

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°2

Formuler des solutions correspondant aux demandes

Objectifs évaluateurs :

- d2.ef1 : Ils/elles mènent des entretiens d'information et de conseil structurés avec des clients ou des fournisseurs par différents canaux. (C3)
- d2.ef2 : Ils/elles clarifient en détail les besoins des clients ou des fournisseurs. (C3)
- d2.ef3 : Ils/elles créent une atmosphère de confiance pour les entretiens. (C3)
- d2.ef4 : Ils/elles proposent aux clients ou aux fournisseurs des produits et des services appropriés sur la base de l'évaluation des besoins. (C3)
- d2.ef5 : Ils/elles présentent des propositions de solutions de manière convaincante. (C3)

Recommandation : Deuxième année d'apprentissage

Mandat pratique

Exposé de la situation

Lorsque tu reçois une demande, ton objectif peut être de présenter à ton interlocuteur/trice différentes solutions possibles pour répondre à son besoin, afin qu'une décision puisse être prise. Le facteur décisif réside toujours dans l'utilité que tes clients/tes peuvent tirer de tes différentes variantes de solutions. Ce mandat pratique te soutient dans cette démarche.

Série d'exercices

Exercice n°1 : Renseigne-toi sur les demandes qui sont fréquemment traitées au sein de ton équipe.



Variante spécifique à la branche : renseigne-toi sur les demandes en lien avec l'assurance qui sont fréquemment traitées au sein de ton équipe.

Quelles questions permettent d'identifier le besoin ?

Comment les solutions possibles sont-elles présentées ?

Consigne tes conclusions sous une forme claire.

Exercice n°2 : Réfléchis aux demandes que tu rencontres le plus souvent dans le cadre de ton activité actuelle.

Exercice n°3 : Réfléchis maintenant aux besoins qui pourraient alors apparaître. Réfléchis aux questions qui te permettront de cerner au mieux ces besoins. Si tu n'es pas sûr/e de toi, consulte ton/ta supérieur/e.



Exercice n°4 : L'étape suivante consiste à réfléchir aux solutions que tu peux proposer au/à la client/e. Quels sont les avantages, les inconvénients ou les conséquences de tes propositions ?

Explique tes propositions de solutions de manière à faire comprendre à ton interlocuteur/trice les avantages qu'elles comportent pour le/la client/e.

Complète ton aperçu, discutes-en ensuite avec ton/ta supérieur/e et procède aux adaptations éventuellement nécessaires.

Exercice n°5 : Utilise en conséquence les enseignements que tu as tirés de cette étude de cas pour le traitement de tes futures demandes.

Exercice n°6 : Complète ton dossier de formation avec les documents élaborés dans le cadre de cette étude de cas, consigne les enseignements tirés et ton évolution.

Directives spécifiques à l'entreprise :



Grille de compétences

Auto-évaluation

Question de fond n°1 : Est-ce que je prépare les entretiens conseil de manière exhaustive et constructive ?

Critères de compétence

Je me mets à la place de mon interlocuteur/trice afin d'appréhender le besoin dans sa globalité.

J'esquisse des variantes de solutions possibles en les illustrant de quelques avantages, inconvénients et conséquences possibles.

Je formule des arguments pertinents pour démontrer les avantages pour le/la client/e.

Je visualise mes propositions de solutions de manière compréhensible.

Évaluation par un tiers

Question de fond n°1 : Est-ce qu'il/elle prépare ses entretiens conseil de manière exhaustive et constructive ?

Critères de compétence

Il/elle se met à la place de son interlocuteur/trice afin d'appréhender le besoin dans sa globalité.

Il/elle esquisse des variantes de solutions possibles en les illustrant de quelques avantages, inconvénients et conséquences possibles.

Il/elle formule des arguments pertinents pour démontrer les avantages pour le/la client/e.

Il/elle visualise ses propositions de solutions de manière compréhensible.
