <li>- À quel moment des contacts clients que vous avez décrits avez-vous appris quelque chose de nouveau ou vécu un moment clé ?</li> </ul> <p>Consignez ces remarques dans l'onglet « Apprentissages »</p> <p><b>4 : Publier</b> <b>Partagez</b> 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 « <b>Publier</b> » afin de la rendre accessible aux autres participants au cours.</p>
Tâche 4 :	<p><b>Partager</b> <b>Partagez</b> votre œuvre avec votre formateur/trice en entreprise et tenez compte de ses éventuelles remarques dans votre travail.</p>

	<p><b>Publier</b></p> <p>Une fois seulement que votre formateur/trice en entreprise a donné son accord, déposez votre œuvre dans l'onglet « <b>Publier</b> » afin de la rendre accessible aux autres apprentis de votre classe CI.</p> <p><b>Plagiat</b></p> <p>En publiant votre œuvre, vous <b>confirmez</b> que vous l'avez écrit vous-même. La reprise de textes et d'idées de tiers sans les identifier clairement constitue une violation des droits d'auteur (plagiat). Un plagiat viole le règlement d'examen et est sanctionné en conséquence lors de l'évaluation.</p>
Tâche 5 :	<p>Vous avez déjà travaillé de manière approfondie sur la thématique des contacts avec les clients pendant les CI. Analysez maintenant sur la base de votre connaissance les <b>trois contacts avec des clients</b> que vous avez présentés pour ce mandat pratique.</p> <p>a) Qu'est-ce qui a bien fonctionné dans les situations de contact que vous avez vécues ?</p> <p>b) À quel niveau voyez-vous des <b>possibilités d'amélioration (votre propre comportement, préparation et déroulement, etc.)</b> ?</p> <p>Sur la base de votre savoir et de votre analyse, établissez une <b>liste de contrôle à part (PDF)</b> avec les <b>principaux conseils et résolutions pour les futurs contacts clients</b> et intégrez le document dans votre œuvre.</p>
Tâche 6 :	<p><b>Finaliser/nouveau partage</b></p> <p>À l'issue de la réflexion dans le CI, « annulez » votre œuvre de la box de votre classe pour la retravailler.</p> <p>Une fois que vous avez fini de l'adapter, partagez une nouvelle fois votre œuvre avec votre formateur/trice et tenez compte de ses éventuelles nouvelles remarques.</p> <p><b>Soumettre pour évaluation</b></p> <p>Une fois seulement que votre formateur/trice a donné son accord, vous pouvez cliquer sur « soumettre pour évaluation » pour que votre œuvre finale soit évaluée.</p> <p><b>Attention</b> : suite à cette action, vous ne pouvez plus modifier votre œuvre.</p>

### **Remarques concernant la solution**

Avant d'établir votre présentation d'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 qu'elle soit plaisante.

Utilisez le plus possible des **supports que vous avez produits vous-même** : établissez des graphiques, des MindMap, des mémentos, des collages, des présentations, des films, des images, des fichiers audio, etc. Utilisez la marge de manœuvre dont vous disposez, soyez créatif/créative ! Servez-vous de ce que vous avez appris pendant l'atelier « Pixel, Cloud & Cie ».

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 présentation d'œuvre en dehors des heures de travail.

Veillez respecter le délai de publication de votre œuvre et la date à laquelle vous devez soumettre votre œuvre pour évaluation. Le responsable des CI annonce les délais à respecter.

**Attention** : suite à cette action, vous ne pouvez plus modifier votre œuvre.

### **Évaluation et notation**

Votre présentation d'œuvre est évaluée par les formateurs CI sur la base des critères d'évaluation.

### **Contenu**

L'apprenti-e présente-t-il/elle les groupes de clients internes et externes et les situations de contact afférentes ?

L'apprenti-e décrit-t-il/elle au moins trois situations de contact concrètes avec des clients de manière complète ?

L'apprenti-e élabore-t-il/elle une liste de contrôle pertinente ?

### **Documentation / Réflexion**

La structure de la documentation est-elle claire dans l'ensemble ?

L'apprenti-e analyse-t-il/elle les contacts clients décrits dans l'œuvre ?

L'apprenti-e tire-t-il/elle des apprentissages de la réflexion et des contacts clients décrits ?

### **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 médias complémentaires de manière appropriée ?

L'apprenti-e tient-il/elle compte des dispositions en matière de protection des données (droits de la personnalité, droits d'auteur, etc.) ?