

Mandat pratique

Prendre contact de manière numérique

Compétence opérationnelle d1: Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

Situation initiale

Les client(e)s externes, les fournisseurs ou les collègues de travail prennent contact avec toi tous les jours par différents canaux. 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.

Cette mission pratique te permet d'établir un contact professionnel et accueillant avec la clientèle par e-mail ou par chat dès le début.

Mission

Sous-tâche 1: Réfléchis aux canaux de communication utilisés dans ton entreprise pour contacter la clientèle. Dresse une liste de tous les canaux de communication, des différents contacts avec la clientèle et des directives de l'entreprise.

Sous-tâche 2: Réfléchis à ce qu'implique une bonne communication avec ton interlocuteur ou interlocutrice par e-mail ou par chat. Prépare une liste de formulations qui te servira de référence.

Sous-tâche 3: Réponds à trois e-mails ou demandes par chat selon les directives de ton entreprise en utilisant la liste de formulations de la sous-tâche 2. Demande un feed-back à ton formateur ou ta formatrice.

Sous-tâche 4: Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation.

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)?

Relis la première prise de contact par e-mail ou par chat de tes collègues de travail et inspire-toi de ces exemples pour tes propres prises de contact avec la clientèle.

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.