



- 
1. **Effectuer l’unité d’apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux »**
  2. **Répondre aux tâches de fixation de connaissances dans le mandat « Mon entreprise »**
  3. **Passer le e-test de certification 2 : « 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 du mandat et des échéances intermédiaires avec votre formatrice/formateur.

#### 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. **Les tâches de fixation des connaissances ne sont pas notées**. 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 6,5 à 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 (à documenter dans votre mandat « mon entreprise »)**

- 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 (à documenter dans votre mandat « mon entreprise »)**

- 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 (à documenter dans votre mandat « mon entreprise »)**

- 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. Révisez tout contenu source d'incertitude dans l'unité d'apprentissage.

---

**Étape 5 :**

Effectuez ensuite 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 pas le repasser.



Cours interentreprises – phase d’autoapprentissage guidée

---

## 1. Effectuer l’unité d’apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise »

---

## 2. Passer le e-test de certification 1 « Gérer habilement les interfaces en entreprise »

---

### Directive de travail « phase d’autoapprentissage guidée »

#### Situation initiale

Lors du premier jour de CI, vous avez traité l’unité d’apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise ». Il vous faut maintenant passer le test de certification correspondant.

**Important** : le test de certification fait partie du contrôle des compétences CI 1. Chaque test de certification ne peut être effectué qu’**une seule fois** et ne peut pas être répété.

---

#### Définition de la tâche

- |                |   |
|----------------|---|
| <b>Étape 1</b> | Réviser ce que vous avez appris lors du premier jour de CI sur le thème « Gérer habilement les interfaces en entreprise ».<br><br>Pour ce faire, utilisez les documents du cours, vos notes ou votre résumé.  |
| <b>Étape 2</b> | Allez dans l’unité d’apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise » sur Konvink.<br><br>Réviser le contenu pour vous préparer au test de certification.<br><br>Vous pouvez par exemple : <ul style="list-style-type: none"><li>– regarder les séquences de démonstration ;</li><li>– relire le module de connaissances ;</li><li>– effectuer les tests d’entraînement.</li></ul><br>Si vous avez des questions en suspens sur l’unité d’apprentissage, faites appel à votre réseau du CI et sollicitez vos condisciples du CI. |
| <b>Étape 3</b> | Passez le test de certification sur l’unité d’apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise ».  |
- 

#### Attentes

- Se préparer au test de certification.
- Passer le test de certification en temps voulu.



---

## Organisation

Durée : environ 60 à 90 minutes Mé-

thode de travail : travail individuel

Outil : ordinateur portable, identifiants personnels Konvink, unité d'apprentissage « Gérer habilement les interfaces en entreprise »