

Mandat pratique

Prendre contact de manière physique

Compétence opérationnelle d1: Recevoir les demandes des clients et des fournisseurs
d.1.2: Suis-je capable de comprendre pleinement les attentes de mon interlocutrice ou interlocuteur afin d'en déduire ses besoins?

Situation initiale

Dans ton domaine d'activité, tu es en contact physique avec la clientèle. En tant que spécialiste dans ton entreprise, tu es garant(e) du bien-être de tous dès le début. Tu veilles ainsi à ce que le contact soit le plus agréable possible.

Situations possibles :

- Expliquer les services digitaux
- Assistance à la clientèle sur place (p. ex. distributeurs automatiques de billets)
- Fournir des renseignements sur l'e-banking

Ce mandat pratique t'aide à établir un contact physique professionnel et accueillant avec la clientèle dès le début.

Mission

Sous-tâche 1: Réfléchis aux demandes que la clientèle peut avoir dans les différentes situations. Établis un récapitulatif des situations possibles, des demandes de la clientèle et des bases réglementaires correspondantes.

Sous-tâche 2: Fais des recherches sur ce qu'implique une bonne communication avec ton interlocuteur ou ton interlocutrice et sur les questions qui te permettront de découvrir les préoccupations de la clientèle. Prépare une liste de formulations qui te servira de référence.

Sous-tâche 3: Réponds à trois demandes physiques de la clientèle conformément aux directives de l'entreprise et à l'aide de la liste de formulations de la sous-tâche 2. Demande un feed-back à ton formateur ou ta formatrice pratique.

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

Souviens-toi des expériences positives que tu as vécues en tant que client(e). Quelle salutation t'a fait plaisir ou t'a enthousiasmé? Quelles sont les formulations qui t'ont agacé(e)?

Observe tes collègues de travail dans des situations de contact physique avec la clientèle et réfléchis à ce qui fonctionne bien et à ce qui constitue un défi.

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.