

Mandat pratique

«Mener un entretien-conseil (sur des canaux digitaux) de manière professionnelle»

d2: Mener des entretiens d'information et des entretiens-conseil avec la clientèle ou les fournisseurs

d2.4: Est-ce que je mène les entretiens-conseil sur les canaux digitaux de manière compétente et professionnelle avec toute la clientèle?

d3: mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients ou des fournisseurs

d3.2: Est-ce que je suis capable de mener des entretiens-conseil prometteurs et orientés vers le service?

Situation initiale

La clientèle nous contacte tous les jours avec différentes demandes. Outre le savoir-faire technique, il est nécessaire d'avoir des compétences en matière de conduite d'entretiens pour conseiller la clientèle de manière professionnelle. La combinaison de ces deux compétences te permet de mener un entretien-conseil de manière autonome. Par exemple, dans les situations suivantes:

- Un nouveau client intéressé a des questions sur les produits et les services
- Un nouveau client intéressé souhaite obtenir des renseignements sur les conditions
- Un client existant a des questions sur les produits et les services
- Proposer des produits supplémentaires à un client existant

Idéalement, tu as déjà assisté à des entretiens-conseil. Mais ce n'est qu'en menant soi-même des entretiens que l'on gagne en assurance. Utilise ce mandat pratique pour mener des entretiens-conseil sur tous les canaux de manière professionnelle et experte.

Mission

Sous-tâche 1: Réfléchis aux dossiers, formulaires, documents et/ou outils électroniques importants dont tu auras régulièrement besoin pour un entretien-conseil. Demande-toi où tu peux les trouver dans ton entreprise. Choisis avec ton ou ta supérieur(e) une situation (p. ex. conseil pour l'achat d'un logement, discussion sur un dépôt, prévoyance) dans laquelle tu peux mener un entretien-conseil.

Sous-tâche 2: Réfléchis au préalable aux produits et aux produits et services complémentaires qui pourraient être intéressants pour la cliente ou le client. Étudie les fiches d'information et prospectus correspondants de manière à

pouvoir les expliquer avec tes propres mots. Intègrel-les activement dans le déroulement de ton entretien.

Sous-tâche 3: Choisis deux situations différentes dans lesquelles tu peux conseiller un client. Conduis l'entretien conformément à la préparation (plan, déroulement). Fais attention aux différentes phases de l'entretien.

Utilise tes outils judicieusement et assure-toi que les prochaines étapes ont été clarifiées avant de prendre congé.

Demande activement un feed-back sur la conduite de l'entretien à ton formateur ou ta formatrice pratique.

Sous-tâche 4: Prépare l'entretien et note tes conclusions. Discute de tes expériences et de tes notes avec ton supérieur. Réalise un autre entretien en appliquant les connaissances acquises lors du premier entretien.

Sous-tâche 5: Documente ta démarche par écrit. Pour ce faire, procède comme suit:

1. Décris d'abord la situation initiale de ta mise en œuvre.
2. Décris ensuite ta démarche étape par étape.
3. Réfléchis à ta démarche: qu'est-ce que tu as bien réussi ou moins bien réussi lors des différentes étapes? Quelles en sont les raisons possibles?
4. En conclusion, note tes principaux enseignements tirés de la mise en œuvre du mandat pratique.

Conseils pour la solution

Si tu as déjà traité le mandat pratique «Préparer un entretien-conseil (sur des canaux digitaux)», tu peux également utiliser les informations correspondantes pour ce mandat pratique.

Demande au préalable à ton supérieur des conseils sur la manière de mener des entretiens de conseil. Avant ou après ton conseil, participe à un entretien-conseil avec un(e) collègue et observe comment il/elle procède.

Organisation

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

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