

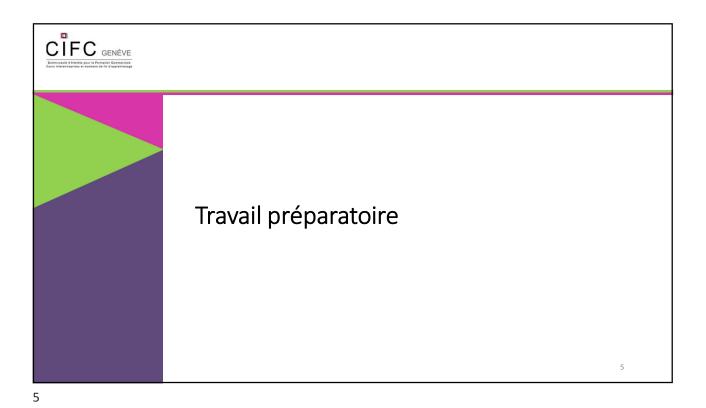
1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients

1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients

1.1.3.4 Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux

2.4 Présentation efficace

3.2 Capacité à communiquer



Unité d'apprentissage « Bien gérer ses contacts avec les clients »

• Résultats des e-tests

Lément d'apprentissage

Unité de formation

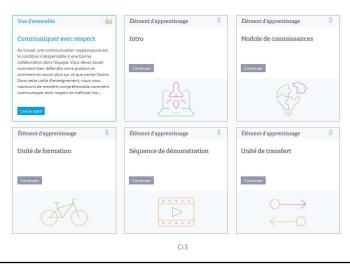
Figure y source de démonstration

Figure y sour

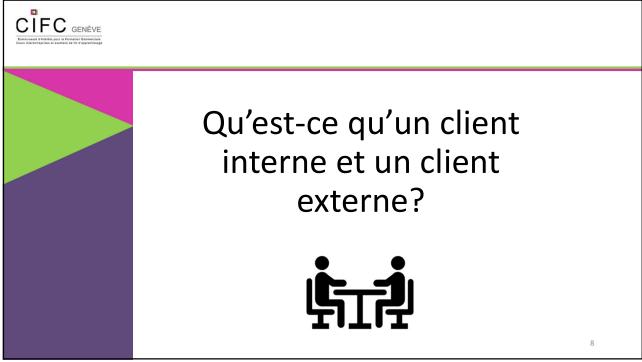


# Unité d'apprentissage «Communiquer avec respect»

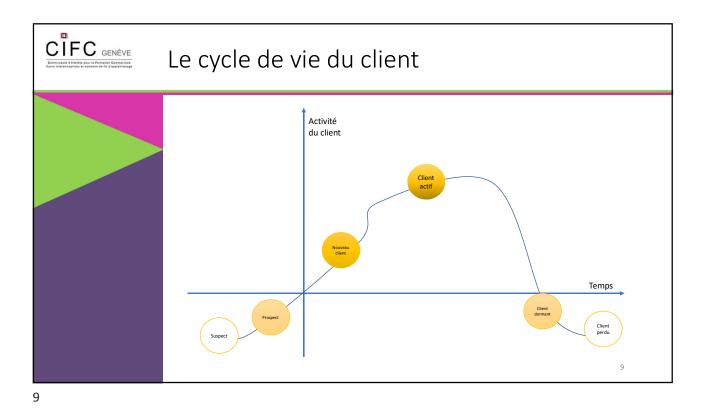
• Résultats des e-tests

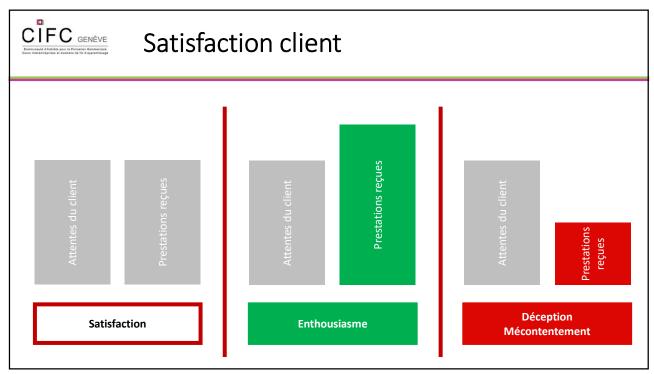


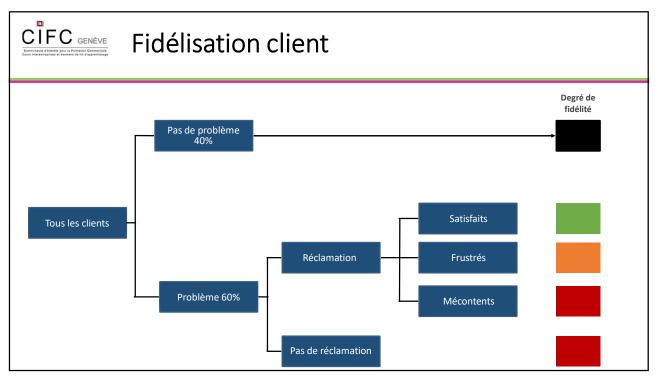
7

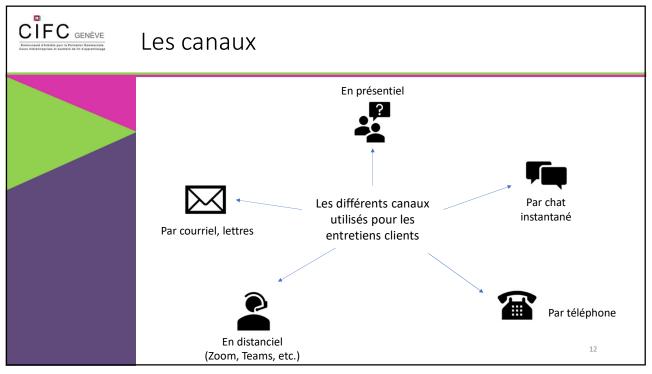


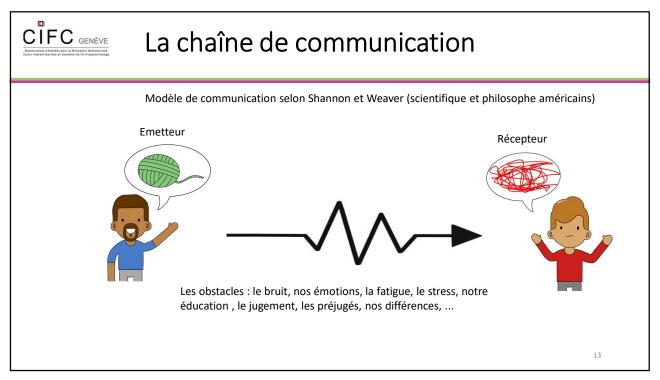
\_

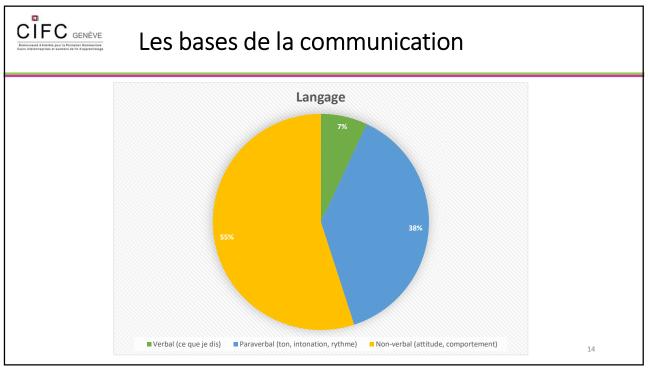










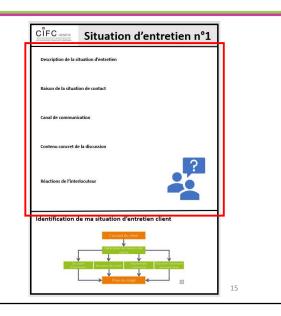




### Partie 1 – choix de la situation d'entretien

- Sélectionnez parmi votre experience professionnelle une situation d'entretien avec un client interne ou externe que vous avez personnellement vécue
- Décrivez cette situation de manière exhaustive





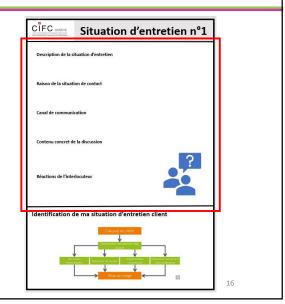
15



### Partie 1 – partage en plénum

- Partage en plénum des différentes situations de contact client
- 3 min/apprenti-e



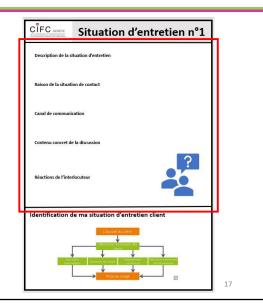


30 min

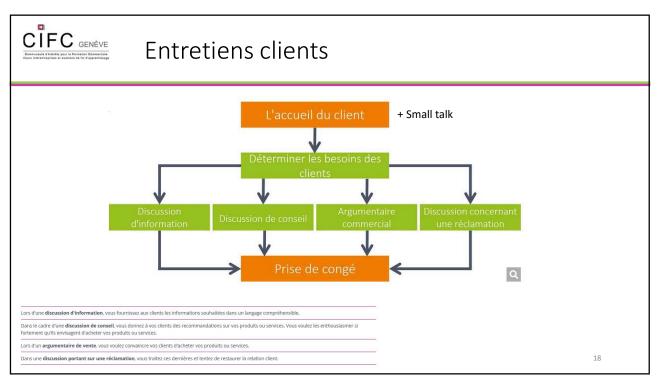


### Partie 1 – choix de la situation d'entretien

 Sélectionnez parmi votre experience professionnelle une situation d'entretien avec un client interne ou externe que vous avez personnellement vécue



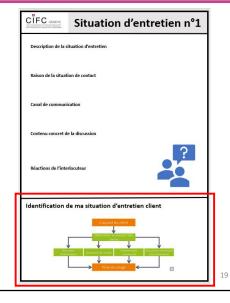
17





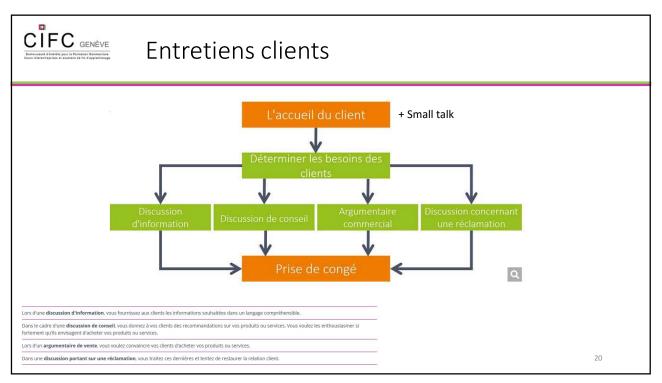
## Partie 2 – identification "technique" de la situation d'entretien client

- Identifiez à travers la situation que vous avez décrite quelles sont les formes d'entretien que vous menez
- Entourez les situations concernées





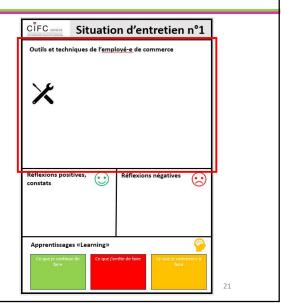
19





## Partie 3 – outils et techniques de l'employé-e de commerce

- Identification des outils et techniques de l'employé-e de commerce pouvant aider lors des entretiens
  - Techniques de questionnement
  - Ecoute active
  - Reformulation
  - Techniques et organisation de la prise de note
  - Techniques de gestion du temps et priorisation
  - Astuces pour une négociation réussie



21

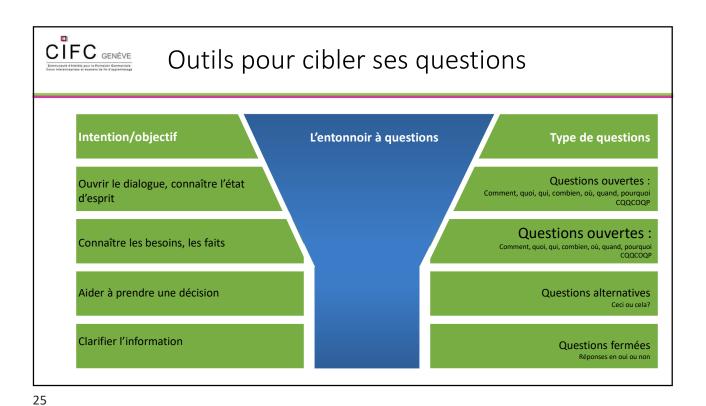


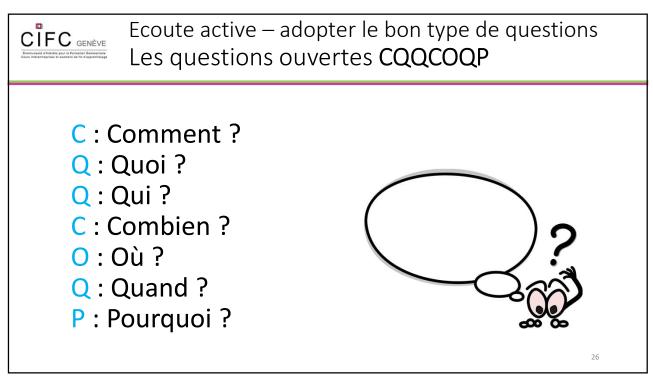


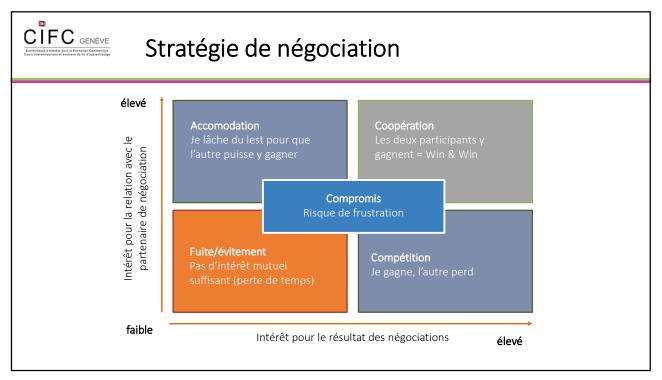
Ecoute active

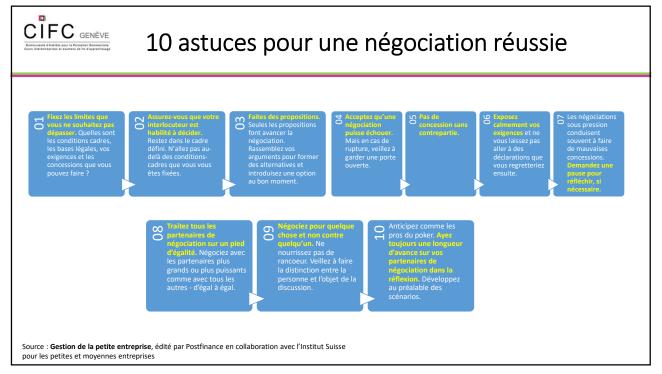
Lecute active

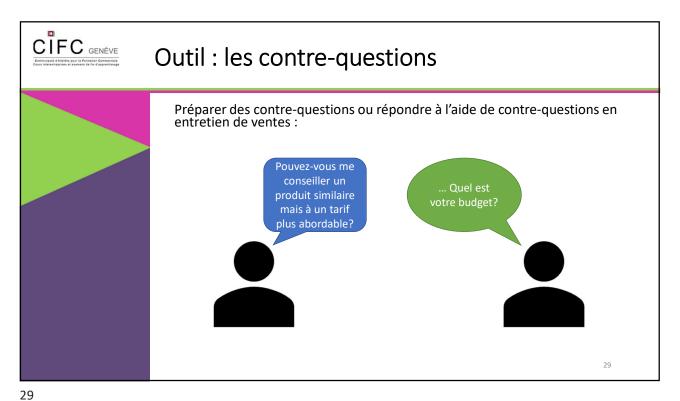
Lecute

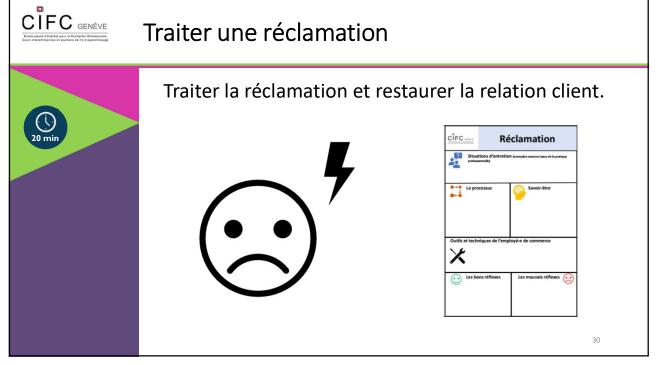
















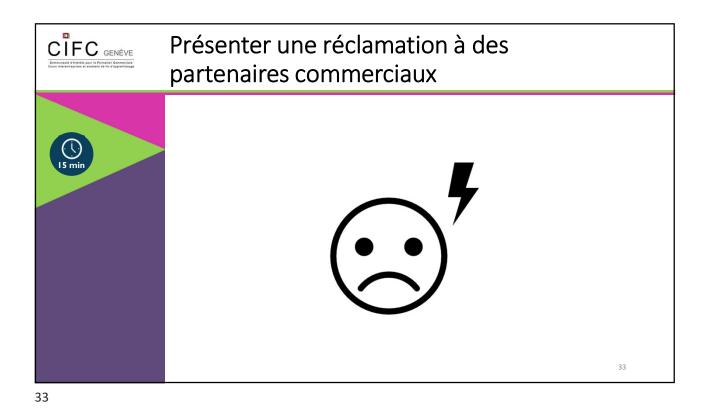
#### Réclamation

### Comment traiter une réclamation?

- Garder son calme
- Montrer de l'intérêt pour le problème
- Ecouter attentivement sans interrompre
- Si nécessaire poser des questions ouvertes et des questions fermées pour bien comprendre
- Montrer que l'on a compris en reformulant les propos
- Formuler des excuses (si justifiées)
- Proposer une solution
- Suivre et contrôler que la solution soit mise en oeuvre



32

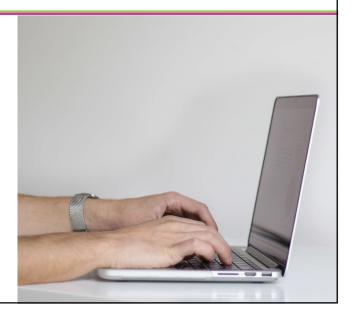


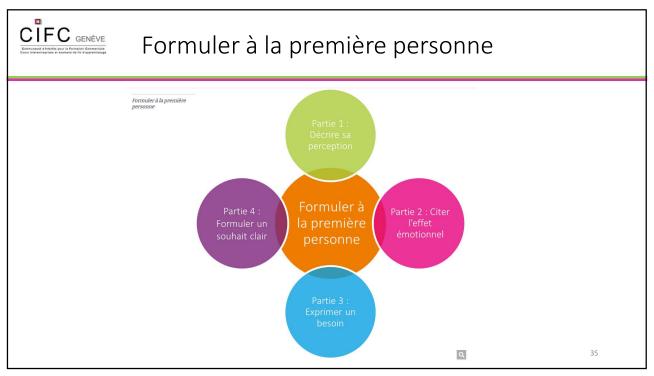


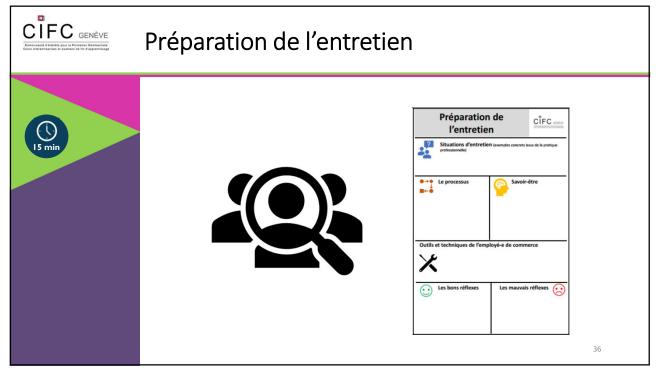
### Présenter des réclamations à des partenaires commerciaux

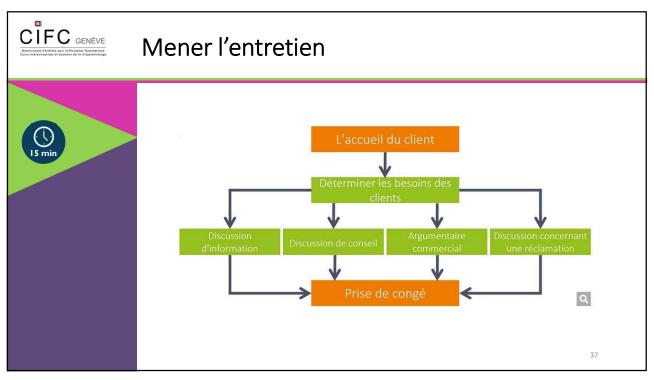
Une réclamation doit être factuelle, précise, polie, efficace :

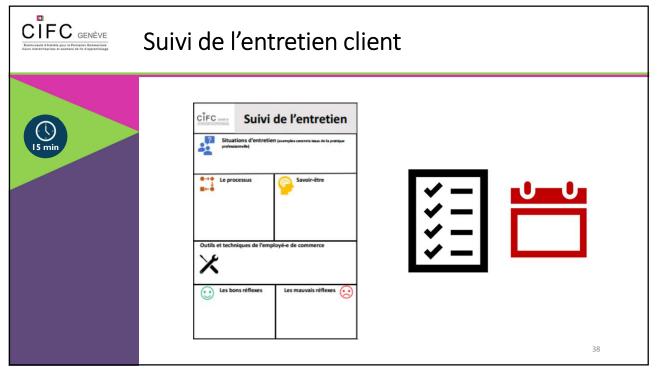
- Décrire la situation de manière objective et factuelle
- Décrire les conséquences négatives factuelles (!! Pas de jugement de valeur !!)
- Demander une proposition d'action de réparation
- Fixer un délai et éventuellement un geste commercial
- Demander une confirmation de réception
- Salutations polies

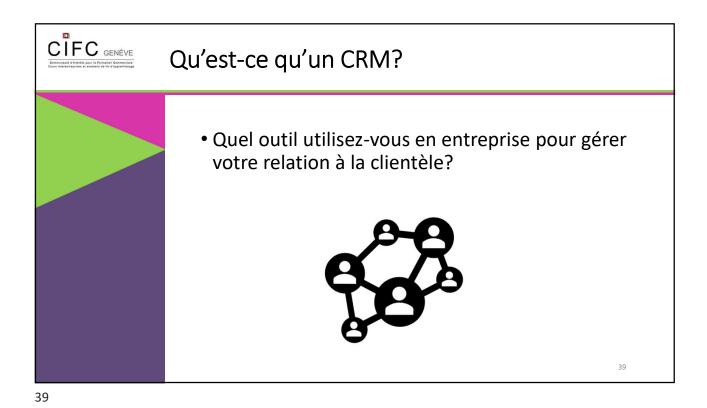


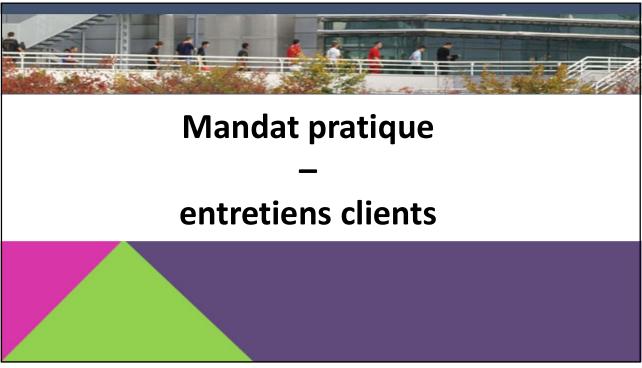


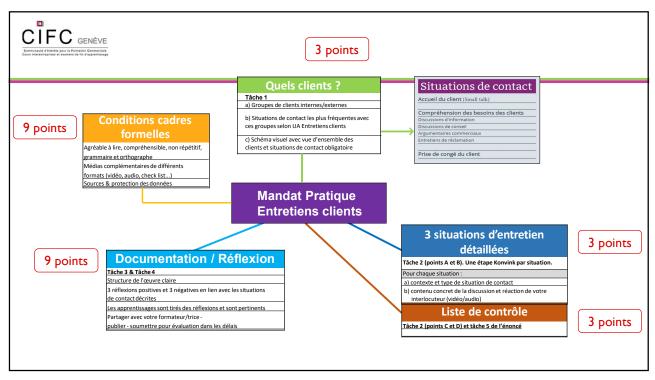














# Le mandat pratique est une évaluation par <u>CRITERES</u>.

Ainsi, le mandat est évalué critère par critère, et l'ensemble des points collectés constituera une note.



### Mandat pratique - Entretiens clients

#### **EXPLICATIONS**



A faire	Date
<b>Publication</b> intermédiaire de votre travail dans Konvink	16 janvier 2024
<b>Soumission</b> pour évaluation de votre travail dans Konvink	1 <sup>er</sup> mars 2024

43

43



Nombre total de points

### CÎFC GENÈVE Critères d'évaluation MP - Entretiens clients

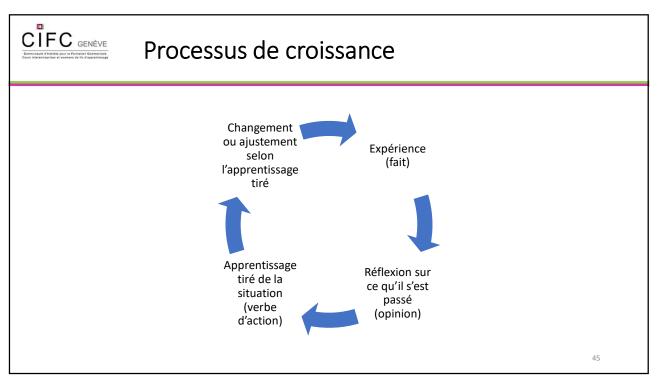
Points maximum Partie 1 - Contenu Critère 1 : Groupes de clients 3 Critère 2 : Trois situations de contact client Critère 3 : Liste de contrôle Partie 2 - Documentation/Réflexion Critère 4 : Structure de la documentation 3 Critère 5 : Qualité de la réflexion Critère 6 : Adéquation des apprentissages Partie 3 - Conditions cadres formelles Critère 7 : Compréhensibilité Critère 8 : Présentation Critère 9 : Protection des données

Points Note 26 - 27 6 23 - 25 5.5 21 - 22 5 4.5 4 3.5 10 - 12 3 2.5 1.5

Echelle de notes

27

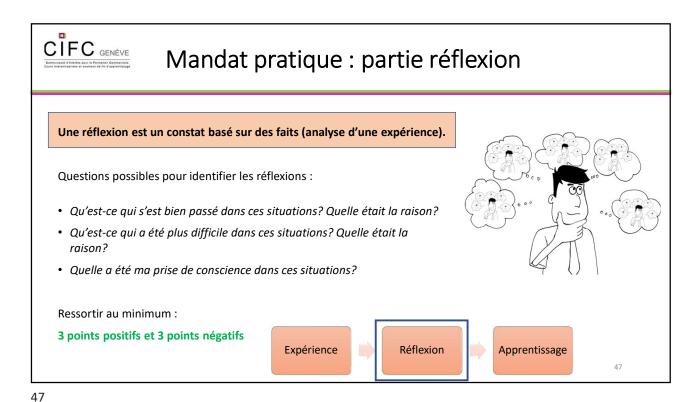
44





# Exemple concret d'une situation d'apprentissage

Situation	Réflexion	Apprentissage
Je suis en entretien client et je n'ai pas l'information demandée par le client. Je lui ai dit que je te tiendrais informé suite à l'entretien. Je n'ai pas eu le temps de le recontacter et le client a fait un suivi auprès de ma formatrice.	Il est important de faire correctement le suivi d'un entretien client pour garantir son entière satisfaction, et de le faire dans un délai raisonnable.	Prendre des notes de manière structurée afin de facilement retrouver les points à éclaircir suite à l'entretien client.  Fixer un délai avec le client pour faire le suivi de l'entretien client.
Je suis encore en entretien avec un client alors que mon prochain client m'attend à l'horaire convenu. Je peine à clore l'entretien précédent et arrive	Cela requiert du temps de clôturer un entretien de manière professionnelle.  Certains clients ont plus de questions	Annoncer le temps dédié au rendez-vous en amont (et/ou le temps restant si je vois que la séance prend du retard)
en retard à mon nouveau rendez-vous.	que d'autres clients et donc le temps du rendez-vous est imprévisible.	Prévoir 15 minutes de battement entre deux rendez-vous dans mon agenda.



CIFC GENÈVE

Communicaté d'Intérêts pour la Formation Commerciale
Cours interentingrises et axamens de fin d'apprentissage

### Mandat pratique: partie apprentissage

Réflexion

Un apprentissage se traduit par un verbe d'action et est la suite logique d'une expérience suivie d'une phase de réflexion. L'apprentissage permet de tirer une conclusion.

Questions possibles pour tirer un apprentissage :

- Que vais-je mettre en place suite à la situation vécue?
- Qu'est-ce que je referais dans une situation similaire?
- Que vais-je faire différemment la prochaine fois?
- Quelles compétences interdisciplinaires avez-vous particulièrement appliquées?

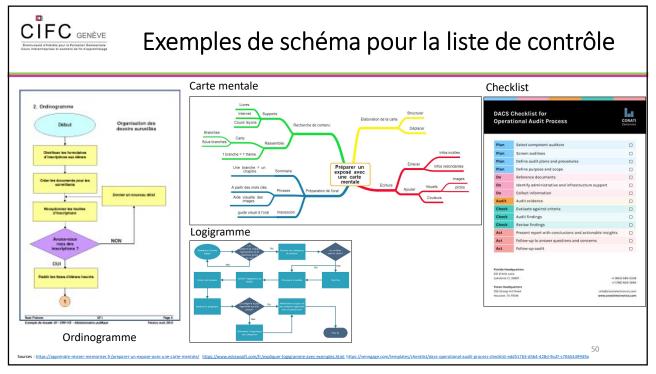
Expérience



Apprentissage

48







## Mandat pratique : protection des données / sources

• Réaliser à la fin de votre mandat pratique une bibliographie qui mentionnera les différentes sources utilisées.

Protection des données
3 points
Auto-check

Appliquez les règles contenues dans la présentation « Protection des données ». Respecter les règles de confidentialité de votre entreprise.

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.

- 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.

Si vous prenez vous-même des photos, indiquez-le.

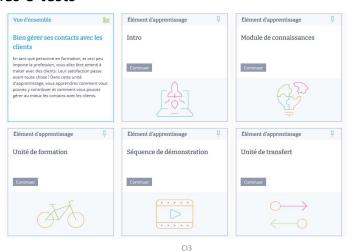
51

51



### Unité d'apprentissage «Bien gérer ses contacts avec les clients»

• Résultats des e-tests



52



# Unité d'apprentissage «Communiquer avec respect»

• Résultats des e-tests



53

53



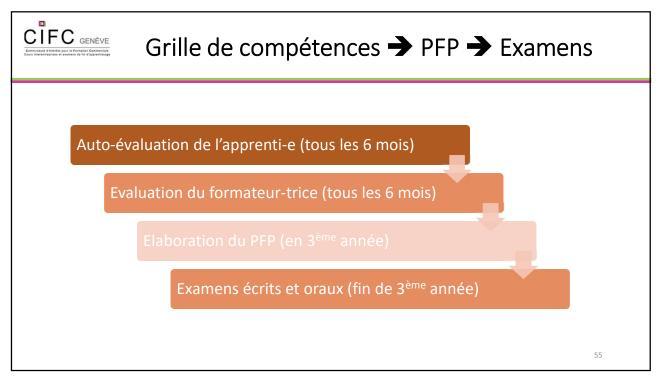
### **IMPORTANT**

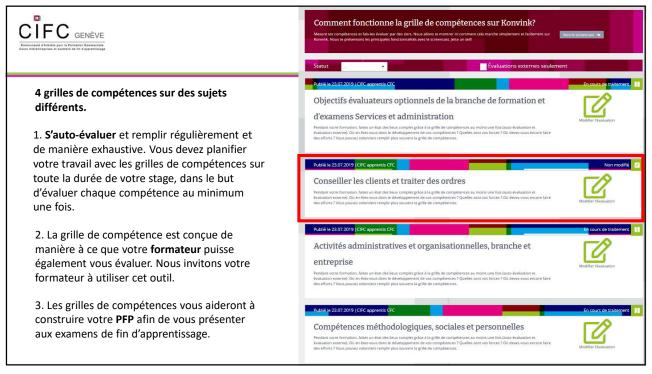
Les apprentis qui n'auraient pas effectué les e-tests ou qui auraient obtenus un score de moins de 60% ont jusqu'au dimanche qui suit le cours interentreprises pour envoyer une preuve de réussite par courriel du (ou des) e-test(s) à :

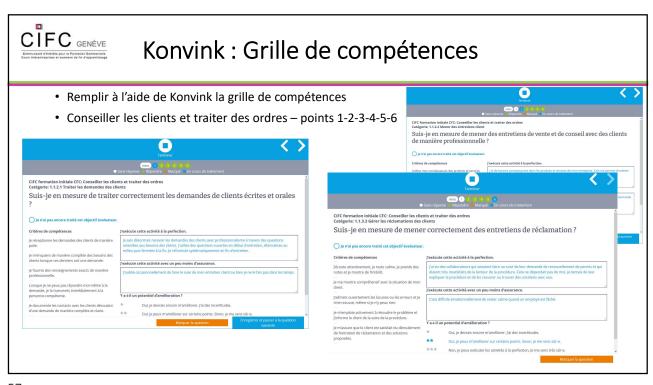
CI3

- cours@cifc-ge.ch
- Avec votre formateur-trice en entreprise en copie du courriel

54









## Travaux à réaliser pour le prochain cours interentreprises - CI3 J2

#### • Mandat pratique «Entretiens clients»

- Pour le prochain CI, finaliser les tâches 1 à 5
- Délais à respecter

	Mandat pratique à «publier»	Mandat pratique à «soumettre pour évaluation»
Dual	Avant le 16 janvier 2024 à 23h59	Avant le 1 mars 2024 à 23h59

#### • Grille des compétences

 Compléter la grille en vous aidant de votre expérience en entreprise, vos STA et des mandats pratiques

58



### Formulaire d'évaluation

Merci de remplir le formulaire d'évaluation de ce cours avec la meilleure attention et diligence possible !

#### Vos retours sont très importants pour la CIFC Genève!

Nous vous remercions et vous souhaitons le meilleur dans votre apprentissage !



59