

Mandat pratique

Se comporter de manière orientée vers le service

Compétence opérationnelle b2: Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise

b.2.1 Est-ce que je me comporte toujours de manière professionnelle au sein des interfaces de l'entreprise et est-ce que je respecte consciencieusement les dispositions légales et les directives internes?

Situation initiale

Dans ton travail actuel, tu as des interfaces opérationnelles avec d'autres équipes ou avec les membres de ta propre équipe. Ce mandat pratique te permet d'étendre et d'appliquer concrètement tes connaissances autour d'une attitude orientée vers le service dans différentes situations aux interfaces.

Mission

Sous-tâche 1: Note les interfaces les plus importantes ou d'autres départements pour ton équipe actuelle. Formule trois à cinq activités concrètes qui contribuent à améliorer encore les services au niveau de ces interfaces.

Sous-tâche 2: Complète ta liste de la tâche 1 avec les principes réglementaires et légaux les plus importants auxquels tu dois te conformer. Prends également en compte les directives et les instructions de ton entreprise.

Sous-tâche 3: Applique consciemment les activités de la sous-tâche 1 et les principes de la sous-tâche 2 pendant deux semaines. 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 ces activités et ces principes.

Sous-tâche 4: 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

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.