



Compétence opérationnelle	Mandat pratique	Grille de compétences	Nombre de mp	Nombre de compétences à valider (sans option)	Nombre de compétences à valider (option)
DCO D : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs					
d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs incl. f4 : Fournir des renseignements (C11)	d1_MP1_Prendre en compte les besoins	d1	4	1	
	d1_MP2_Concevoir le contact numérique				
	d1_MP3_Communiquer en adoptant le "bon ton au téléphone"				
	d1_MP4_Transmettre les demandes				
d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	d2_MP1_Communiquer des Informations	d2	3	1	
	d2_MP2_Montrer les avantages pour le client				
	d2_MP3_Répondre aux objections				
d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	d3_MP1_Mener des négociations	d3	1	1	
d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	d4_MP1_Etablir des relations	d4	3	1	
	d4_MP2_Entretenir les relations				
	d4_MP3_Utiliser les retours				
d5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)	d5_MP1_Conduire avec succès un entretien de réclamation	d5	2		1
	d5_MP2_Gérer des entretiens de conseil exigeants				
d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)	d6_MP1_Conduire avec succès un entretien de réclamation dans la langue étrangère	d6	2		1
	d6_MP2_Gérer des entretiens de conseil exigeants dans la langue étrangère				
TOTAUX			15	4	2

Prendre en compte les besoins

(d1PA1)

Compétence opérationnelle d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

(f4) Fournir des renseignements

L'employé de commerce fournit avec méthode des renseignements oraux et écrits sur la base des demandes des clients, par exemple des habitants, des citoyens, d'autres services ou des membres des autorités publiques.

Il remercie la personne ou l'instance concernée de sa demande selon les directives opérationnelles et vérifie si la réponse à cette question de client relève/ces questions de clients relèvent bien de sa compétence. Si tel n'est pas le cas, il (re)dirige le client vers le service ou la personne ayant la compétence requise pour répondre à la demande en question.

Il répond aux demandes de manière structurée et en respectant le secret de fonction, la protection des données et les directives opérationnelles. Il utilise des outils appropriés, tels que des fiches d'information, des instructions et des directives, des références à des liens vers des plates-formes électroniques et des formulaires. Lorsque les conditions-cadres opérationnelles et juridiques le permettent, il offre un soutien au client en remplissant les formulaires et en complétant les requêtes. Il montre au client les compétences et les canaux procéduraux/voies officielles en s'adaptant au destinataire. Si l'expéditeur de la demande a employé un ton inapproprié, il fait référence dans sa réponse exclusivement au contenu factuel. Si nécessaire, il informe ses supérieurs (si quelqu'un a proféré des menaces, par exemple). Pour les réponses complexes et lourdes de conséquences pour le client, il s'entretient de sa réponse avec un collègue de travail ou un supérieur.

L'employé de commerce fournit des renseignements fiables aux clients conformément aux directives opérationnelles. Dans les situations non définies, il clarifie avec l'instance supérieure si le renseignement doit être donné oralement ou par écrit.

En fonction du renseignement, il consigne le résultat sous une forme appropriée et conformément aux directives opérationnelles. Si nécessaire, il assure le classement et/ou l'archivage de la correspondance. Si des dossiers doivent encore être demandés ou si des documents doivent encore être soumis ultérieurement à la fourniture du renseignement, il vérifie s'ils ont été reçus dans les délais convenus.

Situation de départ

Tu prends en charge les demandes de clients externes/internes, d'autres services administratifs, de fournisseurs ou de tes collègues de travail. Il est important que tu identifies le plus rapidement possible le besoin qui se cache derrière la demande. Ainsi, ton interlocuteur sentira que sa demande a été bien comprise et qu'elle est entre de bonnes mains.

Ce mandat pratique t'aide à poser des questions de manière ciblée, dans le but de saisir la demande le plus concrètement possible.

Partie 1 Demande-toi pour quelles demandes des clients externes/internes, d'autres services administratifs, des fournisseurs ou tes collègues de travail prennent contact avec toi. Quelles sont les plus fréquentes ? Lesquelles sont complexes et lourdes de conséquences au point que tu doives demander l'aide de ton supérieur hiérarchique ? Est-ce qu'il existe des demandes traduisant la présence d'éléments inquiétants ou des menaces concrètes qui nécessitent d'être signalées immédiatement au supérieur hiérarchique ? Associe les différentes demandes aux groupes de personnes correspondants. Consigne tes résultats dans un tableau clairement structuré.

Partie 2 Pour chacune des demandes, réfléchis à trois questions qui te permettront de cerner la demande.

- Partie 3** Applique maintenant les questions que tu as rassemblées dans le cadre de la sous-tâche 2 à trois contacts avec des clients externes/internes. Demande-toi ensuite si les questions se sont révélées efficaces.
- Partie 4** Cherche à savoir s'il y a des demandes qui sont consignées par écrit et/ou s'il y a des demandes écrites qui doivent être classées, voire même archivées.
- Partie 5** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Mets-toi à la place de ton interlocuteur. Demande-toi quelles sont tes propres demandes et à quelles questions tu t'attends de la part d'un professionnel.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Compétence opérationnelle d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

(f4) Fournir des renseignements

L'employé de commerce fournit avec méthode des renseignements oraux et écrits sur la base des demandes des clients, par exemple des habitants, des citoyens, d'autres services ou des membres des autorités publiques.

Il remercie la personne ou l'instance concernée de sa demande selon les directives opérationnelles et vérifie si la réponse à cette question de client relève/ces questions de clients relèvent bien de sa compétence. Si tel n'est pas le cas, il (re)dirige le client vers le service ou la personne ayant la compétence requise pour répondre à la demande en question.

Il répond aux demandes de manière structurée et en respectant le secret de fonction, la protection des données et les directives opérationnelles. Il utilise des outils appropriés, tels que des fiches d'information, des instructions et des directives, des références à des liens vers des plates-formes électroniques et des formulaires. Lorsque les conditions-cadres opérationnelles et juridiques le permettent, il offre un soutien au client en remplissant les formulaires et en complétant les requêtes. Il montre au client les compétences et les canaux procéduraux/voies officielles en s'adaptant au destinataire. Si l'expéditeur de la demande a employé un ton inapproprié, il fait référence dans sa réponse exclusivement au contenu factuel. Si nécessaire, il informe ses supérieurs (si quelqu'un a proféré des menaces, par exemple). Pour les réponses complexes et lourdes de conséquences pour le client, il s'entretient de sa réponse avec un collègue de travail ou un supérieur.

L'employé de commerce fournit des renseignements fiables aux clients conformément aux directives opérationnelles. Dans les situations non définies, il clarifie avec l'instance supérieure si le renseignement doit être donné oralement ou par écrit.

En fonction du renseignement, il consigne le résultat sous une forme appropriée et conformément aux directives opérationnelles. Si nécessaire, il assure le classement et/ou l'archivage de la correspondance. Si des dossiers doivent encore être demandés ou si des documents doivent encore être soumis ultérieurement à la fourniture du renseignement, il vérifie s'ils ont été reçus dans les délais convenus.

Situation de départ

Des clients externes/internes, d'autres services administratifs, des fournisseurs ou des collègues de travail prennent contact avec toi tous les jours par différents canaux. En tant que professionnel, tu es responsable au sein de ton entreprise de faire en sorte que tout le monde se sente bien dès le premier instant. Tu t'efforces donc de rendre le contact aussi agréable que possible.

Ce mandat pratique t'aide à placer le contact par e-mail ou chat sous le signe de la convivialité et du professionnalisme dès le premier instant.

Partie 1 Demande-toi quels canaux de communication sont utilisés dans ton entreprise pour les contacts. Établis une vue d'ensemble de tous les canaux de communication et des différents contacts, en tenant compte des directives de l'entreprise ainsi que de la protection des données et du secret de fonction.

Partie 2 Réfléchis à ce qu'implique une bonne communication avec ton interlocuteur par e-mail ou par chat. Sur cette base, dresse une liste de formulations qui te servira d'aide-mémoire.

Partie 3 Réponds à trois e-mails ou demandes de chat en suivant les directives de ton entreprise et à l'aide de ta liste de formulations de la sous-tâche 2. Respecte toujours la protection des données et le secret de fonction. Demande un retour à ton formateur.

Partie 4 Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Réfléchis à des expériences personnelles positives que tu as eues en tant que client. Quelle formule d'appel t'a fait plaisir ou t'a enthousiasmé ? Quelles formulations t'ont irrité ?

Observe la manière dont tes collègues de travail effectuent le premier contact par e-mail ou par chat et tire-en des idées pour tes propres contacts avec les clients.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Communiquer en adoptant le « bon ton au téléphone »

(d1PA3)

Compétence opérationnelle d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

(f4) Fournir des renseignements

L'employé de commerce fournit avec méthode des renseignements oraux et écrits sur la base des demandes des clients, par exemple des habitants, des citoyens, d'autres services ou des membres des autorités publiques.

Il remercie la personne ou l'instance concernée de sa demande selon les directives opérationnelles et vérifie si la réponse à cette question de client relève/ces questions de clients relèvent bien de sa compétence. Si tel n'est pas le cas, il (re)dirige le client vers le service ou la personne ayant la compétence requise pour répondre à la demande en question.

Il répond aux demandes de manière structurée et en respectant le secret de fonction, la protection des données et les directives opérationnelles. Il utilise des outils appropriés, tels que des fiches d'information, des instructions et des directives, des références à des liens vers des plates-formes électroniques et des formulaires. Lorsque les conditions-cadres opérationnelles et juridiques le permettent, il offre un soutien au client en remplissant les formulaires et en complétant les requêtes. Il montre au client les compétences et les canaux procéduraux/voies officielles en s'adaptant au destinataire. Si l'expéditeur de la demande a employé un ton inapproprié, il fait référence dans sa réponse exclusivement au contenu factuel. Si nécessaire, il informe ses supérieurs (si quelqu'un a proféré des menaces, par exemple). Pour les réponses complexes et lourdes de conséquences pour le client, il s'entretient de sa réponse avec un collègue de travail ou un supérieur.

L'employé de commerce fournit des renseignements fiables aux clients conformément aux directives opérationnelles. Dans les situations non définies, il clarifie avec l'instance supérieure si le renseignement doit être donné oralement ou par écrit.

En fonction du renseignement, il consigne le résultat sous une forme appropriée et conformément aux directives opérationnelles. Si nécessaire, il assure le classement et/ou l'archivage de la correspondance. Si des dossiers doivent encore être demandés ou si des documents doivent encore être soumis ultérieurement à la fourniture du renseignement, il vérifie s'ils ont été reçus dans les délais convenus.

Situation de départ

Le « bon ton au téléphone » s'apprend ! Pour toi en tant que professionnel, le téléphone est un moyen de communication essentiel. Avec un peu d'exercice pratique et en respectant les règles de base, le contact téléphonique avec ton interlocuteur ne sera bientôt plus un problème pour toi.

Ce mandat pratique te donne l'occasion de t'entraîner à téléphoner dans le cadre de ton travail quotidien.

Partie 1 Renseigne-toi sur les directives spécifiques relatives à la communication par téléphone ou par appel vidéo dans ton entreprise. Parallèlement, crée un aide-mémoire que tu placeras à côté de ton téléphone ou de ton ordinateur. Notes-y par exemple comment tu dois répondre et t'annoncer au téléphone, comment tu dois mettre un appelant en attente, quand tu dois informer un appelant sur les directives en matière de protection des données, voire quand tu ne peux pas donner d'informations en raison du secret de fonction. Garde toujours une feuille de papier à portée de main, afin de pouvoir prendre des notes.

Partie 2 Au cours de la semaine à venir, réponds à différents appels téléphoniques ou appels vidéo. Ce faisant, applique les conseils pratiques et les directives spécifiques à l'entreprise relatives aux contacts par téléphone ou par appel vidéo. Discute de tes expériences avec ton formateur ou une personne responsable de ta formation.

Partie 3 Note tes conclusions de la sous-tâche 2 et complète ton aide-mémoire de la sous-tâche 1 avec de nouvelles idées et suggestions pratiques. Au cours du mois à venir, applique la liste révisée pour différents appels téléphoniques ou appels vidéo.

Partie 4 Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Renseigne-toi auprès de ton formateur sur les directives spécifiques relatives aux appels téléphoniques ou aux appels vidéo dans ton entreprise.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Transmettre les demandes

(d1PA4)

Compétence opérationnelle d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

(f4) Fournir des renseignements

L'employé de commerce fournit avec méthode des renseignements oraux et écrits sur la base des demandes des clients, par exemple des habitants, des citoyens, d'autres services ou des membres des autorités publiques.

Il remercie la personne ou l'instance concernée de sa demande selon les directives opérationnelles et vérifie si la réponse à cette question de client relève/ces questions de clients relèvent bien de sa compétence. Si tel n'est pas le cas, il (re)dirige le client vers le service ou la personne ayant la compétence requise pour répondre à la demande en question.

Il répond aux demandes de manière structurée et en respectant le secret de fonction, la protection des données et les directives opérationnelles. Il utilise des outils appropriés, tels que des fiches d'information, des instructions et des directives, des références à des liens vers des plates-formes électroniques et des formulaires. Lorsque les conditions-cadres opérationnelles et juridiques le permettent, il offre un soutien au client en remplissant les formulaires et en complétant les requêtes. Il montre au client les compétences et les canaux procéduraux/voies officielles en s'adaptant au destinataire. Si l'expéditeur de la demande a employé un ton inapproprié, il fait référence dans sa réponse exclusivement au contenu factuel. Si nécessaire, il informe ses supérieurs (si quelqu'un a proféré des menaces, par exemple). Pour les réponses complexes et lourdes de conséquences pour le client, il s'entretient de sa réponse avec un collègue de travail ou un supérieur.

L'employé de commerce fournit des renseignements fiables aux clients conformément aux directives opérationnelles. Dans les situations non définies, il clarifie avec l'instance supérieure si le renseignement doit être donné oralement ou par écrit.

En fonction du renseignement, il consigne le résultat sous une forme appropriée et conformément aux directives opérationnelles. Si nécessaire, il assure le classement et/ou l'archivage de la correspondance. Si des dossiers doivent encore être demandés ou si des documents doivent encore être soumis ultérieurement à la fourniture du renseignement, il vérifie s'ils ont été reçus dans les délais convenus.

Situation de départ

Qu'il s'agisse d'un client externe/interne, d'un autre service administratif, d'un fournisseur ou d'un collègue de travail, chacun est heureux de recevoir une réponse ou de voir sa demande traitée dans les meilleurs délais. C'est pourquoi, en tant que professionnel, tu transmets les demandes le plus rapidement possible si tu ne peux pas les traiter toi-même.

Ce mandat pratique t'aide à transmettre les demandes avec professionnalisme.

- | | |
|-----------------|---|
| Partie 1 | Réfléchis à trois demandes récurrentes que tu ne peux pas traiter toi-même. Peu importe qu'il s'agisse d'une prise de contact personnelle, téléphonique ou numérique. |
| Partie 2 | Pour chacun des trois exemples, élabore une liste de contrôle sur la manière de procéder lorsque tu traites la demande et que tu la transmets. |
| Partie 3 | Traite au moins trois demandes réelles distinctes sur des canaux de communication différents. Utilise si possible les instructions de la sous-tâche 2. |
| Partie 4 | Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel. |

Instructions sur la solution

En suivant les instructions étape par étape, ne pense pas seulement à « ce » que tu fais, mais aussi à « comment » tu le fais, par exemple en parlant à haute et intelligible voix, en souriant ou en t'adressant aux gens par leur nom.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Communiquer des informations

(d2PA1)

Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Situation de départ

En tant que professionnel, tu es régulièrement sollicité pour fournir une information sur les produits ou les prestations de ton entreprise. On attend de toi que tu puisses donner une réponse rapide, sans avoir à chercher l'information dans des documents ou à poser la question à d'autres collaborateurs.

Ce mandat pratique t'aide à transmettre des informations à ton interlocuteur sous une forme intelligible et en allant à l'essentiel.

Partie 1 Choisis trois produits ou prestations de ton entreprise sur lesquels tu aimerais donner des informations. Procure-toi des informations de base sur ces trois produits ou prestations via différents canaux de l'entreprise (par exemple Intranet, site Internet de **ton entreprise ou brochures**).

Partie 2 Pour les trois produits que tu as choisis, formule des informations courtes et percutantes qui sont compréhensibles pour ton interlocuteur. Pour cela, utilise si nécessaire des outils de visualisation.

Partie 3 Présente tes informations à tes collègues de travail et demande-leur un retour sur ta présentation. Demande-leur ce que tu peux améliorer et ce à quoi tu devrais prêter attention à l'avenir.

Partie 4 Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Veille à choisir des produits et des prestations qui sont demandés fréquemment dans ton entreprise.

Essaie de ne pas prendre les retours négatifs personnellement, mais d'en déduire des mesures d'amélioration pour ta progression personnelle.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Montrer les avantages pour le client (d2PA2)

Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Situation de départ

Lors de l'entretien de conseil, ton objectif est de présenter à ton interlocuteur différentes solutions possibles pour répondre à son besoin, afin qu'il puisse prendre une décision. Dans ce contexte, le facteur décisif est toujours le bénéfice que ton interlocuteur peut tirer de tes variantes de solution.

Ce mandat pratique t'aide à présenter des solutions avec habileté et à en faire saisir toute l'utilité à ton interlocuteur.

Partie 1 Demande-toi quelles demandes les gens t'adressent le plus souvent. Crée une vue d'ensemble à partir des réponses à cette question. Réfléchis ensuite aux solutions que tu peux proposer pour répondre à ces demandes. Quels sont les avantages et les inconvénients de tes propositions pour ton interlocuteur ? Complète ta vue d'ensemble avec les réponses à cette question.

Partie 2 Interroge tes collègues de travail sur la manière dont ils mènent les entretiens de conseil. Demande-leur comment ils présentent les solutions possibles. Note tes conclusions par écrit dans ta vue d'ensemble de la sous-tâche 1.

Partie 3 Réalise maintenant au moins trois entretiens de conseil dans ton entreprise avec des clients ou des fournisseurs. Explique tes propositions de solution de manière à faire comprendre à ton interlocuteur les avantages qu'elles génèrent pour le client. Fais appel aux enseignements que tu as tirés des sous-tâches précédentes.

Partie 4 Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Discute de ta vue d'ensemble des sous-tâches 1 et 2 avec ton formateur et demande-lui des conseils et suggestions supplémentaires.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Répondre aux objections (d2PA3)

Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Situation de départ

La première solution ne doit pas forcément toujours être la meilleure. Ton interlocuteur peut faire une objection à tout moment. Comment réagis-tu à cela ? Avec professionnalisme et amabilité !

Ce mandat pratique t'aide à gérer les objections avec habileté et à ne pas les balayer d'un revers de main. Ainsi, ton interlocuteur se sentira pris au sérieux et aura confiance en toi.

- Partie 1** Crée une vue d'ensemble des demandes récurrentes et des variantes de solution possibles. Réfléchis maintenant aux objections que ton interlocuteur pourrait formuler pour chacune des solutions et à la manière dont tu y répondras. Ajoute cela dans ta vue d'ensemble.
- Partie 2** Demande à ton collègue de travail comment il gère les objections lors des entretiens de conseil. Note les connaissances acquises dans la vue d'ensemble de la sous-tâche 1.
- Partie 3** Réalise maintenant toi-même au moins trois entretiens de conseil. En cas d'objections, applique tes idées et les connaissances que tu as acquises dans le cadre des deux sous-tâches précédentes.
- Partie 4** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Discute de ta vue d'ensemble avec ton formateur et recueille d'autres bonnes idées et suggestions pour gérer les objections avec professionnalisme.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Mener des négociations (d3PA1)

Compétence opérationnelle d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

Situation de départ

Dans le cadre des entretiens de négociation, l'objectif est de faire en sorte que les négociations aboutissent à un résultat qui convienne à toutes les parties impliquées. Une ligne argumentative structurée ainsi qu'une réponse professionnelle aux contre-arguments constituent à cet égard un gage de succès.

Ce mandat pratique t'aide à aborder ton interlocuteur de manière objective et factuelle dans le cadre des entretiens de négociation.

- Partie 1** Avec ton supérieur hiérarchique, trouve une situation pour laquelle tu peux mener un entretien de négociation (par exemple discuter de l'offre d'un fournisseur ou d'un client). Effectue toutes les recherches préalables nécessaires à ton entretien et renseigne-toi sur la marge de négociation.
- Partie 2** Mène l'entretien de négociation en utilisant de manière ciblée le concept de Harvard et le schéma de traitement des objections.
- Partie 3** Assure le suivi de ton entretien de négociation et discute de tes conclusions avec ton supérieur hiérarchique.
- Partie 4** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Demande à ton collègue de travail de te décrire un entretien de négociation qu'il a lui-même mené dans le passé. Demande-lui quelles expériences et quelles connaissances il en a tirées.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Établir des relations (d4PA1)

Compétence opérationnelle d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs

Situation de départ

Pour que les clients et les fournisseurs puissent comprendre et accepter l'action de l'Etat, tu dois cultiver une relation positive avec eux. Tu y parviendras si, dès le départ, tu noues avec ton interlocuteur des relations de qualité et en phase avec le but visé.

Ce mandat pratique te permet de t'exercer à établir des relations dans ton contexte professionnel.

Partie 1 Informe-toi sur les points essentiels à prendre en compte dans ton entreprise pour établir des relations avec les clients ou les fournisseurs. Crée une vue d'ensemble et complète-la avec tes expériences personnelles dans ce domaine.

Partie 2 Demande à au moins deux personnes de ton entreprise comment elles établissent des relations avec les clients ou les fournisseurs. Complète la vue d'ensemble que tu as créée dans le cadre de la sous-tâche 1.

Partie 3 Applique les enseignements que tu as tirés dans le cadre des deux sous-tâches précédentes aux cinq prochains clients ou fournisseurs qui te contacteront pour la première fois. Complète ta vue d'ensemble en y intégrant tes nouvelles expériences et discutes-en avec ton supérieur hiérarchique.

Partie 4 Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Glisse-toi dans la peau d'un client et demande-toi ce que tu attends de ton interlocuteur pour qu'une relation positive puisse être établie.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Entretenir les relations (d4PA2)

Compétence opérationnelle d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs

Situation de départ

En tant que professionnel, tu cherches à offrir à ton interlocuteur autant de contacts positifs que possible. Tu crées ainsi un climat de confiance et la relation avec le client ou le fournisseur s'approfondit progressivement. Lors de tes contacts, tu présentes toujours ton entreprise sous un jour positif et amical et tu cultives tes relations de façon à garantir leur stabilité à long terme.

Avec ce mandat pratique, tu peux exercer activement les éléments essentiels de ta présentation personnelle et de la gestion de tes relations.

Partie 1 Informe-toi sur les mesures prises par ton entreprise pour cultiver les relations avec ses clients et ses fournisseurs. Quelle est ta tâche spécifique dans ce contexte ? Établis pour ton compte un guide personnel décrivant comment tu entretiens des relations tout en présentant ton entreprise sous un jour positif.

Partie 2 Discute de ton guide avec ton supérieur hiérarchique et complète-le avec les nouvelles connaissances acquises lors de l'entretien.

Partie 3 Utilise activement ton guide de gestion des relations avec trois clients ou fournisseurs. Cherche consciemment à valoriser tes relations encore davantage.

Partie 4 Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Informe-toi auprès de ton supérieur hiérarchique sur les idées et suggestions utiles qu'il a recueillies au cours de sa carrière professionnelle en matière d'entretien des relations.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Utiliser les retours (d4PA3)

Compétence opérationnelle d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs

Situation de départ

Les retours de tes clients ou fournisseurs t'aident à améliorer tes relations et font savoir à ton interlocuteur que tu accordes de la valeur à son avis. En tant que professionnel, tu dois apprendre à utiliser les retours à bon escient. Ce mandat pratique t'aide à déduire des mesures d'amélioration à partir d'un retour.

- Partie 1** Imagine que tu reçois un retour négatif et un retour positif de la part d'un client ou d'un fournisseur suite à un contact avec ce dernier. Demande-toi à quelle réaction tu t'attendrais en tant que client. À partir de tes deux exemples, note au moins trois résolutions.
- Partie 2** Demande activement au moins trois retours de clients ou de fournisseurs. Traite ces retours de manière professionnelle. Pense à tes résolutions de la sous-tâche 1.
- Partie 3** Considère les retours de la sous-tâche 2 et réfléchis à ce que tu pourrais améliorer à l'avenir. Discute de tes conclusions avec ton supérieur hiérarchique.
- Partie 4** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Demande à ton supérieur hiérarchique comment il réagit aux retours positifs et négatifs.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Conduire avec succès un entretien de réclamation (d5PA1)

Compétence opérationnelle d5 : Gérer des situations de conseil et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « langue standard »)

Situation de départ

En tant que professionnel dans le domaine commercial, ton objectif est que tes clients soient satisfaits de toi et de ton entreprise. En cas de réclamations, cet objectif représente un défi. Par exemple lorsque les clients sont en colère et t'agressent verbalement.

Mais en même temps, chaque réclamation est une chance de s'améliorer et de convaincre le client de la qualité de ton entreprise.

Ce mandat pratique te permet de t'exercer à gérer les réclamations de manière professionnelle.

Partie 1 Effectue des recherches sur les directives de l'entreprise en matière de gestion des réclamations. Élabore une fiche d'information contenant les points les plus importants.

Partie 2 Traite de manière autonome au moins deux réclamations de clients en utilisant la fiche d'information de la sous-tâche 1. Veille également aux points suivants : – Écoute activement. – Prends la demande du client au sérieux. – Reste aimable. – Ne te laisse pas déstabiliser. – Propose une solution.

Partie 3 Documente et mets en perspective tes résultats dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

- Aborde les entretiens de réclamation de manière positive. Tes clients se souviendront plus facilement d'un entretien de réclamation professionnel que d'un entretien de conseil normal.
- Analyse de manière ciblée la situation et le besoin de tes clients lors de la réclamation. Mets-toi à leur place et regrette ce qui s'est passé.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Gérer des entretiens de conseil exigeants (d5PA2)

Compétence opérationnelle d5 : Gérer des situations de conseil et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « langue standard »)

Situation de départ

Les situations de conseil exigeantes t'offrent une excellente opportunité de vous présenter, toi et ton entreprise, sous votre meilleur jour. Tu y parviendras si les clients sont satisfaits de tes conseils et en tirent profit.

Utilise ce mandat pratique pour t'exercer aux entretiens de conseil exigeants et pour améliorer ton comportement dans des situations futures.

- Partie 1** Interroge ton supérieur hiérarchique sur le thème des entretiens de conseil exigeants. Demande, par exemple, – ce qu'est un entretien de conseil exigeant. – comment ton supérieur hiérarchique reste professionnel lors d'entretiens de conseil exigeants. – quelles sont les clés du succès pour les entretiens de conseil exigeants. Résume tes conclusions. Définis ensuite, avec ton supérieur hiérarchique, un entretien de conseil exigeant que tu pourras mener.
- Partie 2** Prépare bien l'entretien de conseil exigeant, par exemple : – en envisageant différentes variantes de solutions, y compris leurs avantages, leurs inconvénients et des exemples – en visualisant les propositions de solutions – en réfléchissant aux avantages pour le client – en préparant les documents importants
- Partie 3** Conduis maintenant l'entretien de conseil exigeant. – Veille à bien entamer l'entretien. – Utilise de manière judicieuse les différentes techniques de conduite d'un entretien. – Clos l'entretien de manière professionnelle.
- Partie 4** Documente et mets en perspective tes résultats dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Reste objectif dans tous les cas et ne te laisse pas déstabiliser par des clients exigeants.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Conduire avec succès un entretien de réclamation dans la langue étrangère (d6PA1)

Compétence opérationnelle d6 : Gérer des situations de conseil et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans une langue étrangère (option « langue étrangère »)

Situation de départ

En tant que professionnel dans le domaine commercial, ton objectif est que tes clients soient satisfaits de toi et de ton entreprise. En cas de réclamations, cet objectif représente un défi. Par exemple lorsque les clients sont en colère et t'agressent verbalement.

Mais en même temps, chaque réclamation est une chance de s'améliorer et de convaincre le client de la qualité de ton entreprise.

Ce mandat pratique te permet de t'exercer à gérer les réclamations de manière professionnelle.

Partie 1 Effectue des recherches sur les directives de l'entreprise en matière de gestion des réclamations. Élabore une fiche d'information contenant les points les plus importants.

Partie 2 Traite de manière autonome au moins deux réclamations de clients dans la langue étrangère, en utilisant la fiche d'information de la sous-tâche 1. Veille également aux points suivants : – Écoute activement. – Prends la demande du client au sérieux. – Reste aimable. – Ne te laisse pas déstabiliser. – Propose une solution.

Partie 3 Documente et mets en perspective tes résultats dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

- Aborde les entretiens de réclamation de manière positive. Les réclamations sont en effet une bonne occasion d'établir la satisfaction des clients. Tes clients se souviendront plus facilement d'une réclamation traitée de manière satisfaisante que d'un entretien de conseil normal.
- Analyse de manière ciblée la situation et le besoin de tes clients lors de la réclamation. Mets-toi à leur place et regrette ce qui s'est passé.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Gérer des entretiens de conseil exigeants dans la langue étrangère (d6PA2)

Compétence opérationnelle d6 : Gérer des situations de conseil et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans une langue étrangère (option « langue étrangère »)

Situation de départ

Les situations de conseil exigeantes t'offrent une excellente opportunité de vous présenter, toi et ton entreprise, sous votre meilleur jour. Tu y parviendras si les clients sont satisfaits de tes conseils et en tirent profit.

Utilise ce mandat pratique pour t'exercer aux entretiens de conseil exigeants dans la langue étrangère et pour améliorer ton comportement dans des situations futures.

Partie 1 Interroge ton supérieur hiérarchique sur le thème des entretiens de conseil exigeants. Demande, par exemple, - ce qu'est un entretien de conseil exigeant. - comment ton supérieur hiérarchique reste professionnel lors d'entretiens de conseil exigeants. - quelles sont les clés du succès pour les entretiens de conseil exigeants. Résume tes conclusions. Définis ensuite, avec ton supérieur hiérarchique, un entretien de conseil exigeant que tu pourras mener.

Partie 2 Prépare bien l'entretien de conseil exigeant, par exemple : - en envisageant différentes variantes de solutions, y compris leurs avantages, leurs inconvénients et des exemples - en visualisant les propositions de solutions - en réfléchissant aux avantages pour le client - en préparant les documents importants - en réfléchissant au vocabulaire technique spécifique dans la langue étrangère

Partie 3 Conduis maintenant l'entretien de conseil exigeant. - Veille à bien entamer l'entretien. - Utilise de manière judicieuse les différentes techniques de conduite d'un entretien. - Clos l'entretien de manière professionnelle.

Partie 4 Documente et mets en perspective tes résultats dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Reste objectif dans tous les cas et ne te laisse pas déstabiliser par des clients exigeants.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

Résoudre les problèmes techniques (e1PA1)

Compétence opérationnelle e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial

(f5) Gérer les inscriptions dans divers registres, gérer la base de registres et la base de clientèle

L'employé de commerce tient les registres ou une base de clientèle/base de clients, par exemple le registre des habitants, le registre fiscal, le registre électoral, le registre du commerce, le registre des clients des services sociaux ou les inscriptions dans les ORP, conformément aux directives juridiques et opérationnelles. Dans l'accomplissement de cette tâche, il respecte le secret de fonction et la protection des données.

Inscription pour l'entrée dans le registre

Il procède à l'inscription dans les règles de l'art. Il respecte les procédures prédéfinies et sait quels documents doivent être disponibles et inscrits dans tel ou tel registre en vue de l'inscription/l'enregistrement. S'il n'a pas reçu tel ou tel document absolument nécessaire pour l'inscription/l'enregistrement dans un registre, il convient avec le client d'un délai de grâce pour la soumission de ce document. Il tient compte des délais et des exigences légales en vigueur tout au long du processus d'inscription. Lorsque les directives opérationnelles et les conditions-cadres juridiques le permettent, il offre un soutien au client pour l'établissement/la soumission des documents requis.

Mutations et radiations

Il effectue les mutations, les modifications et les radiations conformément aux directives et assure l'interface avec d'autres services pour le traitement continu et/ou ultérieur des données.

Assurance qualité

L'employé de commerce effectue un autocontrôle. En outre, il demande aux clients de vérifier les données collectées et de confirmer qu'elles sont correctes. Il est conscient de l'importance d'une saisie correcte des données dans les registres et sait qu'une saisie incorrecte peut avoir de graves conséquences.

Situation de départ

Dans ton rôle de professionnel, tu n'es pas un « simple » utilisateur comme les autres : dans ton travail quotidien, tu es aussi appelé à résoudre les problèmes techniques de manière proactive. Et précisément ceux qui entravent le bon fonctionnement des applications spécialisées qui traitent les différentes données de registres ou de clientèle.

Tu résous d'une part tes propres problèmes techniques, et au fil de l'expérience, également ceux de tes collègues de travail. Ce mandat pratique te donne l'occasion de mettre tes connaissances en pratique.

Partie 1 Au cours des deux prochaines semaines, prête attention aux problèmes techniques que toi ou d'autres utilisateurs d'applications (spécialisées) rencontrent. Établis une liste des cinq problèmes les plus courants. Pour chaque problème, indique comment tu peux le résoudre. Ce faisant, veille à respecter les schémas de résolution prédéfinis.

Partie 2 Charge-toi de résoudre le prochain problème qui survient chez toi ou chez un collègue de travail. Pour cela, pose des questions standard pertinentes et, si nécessaire, rends-toi sur place pour te faire une idée.

Partie 3 Applique le schéma de résolution prédéfini et transmets le problème au bon endroit si tu ne peux pas le résoudre toi-même.

Partie 4 Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Ne cherche pas à imposer ton aide, mais demande-toi plutôt si tu peux apporter ton soutien grâce à tes connaissances et à ton expérience.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.