

Mandat 3

«Entretiens clients»

Présentation du Mandat 3

Tâche partielle 1 :	<p>Demandez-vous avec quels clients de l'entreprise vous avez le plus de contacts.</p> <ul style="list-style-type: none">- Notez les différents groupes de clients internes et externes.- Quelles étaient les situations de contact typiques avec ce groupe de clients ? (Cf. unité d'apprentissage « Bien gérer ses contacts avec les clients »)- Notez les remarques de l'unité d'apprentissage que vous avez mises en œuvre ou pourquoi vous n'avez pas pu les mettre en œuvre.
---------------------	---

Présentation du Mandat 3

S&A

Tâche partielle 2 :	<p>Documentez au moins trois contacts concrets avec des clients internes ou externes. Décrivez si possible des contacts dans différents groupes de clients (cf. tâche partielle 1) et différentes situations de contact (cf. unité d'apprentissage « Bien gérer ses contacts avec les clients »).</p> <ul style="list-style-type: none">– Pour chaque contact avec les clients, indiquez la raison/la situation de contact.– Décrivez pour chaque situation le contenu concret de votre discussion ainsi que les réactions de votre interlocuteur.– À quoi votre entreprise accorde-t-elle vraiment beaucoup d'importance lors des contacts avec les clients ? Avez-vous appliqué ces aspects lors des différentes situations d'entretien ?
---------------------	---

3

Présentation du Mandat 3

S&A

Tâche partielle 3 :	<p>Étape 1 : Documentation Sur la base de ce que vous avez appris dans les tâches partielles 1 et 2, élaborez une œuvre sur Konvink et documentez les différentes étapes de manière claire.</p> <p>Étape 2 : Réflexion</p> <ul style="list-style-type: none">– Votre contact avec le client s'est-il bien déroulé ou était-ce une situation difficile ? Pourquoi ?– Énumérez ce qui s'est bien déroulé dans votre contact avec le client ?– Énumérez ce qui s'est moins bien déroulé ?– Consignez ces réflexions dans l'onglet « Réflexions » <p>Étape 3 : Apprentissages</p> <ul style="list-style-type: none">– Déduisez des « apprentissages » de votre réflexion : Que feriez-vous de différent la prochaine fois ?– À quel moment du mandat pratique avez-vous appris quelque chose de nouveau ou vécu un moment exceptionnel ?– Consignez ces réflexions dans l'onglet « Apprentissages » <p>Étape 4 : Publier</p> <ul style="list-style-type: none">– Partagez votre œuvre avec votre formateur et tenez compte de ses éventuelles remarques dans votre travail.– Dès que votre formateur a donné son accord, enregistrez votre œuvre dans l'onglet « Publier » afin de la rendre accessible aux autres participants au cours.
---------------------	---

4

Présentation du Mandat 3

S&A

Tâche partielle 4 :	<p>Vous avez déjà travaillé de manière approfondie sur la thématique du contact avec les clients pendant les CI. Analysez maintenant sur la base de votre connaissance les trois contacts clients que vous avez présentés pour ce mandat pratique.</p> <ul style="list-style-type: none">- À quel niveau les différentes phases d'un entretien client sont-elles présentes, à quel niveau ne sont-elles pas ? Dans quelles phases voyez-vous des possibilités d'amélioration ?- À quoi devez-vous faire particulièrement attention dans les contacts clients ? Avez-vous pu appliquer ces aspects ?- Sur la base de votre savoir et de votre analyse, établissez une fiche récapitulative avec les principaux conseils et résolutions pour les futurs contacts clients.
---------------------	---

5

Présentation du Mandat 3

S&A

Tâche partielle 5 :	<p>Retravaillez votre œuvre sur le thème « Entretiens clients » et intégrez les résultats de la tâche partielle 4 de manière pertinente. Complétez également vos réflexions et vos apprentissages.</p> <p>Informez votre formateur dès que vous avez adapté votre œuvre.</p>
---------------------	--

6

Présentation du Mandat 3

Sanction appliquée en cas de non-respect du délai de mise en ligne du projet au jour de l'échéance, le **15 février 2019**

- 1 point est retranché de la note finale

Sanction appliquée en cas de non-respect de l'ultime délai de mise en ligne du projet, le **23 février 2019**

- La note 1 est attribuée au Mandat