

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

D2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients/tes et des fournisseurs –

Mandat pratique 5

Analyser mes conversations téléphoniques avec la clientèle

Objectifs évaluateurs :

- d2.pv.ef7 : Ils/elles analysent leur comportement en clientèle pour les questions qui touchent aux assurances privées. (C4)
- d2.pv.ef10 : Ils/elles communiquent de manière constructive et compréhensible avec les clients les plus divers et répondent aux différentes questions d'assurance. (C3)
- d2.pv.ef3 : Ils/elles informent et conseillent les clients pour tout ce qui touche aux questions d'assurances. (C3)

Recommandation : Possible quelle que soit l'année d'apprentissage

Peut être utilisé en complément ou à la place du cas pratique *D2_PA1 « Transmettre des informations »*

Mandat pratique

Exposé de la situation

En ta qualité d'apprenti/ie dans une compagnie d'assurances, tu reçois chaque jour des appels de clients/tes de différents groupes d'interlocuteurs/trices. Pour que tu puisses traiter les demandes de la clientèle de manière satisfaisante, il est important d'analyser le comportement à adopter lors de ces appels téléphoniques.

Série d'exercices

Exercice n°1 : Si tu as la possibilité d'écouter tes conversations téléphoniques, sélectionne 3 à 5 conversations avec des groupes de clients/tes différents. Si les conversations téléphoniques ne sont pas enregistrées, demande à ton/ta supérieur/e de t'observer attentivement pendant 3 à 5 conversations clientèle.

Exercice n°2 : Écoute tes entretiens clientèle avec ton/ta supérieur/e ou discute avec lui/elle des observations formulées sur tes entretiens téléphoniques. Analyse les entretiens clientèle sur la base des critères suivants :

1. Compétences techniques
 2. Compétences sociales
-

3. Conduite de l'entretien :

- Entrée en matière appropriée
- Aller à la rencontre du-de la client/te : Le-la client/te peut-il suivre ta réflexion ?
- Conclusion de l'entretien : Le-la client/te est-il satisfait/te ? As-tu pu répondre à ses questions ? A-t-il/elle reçu les informations dont il/elle avait besoin ? Si non, pourquoi ?
- Notes prises au cours de l'entretien : sont-elles compréhensibles pour d'autres personnes ?

4. Réfléchis à la manière dont tu as procédé :

- Qu'est-ce que tu as bien ou moins bien réussi au cours des différentes étapes de l'entretien ?
- Quelles sont les différentes étapes que tu dois engager pour évoluer ?

Exercice n°3 : Documente tes conclusions sous une forme appropriée dans ton dossier de formation.

Directives spécifiques à l'entreprise :

Instructions et indications techniques éventuelles sur la manière d'enregistrer une conversation téléphonique avec un/e client/te et de la réécouter ensuite.



Grille de compétences

Auto-évaluation

Question de fond n°1 : Est-ce que j'arrive à mener des entretiens d'information à tout moment de manière adaptée à la situation ?

Critères de compétence

Je me procure en continu et activement des informations actualisées sur les produits de mon entreprise.

Je présente les informations de manière claire et compréhensible.

Je communique toutes les informations nécessaires de manière compréhensible.

Je réponds aux besoins de mes interlocuteurs/trices de manière exhaustive et avec bienveillance.

Je veille à ce qu'il n'y ait plus de questions non résolues à la fin de l'entretien.

Évaluation par un tiers

Question de fond n°1 : Est-ce qu'il/elle arrive à mener des entretiens d'information à tout moment de manière adaptée à la situation ?

Critères de compétence

Il/elle se procure en continu et activement des informations actualisées sur les produits de son entreprise.

Il/elle présente les informations de manière claire et compréhensible.

Il/elle communique toutes les informations nécessaires de manière compréhensible.

Il/elle répond aux besoins de ses interlocuteurs/trices de manière exhaustive et avec bienveillance.

Il/elle veille à ce qu'il n'y ait plus de questions non résolues à la fin de l'entretien.
