

Mandat pratique

Entretenir les relations

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

d4.2: Est-ce que je soutiens efficacement la conseillère ou le conseiller à la clientèle pour que les relations dans le contexte professionnel soient toujours satisfaisantes et favorisent la confiance de son interlocutrice ou interlocuteur?

Situation initiale

En tant que spécialiste, tu te dois d'offrir à ton interlocuteur ou interlocutrice autant d'échanges positifs que possible lors de prises de contact. Tu crées ainsi un climat de confiance qui permet de renforcer progressivement la relation client. Lors de tes échanges, tu présentes toujours ton entreprise de manière positive et agréable à l'extérieur et tu entretiens des relations sur le long terme.

Ce mandat pratique te permet de travailler à nouveau activement sur les points essentiels à ta présentation personnelle et à la gestion de tes relations.

Mission

Sous-tâche 1: Renseigne-toi sur les mesures adoptées par ton entreprise pour gérer les relations avec la clientèle et sur la mission spécifique qui t'incombe. Crée à partir de là un guide personnel sur la manière d'entretenir tes relations. Note ce qui est nécessaire pour donner une image positive de ton entreprise à l'extérieur.

Sous-tâche 2: Discute de ton guide avec ton ou ta supérieur(e) et rajoute les nouvelles connaissances acquises lors de l'entretien.

Sous-tâche 3: Au cours des deux prochaines semaines, applique activement ton guide de gestion des relations avec la clientèle. Essaie de valoriser davantage tes relations.

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

Demande à ton ou ta supérieur(e) de te faire part des conseils qu'il ou elle a pu recueillir au cours de sa carrière professionnelle en matière de gestion des relations humaines.

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.