



« Traiter les demandes des clients sur différents canaux »

Directive de travail « phase d'autoapprentissage guidée Jour de CI 3 »

Situation initiale

Dans votre quotidien professionnel, vous êtes en contact avec la clientèle à travers différents canaux. Vous écrivez des e-mails, répondez au téléphone ou commentez des posts sur les réseaux sociaux. Afin d'utiliser parfaitement chaque canal de communication, familiarisez-vous avec le contenu de l'unité d'apprentissage « **Traiter les demandes des clients sur différents canaux** » durant la phase d'autoapprentissage guidée. Il faut l'avoir terminée pour participer au prochain jour de CI en présentiel, car les contenus d'apprentissage de cette unité y seront approfondis.

Important : Avant de mettre vos connaissances en application, discutez de la directive de travail et des échéances intermédiaires avec votre formatrice/formateur en entreprise.

Définition de la tâche

Effectuez l'unité d'apprentissage comme décrit à la page suivante. Vous pouvez vérifier l'évolution de vos performances après chaque étape à l'aide des tâches de fixation des connaissances correspondantes. Consignez vos réponses dans votre œuvre d'entraînement « Mon entreprise ». Présentez votre œuvre complétée à la personne responsable du CI avant le prochain jour de CI. Pour terminer, effectuez le test de certification noté.

Attentes

- Effectuer pas à pas l'unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».
- Effectuer consciencieusement les tâches de fixation des connaissances et présenter l'œuvre d'entraînement « Mon entreprise » complétée dans les temps à la personne responsable du CI.
- Se préparer au test de certification.
- Passer le test de certification dans les délais.

Organisation

Durée : environ 7,5 heures

Méthode de travail : travail individuel

Outils : ordinateur portable, Internet, identifiants personnels Konvink, unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux »



Étape 1 :

1. Sélectionnez sur Konvink l'unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».
2. Cliquez sur la box « Module de connaissances ».
 - Lisez les contenus de la box « Les principes de base du contact avec les client-e-s ».
 - Lisez les contenus de la box « Les facteurs de succès du contact avec les client-e-s sur différents canaux ».
3. Cliquez sur la box « Unité de transfert ».
 - Obtenez un aperçu de l'unité d'apprentissage avec les instruments de transfert « MindMap » et « aide-mémoire ».

Fixation des connaissances

- Quels canaux de communication votre entreprise utilise-t-elle pour traiter les demandes des clients ? Indiquez au moins deux canaux.
- Pour chaque canal, notez trois facteurs garantissant le succès des contacts avec la clientèle.

Étape 2 :

1. Cliquez sur la box « Séquence de démonstration ».
 - Regardez les séquences de démonstration pour chaque canal de communication. Commencez par la vidéo « Réalisation incorrecte ».
 - Puis regardez la vidéo « Réalisation correcte ».
2. Cliquez sur la box « Module de connaissances ».
 - Lisez les contenus de la box « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ». Étudiez la manière d'aborder la communication avec la clientèle sur différents canaux.
3. Cliquez sur la box « Unité de transfert ».
 - Utilisez l'instrument de transfert « outil de travail » pour bénéficier de conseils sur la formulation positive.

Fixation des connaissances

- Présentez étape par étape un cas pratique auquel vous avez été confronté-e dans votre entreprise et décrivez la manière dont vous avez géré le contact avec la clientèle. Pour ce faire, appuyez-vous sur l'illustration « Déroulement d'un contact client » dans le chapitre « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».
- Inscrivez deux exemples de formulation positive que vous pouvez utiliser dans votre quotidien professionnel.

Étape 3 :

1. Cliquez sur la box « Module de connaissances ».
 - Lisez les contenus de la box « Conseils pratiques ».
2. Cliquez sur la box « Exercices ».
 - Effectuez les exercices. Ils ne sont pas notés et peuvent être effectués plusieurs fois.



Fixation des connaissances

- Décrivez deux situations issues de votre quotidien professionnel où le contact avec des client-e-s externes ou internes vous a donné du fil à retordre. Consignez ce qui vous a semblé difficile et expliquez pourquoi. Notez les solutions possibles pour la situation donnée et indiquez comment vous les géreriez de manière professionnelle à l'avenir.
- Répondez à toutes les questions issues de l'instrument de transfert « fiche de réflexion ».
- Décrivez au moins trois learnings que vous avez tirés sur le thème « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».

Étape 4 :

Évaluez le résultat de votre test d'entraînement. Réviser tout contenu source d'incertitude dans l'unité d'apprentissage.

Étape 5 :

Effectuez le test de certification relatif à l'unité d'apprentissage.

Important : le test de certification fait partie du contrôle des compétences CI 1. Vous ne pouvez effectuer le test de certification qu'une seule fois. Il est donc impossible de le repasser (voir les dispositions d'exécution des tests de certification).