



Mener des entretiens de conseil exigeants dans une langue étrangère

Mandat pratique

Compétence opérationnelle 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 »)

Situation initiale

Les situations de conseil exigeantes t'offrent une excellente opportunité de te présenter, toi et ton entreprise, sous votre meilleur jour. Tu y parviendras si les clients sont satisfaits de tes conseils et peuvent en profiter. Utilise ce mandat pratique pour t'exercer à agir dans des entretiens de conseil exigeants en langue étrangère et pour améliorer ton comportement dans des situations futures.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Définis avec ton supérieur hiérarchique un entretien de conseil que tu pourras mener dans une langue étrangère avec des clients exigeants. Interroge ton supérieur hiérarchique sur le thème des entretiens de conseil exigeants. Demande-lui par exemple quelles sont les situations qui peuvent se présenter et comment il y réagit. Demande-lui aussi quelles sont ses recettes pour réussir des entretiens de conseil exigeants. Résume tes conclusions sur des aide-mémoire.

Tâche partielle 2 Prépare bien l'entretien de conseil exigeant. Réfléchis par exemple aux points suivants :

- Esquisser différentes variantes de solutions, y compris les avantages et les inconvénients et des exemples
- Visualiser les propositions de solutions
- Réfléchir aux avantages pour le client
- Préparer les documents importants
- Réfléchir aux questions possibles des clients
- Réfléchir aux avantages et aux inconvénients de la concurrence
- Vocabulaire technique spécifique dans la langue étrangère

Tâche partielle 3 Conduis maintenant l'entretien de conseil exigeant dans la langue étrangère. Veille également à bien entamer l'entretien et à le conclure de manière professionnelle. Utilise de manière judicieuse les différentes techniques de conduite d'un entretien.



Tâche partielle 4 Documente et réfléchis à tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarque 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 ton travail quotidien à l'aide d'un cas ou d'une situation concrète issue de la pratique.

Pour documenter ta démarche, il te faut entre 30 et 90 minutes, selon le temps que tu y consacres.