

Mandat pratique

Développer des relations

Compétence opérationnelle d4: entretenir des relations avec les clients ou les fournisseurs

d4.1: Est-ce que je me renseigne de manière exhaustive sur la manière d'établir et d'entretenir des relations avec les client(e)s ou les fournisseurs de mon entreprise?

Situation initiale

Il existe de nombreux établissements proposant des offres similaires. Pour que la clientèle choisisse ton entreprise et ton offre, tu dois faire la différence par rapport à tes concurrents. Tu y parviendras si tu développes dès le départ des relations ciblées et de qualité avec ton interlocuteur.

Ce mandat pratique te permet de t'entraîner à développer des relations dans ton environnement professionnel.

Mission

Sous-tâche 1: Informe-toi sur les points les plus importants dans ton entreprise pour établir une relation commerciale. Dresse un récapitulatif et complète-le avec tes expériences personnelles sur la manière de développer des relations fructueuses.

Sous-tâche 2: Demande à au moins deux personnes de ton entreprise de t'expliquer comment elles développent des relations avec les nouvelles clientes et les nouveaux clients. Complète ton récapitulatif de la sous-tâche 1.

Sous-tâche 2: Au cours des deux prochaines semaines, applique les connaissances acquises lors des deux sous-tâches précédentes à tes client(e)s qui viennent pour la première fois dans ton entreprise. Complète ton récapitulatif avec tes nouvelles expériences et discutes-en avec ton ou ta supérieur(e).

Sous-tâche 3 : 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

Glisse-toi dans le rôle du client ou de la cliente et réfléchis à ce que tu exiges de ton interlocuteur ou de ton interlocutrice pour établir une relation positive. Prends également en compte les directives internes pour ce mandat.

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.