

Mandat pratique

Répondre aux objections

Compétence opérationnelle d2 : mener un entretien d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Situation initiale

Ton objectif lors de l'entretien de conseil est de présenter à ton interlocuteur différentes solutions pour répondre à son besoin, afin qu'il puisse prendre une décision. Le facteur décisif réside toujours dans le bénéfice que ton interlocuteur peut tirer des différentes solutions que tu proposes.

Ce mandat pratique te permet de proposer des solutions de manière compétente et de sensibiliser ton interlocuteur à leur utilité.

Mission

Sous-tâche 1 : Réfléchis aux demandes que les personnes te soumettent généralement. Dresse un récapitulatif de ces demandes. Réfléchis ensuite aux solutions que tu peux proposer afin de répondre à ces demandes. Quels sont les avantages et les inconvénients de tes propositions pour ton interlocuteur ? Complète ton récapitulatif.

Sous-tâche 2 : Interroge tes collègues de travail sur la manière dont ils mènent leurs entretiens de conseil. Demande-leur comment ils présentent leurs différentes solutions. Note tes conclusions par écrit dans le récapitulatif de la sous-tâche 1.

Sous-tâche 3 : Mène ensuite trois entretiens de conseil minimum dans ton entreprise avec des clients ou des fournisseurs. Présente tes solutions de manière à faire comprendre à ton interlocuteur les avantages pour le client. Utilise les connaissances que tu as acquises lors des sous-tâches précédentes.

Sous-tâche 4 : Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation.

Conseils pour la solution

Parle de ton récapitulatif des sous-tâches 1 et 2 avec ton formateur ou ta formatrice et demande lui des conseils supplémentaires.

Organisation

Exécute ton mandat pratique dans le cadre de ton travail quotidien à partir d'un cas concret ou d'une situation rencontrée dans la pratique.

Selon le travail à effectuer, il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.