

## **Mandat pratique**

---

### **Gestion des relations**

---

Compétence opérationnelle d4: Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs

#### **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 avec les client(e)s ou les fournisseurs. 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 ses client(e)s et ses fournisseurs et sur la mission spécifique qui t'incombe. Rédige sur cette base un guide destiné à ton propre usage sur la manière d'entretenir des relations tout en donnant 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: Appuie-toi sur ton guide afin de gérer tes relations avec trois client(e)s ou fournisseurs. Essaie de valoriser davantage tes relations.

---

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

#### **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.