



Mandat de transfert 1 : Traiter les demandes des clients

Situation initiale

Vous avez appris à traiter les demandes de clients grâce à l'unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » lors des jours de CI. Avec ce mandat de transfert, vous montrez que vous êtes capable de mettre vos connaissances en application dans votre quotidien professionnel.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 : Traitez une demande de client-e de manière professionnelle. Il peut s'agir d'une demande émanant d'un-e client-e interne comme externe. Notez ensuite ce que vous avez fait et comment, afin de ne rien oublier. Appuyez-vous sur les questions principales des tâches 2.1 et 2.2 pour prendre vos notes.

Tâche partielle 2 : Créez une nouvelle œuvre sur Konvink intitulée « Traiter les demandes des clients ». Dans l'œuvre, traitez l'une après l'autre les rubriques « Situation initiale », « Étapes », « Réflexion » et « Learnings ».

2.1 Situation initiale

Décrivez brièvement la situation initiale concernant la demande de client-e choisie.

1. De quelle demande s'agit-il ?
2. De qui la demande émane-t-elle et sous quelle forme a-t-elle été envoyée ?
3. Quels contacts avez-vous eus avec cette cliente/ce client jusqu'ici ?
4. Quelles tâches devez-vous accomplir pour le traitement de cette demande ?

2.2 Étapes

Décrivez comment vous devez procéder concrètement pour traiter cette demande. Décrivez vos activités étape par étape. Votre documentation doit donner des éclaircissements sur les aspects suivants :

- Comment avez-vous identifié les besoins de la cliente/du client ?
- Comment avez-vous concrètement pris en compte les besoins de la cliente/du client ?
- Quels canaux de communication avez-vous utilisés (exemple) ?
- Qu'avez-vous fait ? Quand ? Comment ? Avec quels moyens ?



2.3 Réflexion

Revoyez votre réalisation et répondez aux trois questions suivantes dans le domaine « Réflexion » :

1. En quoi la procédure décrite ici est professionnelle ?
2. Qu'est-ce que vous avez particulièrement bien exécuté dans le traitement de la demande de la cliente/du client ?
3. Rétrospectivement, quels aspects de votre procédure trouvez-vous moins bien ?

Citez deux aspects par question et justifiez clairement vos réponses.

2.4 Learnings

Expliquez les enseignements que vous avez tirés de cette mise en application en vue de la prochaine demande de client-e. Que feriez-vous de manière identique et que feriez-vous différemment ? Citez trois aspects et justifiez clairement vos réponses.

Tâche partielle 3 : Avant le CI 4

Publication

3.1 Partagez votre œuvre avec votre formatrice/formateur

Montrez votre œuvre à votre formatrice/formateur et demandez-lui de vérifier si votre œuvre contient des informations confidentielles. Si nécessaire, effectuez des modifications en fonction du feed-back.

3.2 Publiez votre œuvre en classe

Après avoir obtenu le feu vert de votre formatrice/formateur, publiez l'ensemble de votre œuvre en classe à la date indiquée.

ATTENTION : Veuillez publier votre œuvre, mais ne la soumettez pas comme travail d'examen, car votre œuvre ne pourrait alors plus être modifiée.

Regardez le travail de vos camarades de formation.

Tâche partielle 4 : Après le CI 4

Soumission

4.1 Finaliser l'œuvre

Intégrez les retours de vos collègues et éventuellement du responsable de CI et finalisez votre œuvre jusqu'à la date de remise. Faites à nouveau approuver les modifications par le formateur ou la formatrice. Veuillez joindre à l'œuvre la déclaration d'autonomie signée par vous et votre formateur·rice.

4.2 Soumettre pour évaluation

Envoyez votre œuvre via l'outil « Mes prestations fournies lors des examens » avec les résultats des tests de certification pour les unités d'apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise » et « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».



Informations sur la solution

- Faites preuve de créativité dans la réalisation de votre œuvre et utilisez divers médias et visuels (p. ex. photos, graphiques, captures d'écran, documents de l'entreprise). Vous avez carte blanche dans la conception de votre œuvre. Choisissez ce qui vous semble pertinent.
- **Veillez toujours à respecter les dispositions en matière de protection des données.** Ne postez pas de photos de personnes qui ne vous en ont pas donné l'autorisation, pas de noms de vos client-e-s ou collègues, de chiffres-clés internes de l'entreprise.
- Pour tous les médias et les visuels, indiquez les sources, même si vous les avez créés vous-même.
- En cas de modification sensible, veillez toujours à impliquer votre formatrice ou formateur.

Déclaration d'autonomie

Une déclaration d'autonomie dûment remplie et signée par vous et votre formateur·rice doit être jointe à l'œuvre. Par la présente, vous déclarez

- avoir rédigé vous-même le contrôle de compétences des cours interentreprises.
- avoir utilisé exclusivement les références et les outils indiqués.
- que tous les passages de texte repris ont été dûment signalés.
- avoir examiné de manière critique les contributions des outils basés sur l'IA et les avoir déclarées comme telles.
- être conscient·e qu'une utilisation non déclarée est considérée comme une violation de la déclaration d'autonomie.
- que vous reconnaissez que toute violation de celle-ci peut être considérée comme un plagiat et sanctionnée en conséquence.

Organisation

Dans l'entreprise, vous disposez de 10 heures pour travailler sur le mandat de transfert. Si vous avez besoin de plus de temps, terminez le mandat de transfert en dehors de vos heures de travail.

Veuillez respecter les dates de publication et de soumission définitive de votre œuvre. Les responsables des CI communiquent les dates à respecter.

Évaluation

L'évaluation de votre œuvre se base sur les [critères définis dans la fiche d'évaluation](#).

Déduction en cas de soumission tardive

L'œuvre doit être soumise dans les délais avec le test de certification dans « Mes prestations fournies lors des examens ». En cas de non-respect du délai de soumission du contrôle de compétences des CI ou d'une prestation partielle, une note entière est retirée. Si le délai supplémentaire accordé par la commission cantonale des cours n'est pas respecté, la note des prestations partielles manquantes sera de 0.