

Mandat pratique

Se comporter de manière orientée vers le service

Compétence opérationnelle b2: Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise

Situation initiale

Grâce à ton comportement orienté vers le service, tu peux renforcer les relations au sein de l'équipe et ainsi faire preuve de respect envers tes collègues de travail. Ce mandat pratique te permet d'intégrer et d'appliquer concrètement tes connaissances autour d'une attitude orientée vers le service dans différentes situations aux interfaces.

Mission

Sous-tâche 1: Formule trois à cinq résolutions concrètes sur ce que tu peux faire pour contribuer à une action orientée vers le service à différentes interfaces dans ton entreprise.

Sous-tâche 2: Mets consciemment en pratique tes résolutions de la sous-tâche 1 pendant une semaine. En t'appuyant sur des exemples de cette semaine, note sous forme de mots-clés dans un aperçu la manière dont tu as mis en œuvre tes résolutions.

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

Conseils pour la solution

Une attitude orientée vers le service consiste, par exemple, à être ouvert(e) à la communication, fiable, serviable et digne de confiance. Cette liste n'est toutefois pas exhaustive.

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.