

Entretiens clients



Cette introduction aidera les expert-e-s qui évalueront votre mandat pratique à avoir des informations de base sur votre parcours ainsi que sur les activités de votre entreprise formatrice.

Veillez décrire brièvement :

- votre parcours (votre filière de formation, les départements par lesquels vous êtes déjà passés dans votre entreprise, votre département actuel) ;

- les activités principales de votre entreprise formatrice.

L'introduction doit être succincte, n'est pas notée mais vise à introduire l'expert-e à votre situation professionnelle et à l'activité de votre entreprise formatrice.



C I F C

Réflexion



- Mentionnez 3 points de réflexions positives
- Qu'est-ce qui s'est bien déroulé dans vos contacts clients?
- Mentionnez 3 points de réflexions négatives.
- Qu'est-ce qui s'est moins bien déroulé?

Learnings



Ecrivez 2 à 3 paragraphes sur les apprentissages déduits des différentes situations d'entretien que vous avez détaillées et vécues.

Déduisez des "apprentissages" ou "learnings" de votre réflexion sur les contacts clients que vous avez décrits : qu'est-ce qui a fonctionné? Que feriez-vous de différent la prochaine fois?

A quel moment des contacts clients que vous avez décrits avez-vous appris quelque chose de nouveau ou vécu un moment clé?

Tâche 1 : Vue d'ensemble des situations de contact

Demandez-vous avec quels clients de l'entreprise vous avez le plus de contacts.

- a) Notez les différents groupes de clients internes et externes.
- b) Quelles étaient les situations de contact les plus fréquentes avec ces groupes de clients? (Cf. unité d'apprentissage "Bien gérer ses contacts avec les clients").

Annexe obligatoire :

Présentez une vue d'ensemble des groupes de clients internes et externes avec lesquels vous avez des contacts sous forme de texte et ajoutez une annexe obligatoire sous forme de schéma, dessin, tableau.

Nommez vos situations de contact conformément aux termes utilisés dans l'unité d'apprentissage.

Utilisez le plus possible des supports que vous avez produits vous-même : établissez des graphiques, des MindMap, des mémentos, des collages, des présentations, des films, des images, des audios.

Tâche 2.1 : Première situation de contact avec les clients

- a) Indiquez **la raison et la situation de contact**.
- b) Décrivez le **contenu concret de votre discussion** ainsi que les **réactions** de votre interlocuteur.
- c) Notez quelles **remarques de l'unité d'apprentissage** vous avez appliquées ou pourquoi vous n'avez pas pu les appliquer.
- d) A quoi votre entreprise accorde-t-elle **vraiment beaucoup d'importance** lors des contacts clients? Avez-vous **appliqué** ces aspects lors des différentes situations d'entretien?

Tâche 2.2 : Deuxième situation de contact avec les clients

- a) Indiquez **la raison et la situation de contact**.
- b) Décrivez le **contenu concret de votre discussion** ainsi que les **réactions** de votre interlocuteur.
- c) Notez quelles **remarques de l'unité d'apprentissage** vous avez appliquées ou pourquoi vous n'avez pas pu les appliquer.
- d) A quoi votre entreprise accorde-t-elle **vraiment beaucoup d'importance** lors des contacts clients? Avez-vous **appliqué** ces aspects lors des différentes situations d'entretien?

Tâche 2.3 : Troisième situation de contact avec les clients

- a) Indiquez **la raison et la situation de contact**.
- b) Décrivez le **contenu concret de votre discussion** ainsi que les **réactions** de votre interlocuteur.
- c) Notez quelles **remarques de l'unité d'apprentissage** vous avez appliquées ou pourquoi vous n'avez pas pu les appliquer.
- d) A quoi votre entreprise accorde-t-elle **vraiment beaucoup d'importance** lors des contacts clients? Avez-vous **appliqué** ces aspects lors des différentes situations d'entretien?

Tâche 3 : Réflexions et apprentissages

REFLEXIONS :

Ecrivez les 3 réflexions positives et 3 réflexions négatives dans **l'onglet "réflexion" qui se situe tout en haut de votre oeuvre**.

Les contacts clients ont-ils été dans l'ensemble positifs ou négatifs? Justifier votre appréciation.

Qu'est-ce qui s'est bien déroulé dans vos contacts clients?

Qu'est-ce qui s'est moins bien déroulé?

APPRENTISSAGES :

Ecrivez **2 à 3 paragraphes** sur les apprentissages déduits des différentes situations d'entretien que vous avez détaillées et vécues.

Déduisez des "apprentissages" ou "learnings" de votre réflexion sur les contacts clients que vous avez décrits : qu'est-ce qui a fonctionné? Que feriez-vous de différent la prochaine fois?

A quel moment des contacts clients que vous avez décrits avez-vous appris quelque chose de nouveau ou vécu un moment clé?

Consignez vos remarques dans **l'onglet "Learning" se situant tout au début de votre oeuvre**.

Partagez votre oeuvre avec votre formateur

Partagez votre oeuvre avec votre formateur et tenez compte de ses éventuelles remarques dans votre travail.

Votre formateur doit vérifier que l'aspect de la confidentialité a été respectée et ensuite vous donner son accord pour que vous puissiez publier votre mandat pratique.



Publiez votre oeuvre

Une fois seulement que votre formateur/trice en entreprise a donné son accord, déposez votre oeuvre dans l'onglet "Publier" afin de la rendre accessible aux autres apprentis de votre volée.

Délais pour publier l'oeuvre :

- les apprenti-e-s en formation duale ou écourtée : 24 février 2023 ;
- les stagiaires longue durée (SLD) : 5 février 2023.

Sources / Bibliographie

Indiquez toutes les **sources** de manière correcte et tenez compte des **dispositions en matière de protection des données** ainsi que des **droits d'images des personnes présentes sur les photos**.

Nous vous recommandons de télécharger le fichier ci-joint comme référence pour indiquer vos sources.

Documents joints

[Guide de rédaction bibliographique simplifiée.pdf](#)

Tâche 5 : Liste de contrôle à part

Vous avez déjà travaillé de manière approfondie sur la thématique des contacts avec les clients pendant les CI. **Analysez** maintenant sur la base de votre connaissance **les trois contacts avec des clients** que vous avez présentés pour ce mandat pratique.

a) Qu'est-ce qui a bien fonctionné dans les situations de contact que vous avez vécues?

b) A quel niveau voyez-vous des **possibilités d'amélioration** (votre propre comportement, préparation et déroulement, etc.)?

Annexe obligatoire :

Sur la base de votre savoir et de votre analyse, **établisseez une liste de contrôle à part** (en format PDF) avec **les principaux conseils et résolutions pour les futurs contacts clients** et intégrez le document dans votre oeuvre.

Partagez à nouveau votre oeuvre avec votre formateur

A l'issue de la réflexion dans le CI, modifiez votre oeuvre de la box de votre classe pour la retravailler. Une fois que vous avez fini de l'adapter, partagez une nouvelle fois votre oeuvre avec votre formateur/trice et tenez compte de ses éventuelles nouvelles remarques.

Votre formateur/trice doit une dernière fois regarder l'aspect de la confidentialité et vous donner son accord afin que vous puissiez publier et soumettre pour évaluation votre oeuvre.



Tâche 6 : Soumettre pour évaluation

Une fois seulement que votre formateur/trice a donné son accord, vous pouvez cliquer sur "soumettre pour évaluation" pour que votre oeuvre finale soit évaluée.

Attention :

Suite à cette action, vous ne pouvez plus modifier votre oeuvre.

Délai pour soumettre pour évaluation votre mandat pratique : 12 mars 2023 pour les apprentis en formation duale et écourtée, 12 février 2023 pour les SLD 2+1 et 3+1.

Evaluation et notation

Votre présentation d'oeuvre est évaluée par les formateurs CI sur la base des critères d'évaluation.

Contenu (9 points)

- L'apprenti-e décrit-il/elle les groupes de clients internes et externes et les situations de contact afférentes?
- L'apprenti-e décrit-il/elle au moins 3 situations de contact concrètes avec des clients de manière complète?
- L'apprenti-e élabore-t-il/elle une liste de contrôle pertinente?

Documentation / Réflexion (9 points)

- La structure de la documentation est-elle claire dans l'ensemble?
- L'apprenti-e analyse-t-il/elle les contacts clients décrits dans l'oeuvre?
- L'apprenti-e tire-t-il/elle des apprentissages de la réflexion et des contacts clients décrits?

Conditions cadres formelles (9 points)

- L'oeuvre de l'apprenti-e est-elle compréhensible et correcte sur le plan linguistique?
- L'apprenti-e utilise-t-il/elle des médias complémentaires de manière appropriée?
- L'apprenti-e tient-il/elle compte des dispositions en matière de protection des données (droits de la personnalité, droits d'auteur, etc.)?