

COMPLEMENT D'INFORMATION POUR L'ELABORATION DU MANDAT PRATIQUE « ENTRETIENS CLIENTS »

PARTIE 1 – CONTENU = >>> DANS KONVINK : ECRIRE VOTRE TEXTE EN CREATANT UNE « ETAPE » PAR « TACHE »

Thème évalué	Critères nécessaires	Conseils & astuces
<p>En lien avec la tâche 1</p> <p>Groupes de clients</p> <p>3 points</p> <p>Auto-check <input type="checkbox"/></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ a) Présentez une vue d'ensemble des groupes de clients internes et externes avec lesquels vous avez des contacts. ➤ b) Donnez pour chaque groupe de clients, internes et externes, au moins 1 type de situation de contact (voir les unités d'apprentissage Entretiens clients). 	<p>Schéma, dessins, tableau : annexe obligatoire.</p> <p>Visuellement, les groupes doivent être clairement distincts.</p> <p>Nommer vos situations de contact conformément aux termes utilisés dans l'unité d'apprentissage (voir le Mind Map dans « unité de transfert).</p>
<p>En lien avec la tâche 2</p> <p>Trois situations de contact concrètes</p> <p>3 points</p> <p>Auto-check <input type="checkbox"/></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pour chacune des 3 situations de contact, les aspects suivants doivent être mentionnés de manière claire (voir les unités d'apprentissage) : <ul style="list-style-type: none"> a) Motif : pourquoi. Situation d'entretien : quel type d'entretien, nommer. b) Contenu concret de votre discussion : écrire le scénario de l'entretien. Réactions de l'interlocuteur : content, pas content, résultat (s) de l'entretien, but de l'entretien : atteint, pas atteint. Expliquez. c) Notez les remarques de l'unité d'apprentissage « comment bien gérer ses contacts clients » que vous avez pu mettre en œuvre ou pourquoi vous n'avez pas pu les mettre en œuvre. d) A quoi votre entreprise accorde-t-elle beaucoup d'importance lors des contacts des clients. <u>Quelles sont les règles ou les directives de votre entreprise.</u> Comment devez-vous vous annoncer, que devez-vous répondre. Comment devez-vous vous comporter ? Avez-vous 	<p>Les différents éléments ci-contre doivent être facilement identifiables.</p> <p>Sous-titres, gras, majuscules, utilisez les moyens à disposition.</p> <p>Rédiger en plusieurs paragraphes.</p>

	appliqué ces règles et ces directives ? Pourquoi oui, ou non.	
--	---	--

PARTIE 2 – DOCUMENTATION / REFLEXION

<p>En lien avec la tâche 3 Réflexion 3 points Auto-check <input type="checkbox"/></p>	<p>Qualité de la réflexion : citez trois aspects positifs et trois aspects négatifs en lien avec les situations de contacts clients vécues.</p>	<p>Développez ! Ecrivez des phrases complètes.</p>
<p>En lien avec la tâche 3 - suite Apprentissages 3 points Auto-check <input type="checkbox"/></p>	<p>Adéquation des apprentissages : analysez les situations de contact vécues, réfléchissez aux moments marquants, à ce que vous pourriez faire différemment la prochaine fois, aux pistes d'amélioration possibles. Veuillez noter les éléments des compétences interdisciplinaires que vous avez pu mettre en œuvre lors des situations d'entretien => IMPERATIF lire brochure DFP pages 75 à 83, donnez des exemples concrets. Par exemple : « j'ai appris à écouter sans interrompre les clients ».</p> <p>Plusieurs « apprentissages » doivent être mentionnés.</p>	<p>3 à 4 paragraphes. Réfléchissez, analysez !</p>
<p>En lien avec la tâche 5 Liste de contrôle 3 points Auto-check <input type="checkbox"/></p>	<p>a) Etablissez une liste de contrôle des éléments importants à retenir pour bien mener un entretien. Document en annexe à joindre en PDF.</p> <p>b) Pour chaque situation de contact que vous avez décrites à la <u>tâche 2</u>. donnez plusieurs pistes d'amélioration, conseils ou résolutions (comportement, préparation, déroulement, etc.) qui vous serviront lors de vos prochains contacts clients.</p>	<p>Structurez votre liste (tableau, listes à puces, mind-map, schémas, ordigramme).</p> <p>Référez-vous à l'unité d'apprentissage « Bien gérer ses contacts clients » où de nombreux conseils sont donnés.</p>

PARTIE 3 – CONDITIONS CADRES FORMELLES

<p>Structure de la documentation</p> <p>3 points</p> <p>Auto-check <input type="checkbox"/></p>	<p>La structure est complète et logique.</p> <p>Un fil rouge est visible.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Avant de réaliser votre mandat, préparez un fil rouge avec les différents points/idées que vous désirez présenter. La rédaction en sera facilitée. - Une fois votre mandat terminé, relisez-le attentivement et pointez que toutes les tâches aient été traitées. - Veillez à ce que la structure soit logique, votre mandat doit être agréable à lire et facile à comprendre.
<p>Compréhensibilité</p> <p>3 points</p> <p>Auto-check <input type="checkbox"/></p>	<p>L'ensemble de votre mandat doit être :</p> <p>Agréable à lire.</p> <p>Sans fautes d'orthographe/grammaire.</p> <p>Pas de répétition.</p> <p>Facile à comprendre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Soumettez votre mandat à relire à votre formateur en entreprise. - Si vous utilisez des termes techniques ou des abréviations, pensez à les expliquer, par exemple dans un glossaire.
<p>Présentation (médiat utilisés)</p> <p>3 points</p> <p>Auto-check <input type="checkbox"/></p>	<p>Utilisez au moins 3 types de médias différents (photos, documents, films, bandes son, ordinogramme, organigramme, lien internet, etc).</p> <p>Créez si possible vos propres médias.</p> <p>Faites attention à la qualité (contenu / lisibilité).</p> <p>Les médias choisis sont en lien avec le texte et apportent une plus-value à votre travail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Réfléchissez aux médias que vous allez utiliser, soyez inventifs !
<p>Protection des données</p> <p>3 points</p> <p>Auto-check <input type="checkbox"/></p>	<p>Appliquez les règles contenues dans la présentation « Protection des données ». Respecter les règles de confidentialité de votre entreprise.</p> <p>Bibliographie : citez vos sources, indiquez clairement lorsqu'un texte est repris (italique ou guillemets), pensez au droit à l'image, à la confidentialité des informations, aux règles de votre entreprise en matière de protection des données.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ne publiez votre mandat qu'une fois qu'il a été relu et validé par votre formateur. - Bibliographie : créez une étape supplémentaire que vous pouvez appeler « Sources » et dans laquelle vous citerez toutes les sources du mandat. <p>Si vous prenez vous-même des photos, indiquez-le.</p>

Echéances

- Le mandat pratique doit au préalable être soumis à votre formateur pour validation.
- **En cas de non restitution du mandat, la note de 1 sera attribuée.** Seuls les cas de force majeure dûment justifiés ou certificat médical seront admis.