

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

D4 : Entretenir les relations avec les clients/tes et les fournisseurs – Mandat pratique n°1

---

## Nouer et entretenir des relations

---

### Objectifs évaluateurs :

- d4.ef1 : Ils/elles soignent leurs relations avec les clients et les fournisseurs. (C3)
- d4.ef2 : Ils/elles appliquent les mesures de fidélisation des clients et des fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère via les canaux de communication appropriés. (C3)
- d4.ef3 : Ils/elles mettent en œuvre des mesures visant à accroître la satisfaction des clients. (C3)
- d4.ef4 : Ils/elles vérifient l'efficacité de la mise en œuvre des mesures de fidélisation des clients et proposent des mesures d'optimisation. (C4)

**Recommandation** : Deuxième année d'apprentissage/Combinaison possible avec A2\_P1  
« *Connaître et entretenir des réseaux professionnels* »

---

## Mandat pratique

### Exposé de la situation

En tant que professionnel/le d'une assurance privée, tu offres à ton interlocuteur le plus grand nombre possible d'expériences de contact positives. Tu instaures ainsi un climat de confiance et dresses systématiquement un tableau positif et sympathique de ton entreprise lors de tes contacts. Tu y parviens si tu construis et entretiens dès le début des relations de qualité et constructives avec ton interlocuteur/trice. Avec cet exercice pratique, tu apprends à nouer et à entretenir des relations ainsi qu'à soigner ta présentation.

### Série d'exercices

Exercice n°1 :                      Informe-toi sur les points les plus importants ainsi que sur les mesures à prendre dans ton entreprise pour nouer et entretenir des relations positives avec les clients/tes. Dresse une vue d'ensemble de la manière de nouer des relations et tiens compte, le cas échéant, des directives de ton entreprise.



Par clients/tes, on entend les groupes de personnes suivants : clients/tes externes et internes, fournisseurs de prestations, employeurs, services administratifs et autorités ainsi que d'autres parties prenantes.

---

Exercice n°2 :                      Demande à ton/ta supérieur/e comment il/elle noue des relations avec de nouveaux clients/tes et comment il/elle

---

gère la communication. Complète ta vue d'ensemble de l'exercice n°1.

---

Exercice n°3 : Applique les connaissances acquises lors des deux exercices précédents aux prochains clients/tes avec lesquels/elles tu es en contact pour la première fois. Complète ta vue d'ensemble avec tes nouvelles expériences et discutes-en avec ton/ta supérieur/e.



Mets-toi à la place du/de la client/e et réfléchis à ce que tu exigés toi-même de ton interlocuteur/trice pour nouer une relation positive.

---

Exercice n°4 : En accord avec ton/ta supérieur/e, demande activement un feed-back aux clients/tes. Reçois-les avec professionnalisme et discute ensuite avec ton/ta supérieur/e des réactions de la clientèle et des enseignements que tu as tirés. Déduis-en des mesures possibles et mets-les immédiatement en œuvre.

---

Exercice n°5 : Complète ton dossier de formation avec les documents élaborés dans le cadre de cette étude de cas, consigne les enseignements tirés et ta réflexion.

---

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

Si elles existent, joindre les lignes directrices sur la manière de nouer de relations avec les clients/tes et de les entretenir.

---



## Grille de compétences

### Auto-évaluation

**Question de fond n°1 :** Est-ce que je m'informe de manière exhaustive sur la manière d'établir et d'entretenir des relations avec les clients/tes au sein de mon entreprise ?

#### Critères de compétence

---

Je décris tous les points de contact dont je dispose pour établir des relations avec les clients/tes de mon entreprise.

---

Je respecte toutes les directives et normes spécifiques à l'entreprise en la matière.

---

J'explique toutes les actions orientées vers les services et les clients/tes qui me sont demandées.

---

Je connais les éventuelles différences dans l'articulation des relations entre les différents/tes clients/tes.

---

**Question de fond n°2 :** Est-ce que j'articule les relations dans le contexte professionnel de manière satisfaisante et en favorisant la confiance ?

#### Critères de compétence

---

Je fais comprendre à mon interlocuteur/trice que j'ai très envie de nouer une relation avec lui en tant que personne, par exemple en me montrant aimable, en m'occupant de lui et en prenant le temps nécessaire.

---

Je m'adresse à mon interlocuteur/trice de manière individualisée et en personne, sans dépasser le cadre professionnel.

---

Lors mes contacts avec les clients/tes, je me montre toujours honnête, transparent/te et ferme.

---

Je représente toujours mon entreprise de manière positive et avec un sens prononcé du service.

---

**Question de fond n°3 :** Est-ce que j'arrive à entretenir une relation durable avec mes clients/tes ?

#### Critères de compétence

---

Je propose toujours à mon interlocuteur/trice le service spécifique à l'entreprise en essayant de répondre à ses attentes.

---



J'applique de manière professionnelle les mesures spécifiques à l'entreprise pour fidéliser la clientèle et entretenir les relations avec les clients/tes.

---

Je m'enquiers activement de la satisfaction de mon interlocuteur/trice et je discute des résultats obtenus avec mon/ma supérieur/e.

---

**Question de fond n°4 :** Est-ce que je parviens à déduire et à mettre en œuvre des mesures appropriées pour l'avenir à partir du feed-back des clients/tes et des réflexions qu'il m'a inspirées ?

**Critères de compétence**

---

Je déduis du feed-back des clients/tes des mesures ciblées pour mon articulation personnelle du contact clientèle.

---

Je discute des mesures d'articulation des contacts avec mon/ma supérieur/e.

---

Je mets activement en œuvre ces mesures.

---

**Évaluation par un tiers**

**Question de fond n°1 :** Est-ce qu'il/elle s'informe de manière exhaustive sur la manière d'établir et d'entretenir des relations avec les clients/tes au sein de son entreprise ?

**Critères de compétence**

---

Il/elle décrit tous les points de contact dont il/elle dispose pour établir des relations avec les clients/tes de son entreprise.

---

Il/elle respecte toutes les directives et normes spécifiques à l'entreprise en la matière.

---

Il/elle explique toutes les actions orientées vers les services et les clients/tes qui lui sont demandées.

---

Il/elle connaît les éventuelles différences dans l'articulation des relations entre les différents/tes clients/tes.

---



**Question de fond n°2 :** Est-ce qu'il/elle articule les relations dans le contexte professionnel de manière satisfaisante et en favorisant la confiance ?

**Critères de compétence**

---

Il/elle fait comprendre à son interlocuteur/trice qu'il/elle a très envie de nouer une relation avec lui/elle en tant que personne, par exemple en se montrant aimable, en s'occupant de lui/elle et en prenant le temps nécessaire.

---

Il/elle s'adresse à son interlocuteur/trice de manière individualisée et en personne, sans dépasser le cadre professionnel.

---

Lors ses contacts avec les clients/tes, il/elle se montre toujours honnête, transparent/e et ferme.

---

Il/elle représente toujours son entreprise de manière positive et avec un sens prononcé du service.

---

**Question de fond n°3 :** Est-ce qu'il/elle arrive à entretenir une relation durable avec ses clients/tes ?

**Critères de compétence**

---

Il/elle propose toujours à son interlocuteur/trice le service spécifique à l'entreprise en essayant de répondre à ses attentes.

---

Il/elle applique de manière professionnelle les mesures spécifiques à l'entreprise pour fidéliser la clientèle et entretenir les relations avec les clients/tes.

---

Il/elle s'enquiert activement de la satisfaction de son interlocuteur/trice et discute des résultats obtenus avec son ou sa supérieur/e.

---

**Question de fond n°4 :** Est-ce qu'il/elle parvient à déduire et à mettre en œuvre des mesures appropriées pour l'avenir à partir du feed-back des clients/tes et des réflexions qu'il lui a inspirées ?

**Critères de compétence**

---

Il/elle déduit du feed-back des clients/tes des mesures ciblées pour son articulation personnelle du contact clientèle.

---

Il/elle discute des mesures d'articulation des contacts avec son ou sa supérieur/e.

---

Il/elle met activement en œuvre ces mesures.

---