

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

D1 – Prendre en compte les besoins des clients/tes et des fournisseurs – Mandat pratique n°2

Savoir communiquer de manière professionnelle à l'oral

Objectifs évaluateurs :

- d1.ef5 : Ils/elles interprètent les signaux verbaux et non verbaux des clients ou des fournisseurs et en déduisent des mesures appropriées. (C4)
- d1.ef8 : Ils/elles communiquent avec les clients et les fournisseurs par oral et par écrit dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3)
- d1.ef7 : Ils/elles assurent le flux d'informations vers les clients ou les fournisseurs en temps utile. (C3)

Recommandation : Première année d'apprentissage

Mandat pratique

Exposé de la situation

Dans le secteur des assurances privées, la communication orale s'effectue par le biais de conversations téléphoniques, d'appels vidéo ainsi que d'entretiens en présentiel. Avec un peu d'entraînement et en respectant les règles les plus courantes, tu réussiras bientôt tout/e seul/e à mener un entretien avec ton interlocuteur/trice. Ce mandat pratique te permet de t'exercer au quotidien dans ton travail.

Série d'exercices

Exercice n°1 : Renseigne-toi sur les éventuelles directives relatives à la communication orale publiées par ton entreprise. Étudie les directives de ton entreprise en matière de communication et assure-toi de pouvoir les appliquer lors de tes prochains entretiens. Si nécessaire, crée-toi un outil personnel.

Exercice n°2 : Soumets les enseignements que tu as tirés à ton/ta supérieur/e et demande-lui un feedback.

Exercice n°3 : Dans le cadre de prochains entretiens, applique les enseignements tirés sur la communication orale lors des exercices n°1 et n°2.



Option spécifique à la branche : Dans des situations d'entretien avec des clients de l'assurance, applique les enseignements tirés sur la communication orale lors des exercices n°1 et n°2.

Discute de tes expériences avec ton/ta supérieur/e et mets immédiatement en œuvre les éventuels potentiels de développement.



Lors d'un entretien en présentiel ou d'un appel vidéo, tiens compte de l'importance de la communication non verbale.

Exercice n°4 : Documente tes résultats et consigne tes réflexions dans ton dossier de formation.

Directives spécifiques à l'entreprise :

Le cas échéant, déposer ici des directives/règles relatives à la communication orale.



Grille de compétences

Auto-évaluation

Question de fond n°1 : Est-ce que j'organise le contact avec le/la client/e sur tous les canaux de communication avec un sens prononcé du service ?

Critères de compétence

Lors de chaque contact avec le/la client/e, je choisis soigneusement le canal de communication approprié et j'organise ma communication systématiquement de manière professionnelle et adaptée à la situation.

Je salue toujours mon interlocuteur/trice avec amabilité et conformément aux directives de l'entreprise.

Je communique en respectant les délais de réaction internes.

Je m'habille conformément aux directives de l'entreprise et je soigne mon apparence.

J'utilise de manière ciblée les signaux non verbaux tels que les mimiques et les gestes pour que mon interlocuteur/trice ait bien le sentiment d'être écouté/e avec intérêt et attention.

Évaluation par un tiers

Question de fond n°1 : Est-ce qu'il/elle organise le contact avec le/la client/e sur tous les canaux de communication avec un sens prononcé du service ?

Critères de compétence

Lors de chaque contact clientèle, il/elle choisit soigneusement le canal de communication approprié et organise sa communication systématiquement de manière professionnelle et adaptée à la situation.

Il/elle salue toujours son interlocuteur/trice avec amabilité et conformément aux directives de l'entreprise.

Il/elle communique en respectant les délais de réaction internes.

Il/elle s'habille conformément aux directives de l'entreprise et soigne son apparence.

Il/elle utilise de manière ciblée les signaux non verbaux tels que les mimiques et les gestes pour que son interlocuteur/trice ait bien le sentiment d'être écouté/e avec intérêt et attention.
