



Mandat de transfert pratique lié à la CO d5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients ou des fournisseurs dans la langue nationale (option « langue standard »)

Explorer l'utilisation de la langue nationale dans sa propre entreprise

Situation initiale

La manière dont la « langue » est utilisée dans une entreprise en dit long sur sa culture et ses valeurs. Elle peut favoriser une collaboration efficace, contribuer à une image professionnelle à l'extérieur ou encourager l'innovation et la créativité, ou pas. Il est particulièrement important d'avoir conscience de l'impact énorme de la langue, en particulier dans les situations d'entretien exigeantes.

Il est donc judicieux d'examiner de plus près la manière dont votre entreprise utilise la langue dans la communication avec les client·e·s et les fournisseurs.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 1.1 Réfléchissez aux canaux par le biais desquels votre entreprise communique avec les client·e·s ou les fournisseurs dans la langue nationale.

Canaux de communication

1.2 Dressez la liste de tous les canaux et donnez un exemple de la situation dans laquelle chaque canal est principalement utilisé. Par exemple :

- Téléphone : pour répondre aux questions des client·e·s
- Page d'accueil : pour informer les client·e·s sur les produits
- Newsletter : pour tenir les client·e·s au courant
- Cartes d'anniversaire avec bon d'achat : pour fidéliser les client·e·s
- ...

Tâche partielle n°2 2.1 Analyse de la communication

Manière de communiquer au quotidien

Choisissez trois des canaux mentionnés ci-dessus et analysez la manière dont on communique avec les client·e·s ou les fournisseurs sur ces canaux. Par exemple :

- Plutôt formelle (langage poli et distant, vouvoiement) ou plutôt informelle (style amical et accessible, tutoiement) ?
- Plutôt directe (déclarations claires et concises, sans fioritures) ou plutôt descriptive (ton subtil, poli ou apaisant) ?
- Plutôt émotionnelle (langage qui fait appel aux sentiments, souvent par le biais d'un storytelling ou de formulations imagées) ou plutôt factuelle (basée sur des faits sans langage chargé d'émotions) ?
- ...

Illustrez les résultats de votre analyse par des exemples concrets. Veillez à ce que les directives en matière de protection des données de votre entreprise soient respectées.



2.2 Analyse de l'impact

Réfléchissez à l'impact que cette manière de communiquer peut avoir sur l'interlocuteur ou interlocutrice. Par exemple :

- Une communication claire, ouverte et authentique permet d'instaurer la confiance.
- Une communication critique ou moralisatrice a un effet démotivant.
- Un ton humoristique et décontracté suscite la sympathie.
- ...

Tâche partielle n°3 Pensez à des situations dans votre entreprise où la communication avec les client-e-s ou les fournisseurs s'est avérée difficile. Par exemple :

Manière de communiquer dans les situations difficiles

- lors d'une réclamation
- lors de négociations sur les prix
- en cas de non-respect des accords de la part des client-e-s ou des fournisseurs
- en cas de désaccord sur la prestation convenue par contrat
- ...

Esquissez deux ou trois situations de ce type et demandez-vous si le langage a changé dans ces situations et si oui, comment.

Indication de ressources

Si vous n'avez pas encore participé à ce type d'entretiens difficiles dans votre entreprise, renseignez-vous auprès d'autres membres de l'équipe ou des responsables de la communication dans votre entreprise pour savoir comment ils ou elles évaluent le changement de langage et de comportement de communication dans ces situations.

Attentes

1. Vous avez listé tous les canaux par le biais desquels votre entreprise communique avec les client-e-s ou les fournisseurs, ainsi qu'un exemple d'utilisation de chaque canal.
2. Vous avez analysé la MANIÈRE dont votre entreprise communique avec les client-e-s ou les fournisseurs dans des situations quotidiennes et vous avez étayé votre évaluation à l'aide d'exemples. En outre, vous avez évalué l'impact que pouvait avoir cette manière de communiquer. Vous avez consigné vos résultats par écrit.
3. Vous avez documenté, à l'aide de deux ou trois situations concrètes, comment la communication avec les client-e-s ou les fournisseurs change dans des situations difficiles.

Organisation

Réalisez ce mandat de transfert directement dans votre travail quotidien au cours des prochaines semaines et apportez les résultats à l'école professionnelle.