



Gérer des entretiens de conseil exigeants

Mandat pratique

Compétence opérationnelle d5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)

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 en tirent profit.

Utilise ce mandat pratique pour t'exercer à des entretiens de conseil exigeants et pour améliorer ton comportement dans des situations futures.

Définition de la tâche

- Tâche partielle 1** Interroge ton supérieur hiérarchique sur le thème des entretiens de conseil exigeants. Demande, par exemple,
- ce qu'est un entretien de conseil exigeant.
 - comment ton supérieur hiérarchique reste professionnel lors d'entretiens de conseil exigeants.
 - quelles sont les recettes du succès pour les entretiens de conseil exigeants.

Résume tes conclusions.

Définis ensuite, avec ton supérieur hiérarchique, un entretien de conseil exigeant que tu auras le droit de mener.

-
- Tâche partielle 2** Prépare bien l'entretien de conseil exigeant, par exemple en :
- esquissant différentes variantes de solutions, y compris leurs avantages et inconvénients
 - visualisant les propositions de solutions
 - réfléchissant aux avantages pour le client
 - préparant des documents importants
 - examinant les offres de la concurrence et recherchant leurs avantages et inconvénients.
-



Tâche partielle 3 Conduis maintenant l'entretien de conseil exigeant.

- Veille à un bon début d'entretien.
- Utilise de manière judicieuse les différentes techniques de conduite d'un entretien.
- Clos l'entretien de manière professionnelle.

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.