

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°3

Répondre aux objections

Objectifs évaluateurs :

- d2.ef6 : Ils/elles prennent au sérieux les objections des clients ou des fournisseurs et argumentent de manière factuelle et orientée vers une solution. (C4)
- d2.ef8 : Ils/elles analysent leurs entretiens d'information et de conseil en tenant compte des réactions des clients ou des fournisseurs et en tirent des optimisations pour leurs futurs entretiens d'information et de conseil. (C4)

Recommandation : Deuxième ou troisième année d'apprentissage

Mandat pratique

Exposé de la situation

La première solution n'est pas toujours la meilleure. Ton interlocuteur/trice peut formuler une objection à tout moment. Comment gères-tu cette situation ? Une gestion habile de telles situations permet à ton interlocuteur/trice de se sentir pris/e au sérieux.

Ce mandat pratique t'aide à gérer les objections avec amabilité et professionnalisme et à les saisir comme autant d'opportunités.

Série d'exercices

Exercice n°1 : Renseigne-toi sur les objections qui sont fréquemment traitées au sein de ton équipe. Interroge tes collègues de travail sur la manière dont ils traitent les objections lors des entretiens de conseil.

Exercice n°2 : Dresse un récapitulatif des objections possibles et des réponses appropriées. Discutes-en avec ton/ta supérieur/e et procède à des adaptations si nécessaire.

Exercice n°3 : Utilise en conséquence les enseignements que tu as tirés pour le traitement de futures objections. Discute de ces situations avec ton/ta supérieur/e et met en œuvre immédiatement les éventuelles améliorations possibles.

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 :



Grille de compétences

Auto-évaluation

Question de fond n°1 : Est-ce que je suis capable de mener des entretiens conseil avec compétence et professionnalisme ?

Critères de compétence

J'organise l'entretien de manière claire pour mon interlocuteur/trice en expliquant les objectifs, le déroulement et le contenu de l'entretien.

Je présente des variantes de solutions possibles de manière compréhensible et orientée vers le/la client/e.

J'explique à mon interlocuteur/trice l'utilité de la solution proposée en précisant ses avantages, ses inconvénients et ses conséquences.

Je réponds aux éventuelles objections de mon interlocuteur/trice.

Je veille à ce qu'il n'y ait plus de questions non résolues à la fin de l'entretien et je m'assure que la suite de la procédure soit bien claire.

Évaluation par un tiers

Question de fond n°1 : Est-ce qu'il/elle est capable de mener des entretiens conseil avec compétence et professionnalisme ?

Critères de compétence

Il/elle organise l'entretien de manière claire pour son interlocuteur/trice en expliquant les objectifs, le déroulement et le contenu de l'entretien.

Il/elle présente des variantes de solutions possibles de manière compréhensible et orientée vers le/la client/e.

Il/elle explique à son interlocuteur/trice l'utilité de la solution proposée en précisant ses avantages, ses inconvénients et ses conséquences.

Il/elle répond aux éventuelles objections de son interlocuteur/trice.

Il/elle veille à ce qu'il n'y ait plus de questions non résolues à la fin de l'entretien et s'assure que la suite de la procédure soit bien claire.
