

Mandat pratique

Transmettre des informations

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

Situation initiale

En tant que spécialiste, tu es régulièrement sollicité(e) afin de transmettre des informations sur les produits ou les services de ton entreprise. Il te faut répondre rapidement sans consulter un document ou demander à un ou une collègue.

Ce mandat pratique te permet de transmettre des informations à ton interlocuteur ou interlocutrice de manière compréhensible tout en allant à l'essentiel.

Mission

Sous-tâche 1: Choisis trois produits ou services de ton entreprise sur lesquels tu aimerais donner des informations. Procure-toi les informations nécessaires sur ces trois produits ou services via les différents canaux de l'entreprise (p.ex. intranet, site web de l'entreprise, brochures).

Sous-tâche 2: Rédige des informations courtes et concises pour ces trois produits qui seront compréhensibles pour ton interlocuteur ou interlocutrice. Si nécessaire, utilise des supports visuels.

Sous-tâche 3: Présente tes informations à tes collègues de travail et demande-leur un feed-back sur ta présentation. Demande-leur ce que tu peux améliorer et ce que tu dois prendre en compte pour la suite.

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

Conseils pour la solution

Veille à choisir des produits et des services qui font l'objet de demandes fréquentes dans ton entreprise.

Essaie de ne pas prendre les réactions négatives personnellement, mais de les transformer en mesures d'amélioration personnelles.

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.