

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 n°1

---

## Transmettre des informations

---

### Objectifs évaluateurs :

- d2.ef5 : Ils/elles présentent des propositions de solutions de manière convaincante. (C3)
- d2.pv.ef5 : Ils/elles confient des missions aux groupes d'intérêts correspondants. (C3)

**Recommandation** : Deuxième année d'apprentissage

---

## Mandat pratique

### Exposé de la situation

En tant que spécialiste d'une assurance privée, tu seras régulièrement amené/e à fournir des renseignements sur les produits ou les services de ton entreprise. Pour être en mesure de fournir des renseignements corrects, tu as besoin de connaissances approfondies du domaine et de la branche. Cet exercice pratique t'aide à transmettre des informations à ton interlocuteur/trice de manière compréhensible et en allant à l'essentiel.

### Série d'exercices

Exercice n°1 :                      Après avoir consulté ton/ta supérieur/e, choisis trois produits ou services relevant de ton domaine d'activité actuel sur lesquels tu dois fournir des renseignements. Rassemble toutes les informations possibles sur ces trois produits ou services.

---

Exercice n°2 :                      Sur les trois produits ou services considérés, formule des informations courtes et percutantes qui soient compréhensibles pour ton interlocuteur/trice. Discute de tes résultats avec ton/ta supérieur/e et procède à des adaptations si nécessaire.

---

Exercice n°3 :                      Mets tes connaissances en pratique, discute de tes expériences avec ton/ta supérieur/e et mets immédiatement en œuvre les éventuels potentiels de développement.

---

Exercice n°4 :                      Complète ton dossier de formation avec les documents élaborés dans le cadre de cette étude de cas et consigne les enseignements tirés ainsi que ta réflexion correspondante.

---



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft  
Association pour la formation professionnelle en assurance  
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

### **Directives spécifiques à l'entreprise :**

Le cas échéant, formule des propositions sur les domaines de travail dans lesquels cette étude de cas peut être mise en œuvre au mieux.

---



## 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 mon interlocuteur/trice 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 interlocuteur/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.

---