

D : Gestion des relations avec les clients/tes et les fournisseurs

D1 – Prendre en compte les besoins des clients/tes et des fournisseurs – Mandat pratique n°1

Répondre aux demandes et les transmettre si nécessaire

Objectifs évaluateurs :

- d1.ef1 : Ils/elles répondent via tous les canaux de communication aux demandes des clients ou des fournisseurs concernant les produits et les services de l'entreprise dans les meilleurs délais. (C3)
- d1.ef2 : Ils/elles répondent aux demandes des clients ou des fournisseurs. (C3)
- d1.ef3 : Ils/elles prennent note des demandes des clients ou des fournisseurs. (C3)
- d1.ef4 : Si nécessaire, ils/elles transmettent les demandes des clients ou des fournisseurs au service compétent. (C3)
- d1.ef7 : Ils/elles assurent le flux d'informations vers les clients ou les fournisseurs en temps utile. (C3)
- d1.pv.ef1 : Ils/elles réceptionnent l'ensemble des demandes et des mandats des partenaires de distribution externes (en particulier des courtiers) conformément aux prescriptions internes. (C3)
- d1.pv.ef2 : Ils/elles traitent les demandes et les mandats en toute autonomie ou les font suivre aux services compétents. (C3)

Recommandation : Première année d'apprentissage/Combinaison possible avec B2_PA1
« Recevoir et transmettre des informations avec un bon sens du service et analyser les interfaces de l'entreprise ».

Mandat pratique

Exposé de la situation

Tu réceptionnes les demandes de la clientèle externe et interne, de fournisseurs de prestations, d'employeurs, de services administratifs et d'autorités ainsi que d'autres parties prenantes ou de tes collègues de travail. En la matière, il est important que tu identifies le plus rapidement possible le besoin qui se cache derrière la demande. Si tu ne peux pas y répondre directement, tu les transmets le plus rapidement possible au service compétent. Ainsi, ton interlocuteur/trice se sent compris/e et correctement pris/e en charge. Cet exercice pratique t'aide à poser des questions ciblées afin de comprendre la demande de manière aussi concrète que possible et de la faire suivre au service concerné le cas échéant.

Série d'exercices

Exercice n°1 : Réfléchis aux demandes pour lesquelles les groupes de personnes mentionnés dans l'exposé de la situation prennent contact avec toi.



Option spécifique à la branche : Réfléchis aux demandes pour lesquelles les clients d'assurance prennent contact avec toi.

- Quelles sont les demandes les plus fréquentes ?

Classe-les par groupes de personnes correspondants et consigne tes résultats sous une forme appropriée.

Exercice n°2 :

Pour chacune des demandes, réfléchis à trois questions qui te permettront de cerner la requête de manière ciblée et appropriée.

Lors de tes prochains contacts, réutilise les questions que tu as ainsi rassemblées. Puis, demande-toi si les questions ont fait leurs preuves.



Mets-toi à la place de ton interlocuteur/trice. Réfléchis à tes propres préoccupations et aux questions que tu attends d'un/e professionnel/le.

Exercice n°3 :

Note les questions et les situations récurrentes que tu n'es pas en mesure de traiter toi-même. Ajoute-les dans ton aperçu dressé à l'exercice n°1.

Pose-toi les questions suivantes :

- Y a-t-il des questions auxquelles je serai en mesure de répondre par moi-même à l'avenir si je dispose d'informations supplémentaires ?



Renseigne-toi en conséquence et élargis ainsi tes compétences.

Exercice n°4 :

Veille à faire suivre les demandes de manière appropriée.

Exercice n°5 :

Complète ton dossier de formation avec les documents élaborés dans le cadre de l'étude de cas et complète celui-ci avec les enseignements tirés ainsi que tes réflexions sur ton évolution.

Directives spécifiques à l'entreprise :

Domaines d'application possibles : téléphonie, guichet clientèle, accueil clientèle, e-mail, en ligne



Grille de compétences

Auto-évaluation

Question de fond n°1 : Est-ce que je suis en mesure de saisir les préoccupations de mon interlocuteur/trice de manière globale afin d'en déduire ses besoins ?

Critères de compétence

Dès le début, je prends des notes sur les préoccupations de mon interlocuteur/trice.

Je pose des questions ciblées afin de bien comprendre la demande dans son intégralité.

J'adopte un langage corporel et des expressions positives qui montrent à mon interlocuteur/trice que je l'écoute activement.

À la fin, je m'inspire de mes notes pour reformuler brièvement la demande avec mes propres mots.

À partir des demandes et des attentes de mon interlocuteur/trice, je déduis des besoins appropriés.

Question de fond n°2 : Est-ce que je traite les demandes des clients/tes de manière constructive ?

Critères de compétence

Je respecte toujours les directives spécifiques à l'entreprise et les accords convenus.

Je traite la demande conformément aux délais prévus par l'entreprise.

Je transfère immédiatement et de manière appropriée les demandes que je ne suis pas en mesure de traiter jusqu'au bout.



Évaluation par un tiers

Question de fond n°1 : Est-ce qu'il/elle est en mesure de saisir les préoccupations de son interlocuteur/trice de manière globale afin d'en déduire ses besoins ?

Critères de compétence

Dès le début, il/elle prend des notes sur les préoccupations de son interlocuteur/trice.

Il/elle pose des questions ciblées afin de bien comprendre la demande dans son intégralité.

Il/elle adopte un langage corporel et des expressions positives qui montrent à son interlocuteur/trice qu'il/elle l'écoute activement.

À la fin, il/elle s'inspire de ses notes pour reformuler brièvement la demande avec ses propres mots.

À partir des demandes et des attentes de son interlocuteur/trice, il/elle déduit des besoins appropriés.

Question de fond n°2 : Est-ce qu'il/elle traite les demandes des clients/tes de manière constructive ?

Critères de compétence

Il/elle respecte toujours les directives spécifiques à l'entreprise et les accords convenus.

Il/elle traite la demande conformément aux délais prévus par l'entreprise.

Il/elle transfère immédiatement et de manière appropriée les demandes qu'il/elle n'est pas en mesure de traiter jusqu'au bout.
