

Exemple de jeu de rôle

Jeu de rôle « Entretien client potentiel et présentation de votre entreprise d'apprentissage » (ou nouveau client ; bénéficiaire ; assuré ou autre)

5 minutes de préparation, 15 minutes de jeu de rôle que vous dirigez.

Situation :

Vous êtes un jeune employé de commerce. Votre supérieur vous a demandé de recevoir un nouveau client afin de lui présenter votre entreprise d'apprentissage.

Tâches :

- Le nouveau client arrive dans 5 minutes. Préparez cet entretien en élaborant un plan. Notez au moyen de mots-clés les éléments que vous allez présenter.
- Accueillez le nouveau client de manière professionnelle.
- Identifiez quelles sont ses connaissances de votre entreprise d'apprentissage.
- Quelles sont ses attentes ?
- Présentez-lui votre entreprise de façon générale en développant, par exemple, les points suivants : secteur d'activité, produits et/ou services, types de clients ou de bénéficiaires des prestations, valeurs de l'entreprise, charte, organisation, historique, projets et développements futurs et tout autre sujet qui vous paraît important pour comprendre le but et le fonctionnement de l'entreprise.
- Assurez-vous que vos explications ont été claires pour votre client.
- Proposez de la documentation, une offre, un prochain rendez-vous, une éventuelle suite....
- Au terme des 15 minutes, concluez l'entretien de manière professionnelle.

Compétences évaluées :

Compétence professionnelle 1 : 1.1.2.2

Sont capables de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.

Compétence professionnelle 2 : 1.1.8.3

Sont capables d'expliquer à un profane les particularités et les aspects les plus importants de leur entreprise d'apprentissage.

Compétence sociale :

- adopte un comportement axé sur le client, ne s'obstine pas sur son propre point de vue
- présente une capacité à communiquer élevée (par ex.: établit un contact visuel, écoute attentivement et prend des notes, résume la discussion à la fin)
- fait preuve de civilité (par ex.: accueille et prend congé de son interlocuteur de manière polie, communique de manière professionnelle)
- utilise ses propres expériences