

## **Mandat pratique**

---

### **Développer des relations**

---

Compétence opérationnelle d4: Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs

#### **Situation initiale**

---

Il existe de nombreux établissements proposant des offres similaires. Pour que les client(e)s ou les fournisseurs choisissent ton entreprise et ton offre, tu dois faire la différence par rapport à tes concurrents. Tu y parviendras si tu développes dès le départ des relations ciblées et de qualité avec ton interlocuteur ou interlocutrice.

Ce mandat pratique te permet de t'entraîner à développer des relations dans ton environnement professionnel.

#### **Mission**

---

---

Sous-tâche 1: Renseigne-toi sur les points essentiels dans ton entreprise pour établir des relations avec les client(e)s ou les fournisseurs. Dresse un récapitulatif et complète-le avec tes expériences personnelles sur la manière de développer des relations fructueuses.

---

Sous-tâche 2: Demande à au moins deux personnes de ton entreprise de t'expliquer comment elles développent des relations avec de nouveaux client(e)s ou fournisseurs. Complète ton récapitulatif de la sous-tâche 1.

---

Sous-tâche 2: Applique les connaissances acquises au cours des deux sous-tâches précédentes aux cinq prochain(e)s client(e)s ou fournisseurs qui viendront pour la première fois dans ton entreprise. Complète ton récapitulatif avec tes nouvelles expériences et discutes-en avec ton ou ta supérieur(e).

---

Sous-tâche 3: Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation.

#### **Conseils pour la solution**

---

Glisse-toi dans le rôle du client ou de la cliente et réfléchis à ce que tu exiges de ton interlocuteur ou interlocutrice pour établir une relation positive.

## **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.