



Année d'apprentissage 3

Conduire avec succès un entretien de réclamation

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

En tant que professionnel dans le domaine commercial, ton objectif est que tes clientes soient satisfaites de toi et de ton entreprise. En cas de réclamations, cet objectif représente un défi. Par exemple lorsque les clients sont très en colère et t'agressent verbalement.

Mais en même temps, chaque réclamation est une chance de s'améliorer et de convaincre le client de la qualité de ton entreprise.

Ce mandat pratique te permet de t'exercer à gérer les réclamations de manière professionnelle.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Fais des recherches sur les directives de l'entreprise en matière de gestion des réclamations. Élabore une fiche d'information contenant les points les plus importants (par exemple règles d'échange, dispositions de garantie).

Tâche partielle 2 Traite de manière autonome au moins deux réclamations de clients en utilisant la fiche d'information de la tâche partielle 1.

Veille en outre aux points suivants :

- Écoute activement.
- Prends la demande de la cliente au sérieux.
- Reste aimable.
- Ne te laisse pas déstabiliser.
- Propose une solution.

Tâche partielle 3 Documente et réfléchis à tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

- Aborde les entretiens de réclamation de manière positive. Tes clients se souviendront plus facilement d'un entretien de réclamation professionnel que d'un entretien de vente ou de conseil normal.



- Analyse de manière ciblée la situation et le besoin de tes clientes lors de la réclamation. Mets-toi à leur place et regrette ce qui s'est passé.

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.