



# CIFC Genève

Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale  
CFC employé de commerce, branche de formation et d'examens « Services et administration »

## Cours interentreprise 3 - SLD

KONVINK 

Support de cours - LRO

1

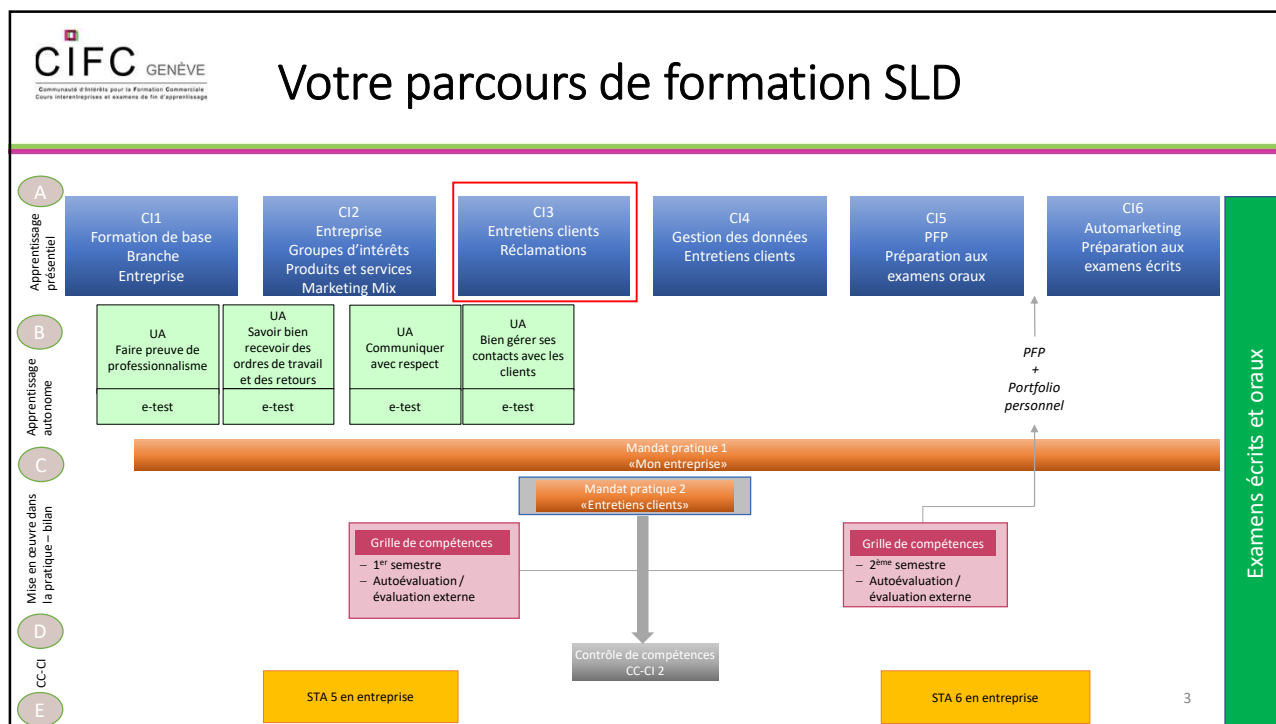
# Procédure pour télécharger les documents de cours

1 <https://www.cifc-geneve.ch/>

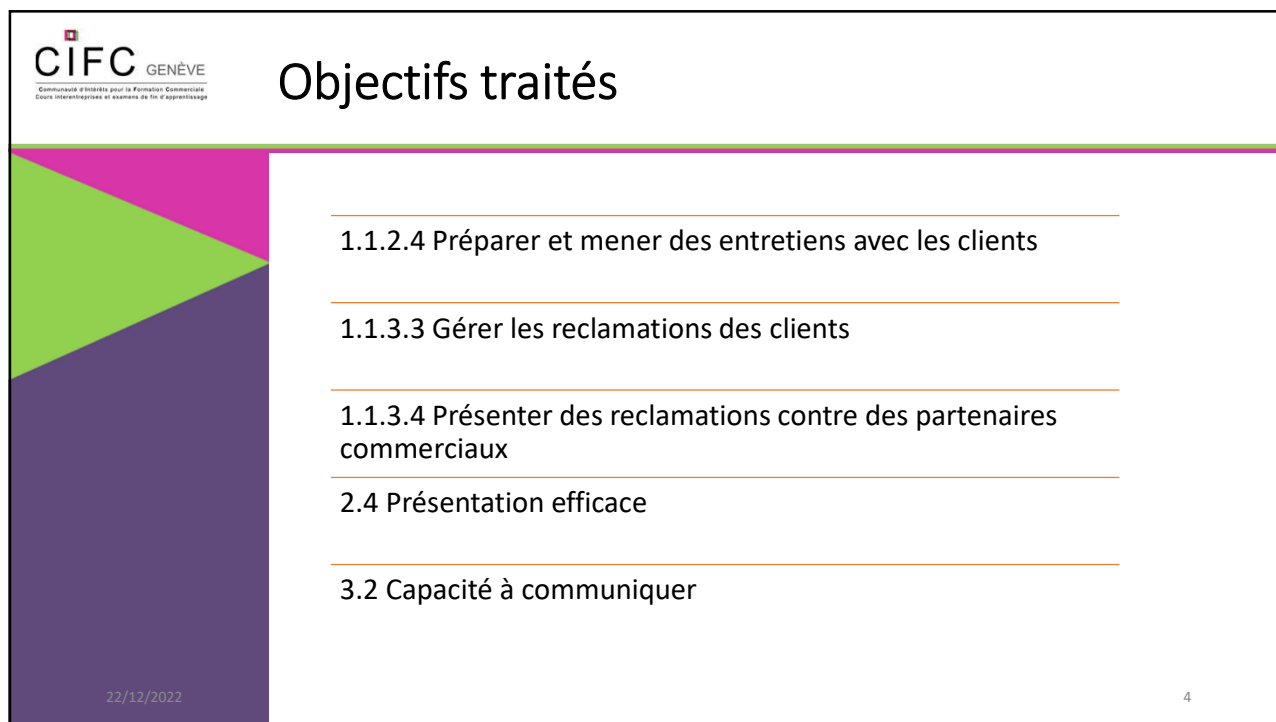


2

2



3



4

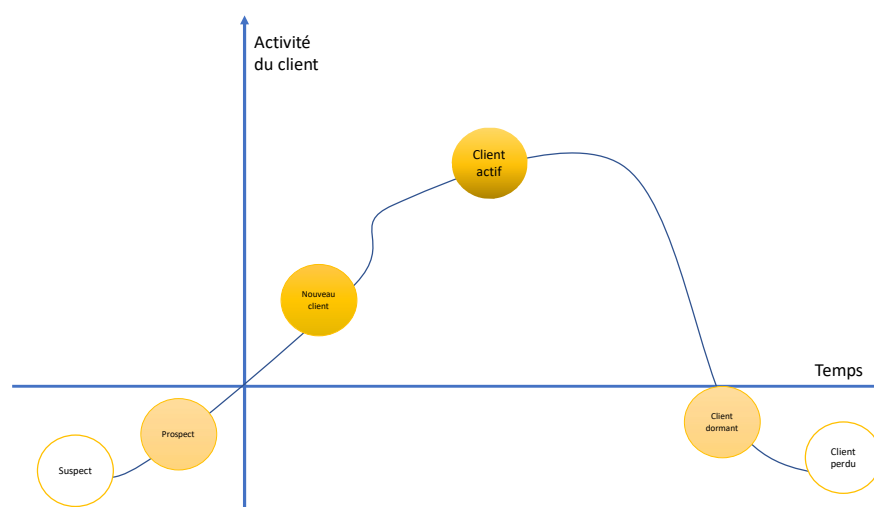
## Qu'est-ce qu'un client interne et un client externe?



5

5

## Le cycle de vie du client



6

6

# LE PARCOURS D'ACHAT > 1995

Attirer l'attention est une chose,  
offrir une expérience agréable et mémorable en est une autre.  
*Stéphane Fellay, Expérientiel*

**EXPERIENTIEL**

7

**CIFC** GENÈVE  
Communauté d'intérêts pour la Formation Continue  
Cours Interentreprises et examens de fin d'apprentissage

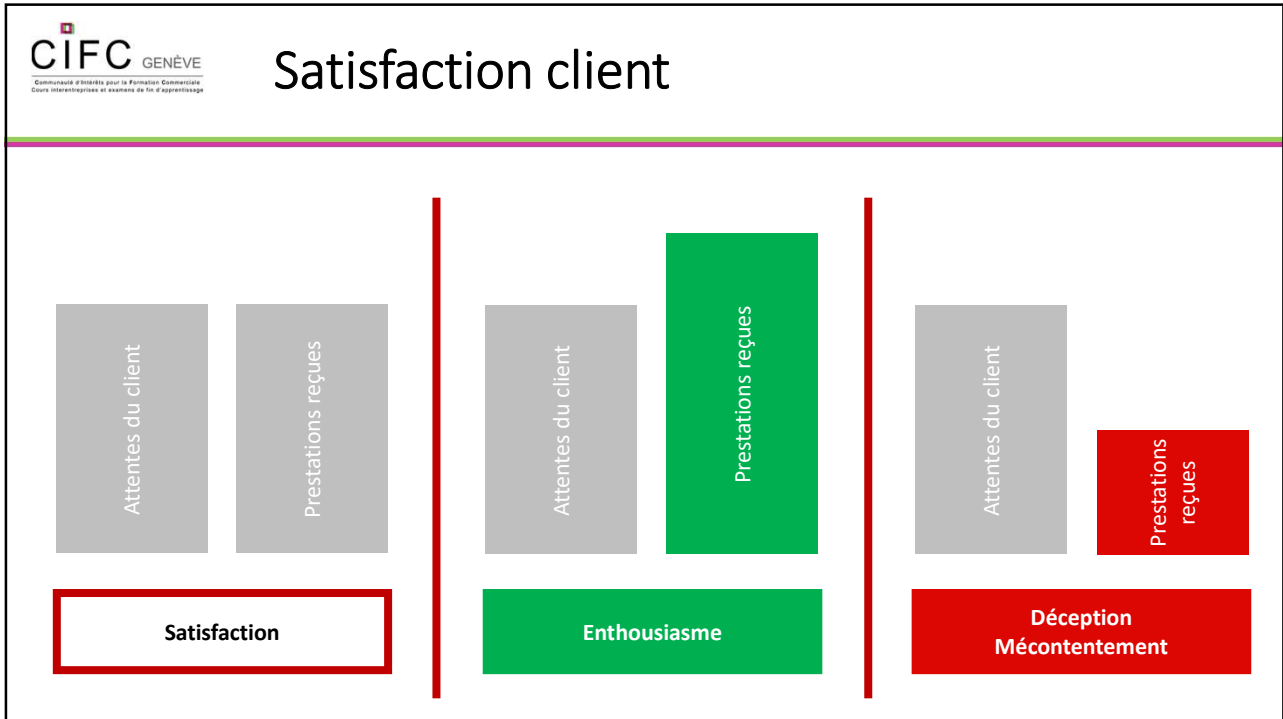
## Parcours client

Points de contact numériques

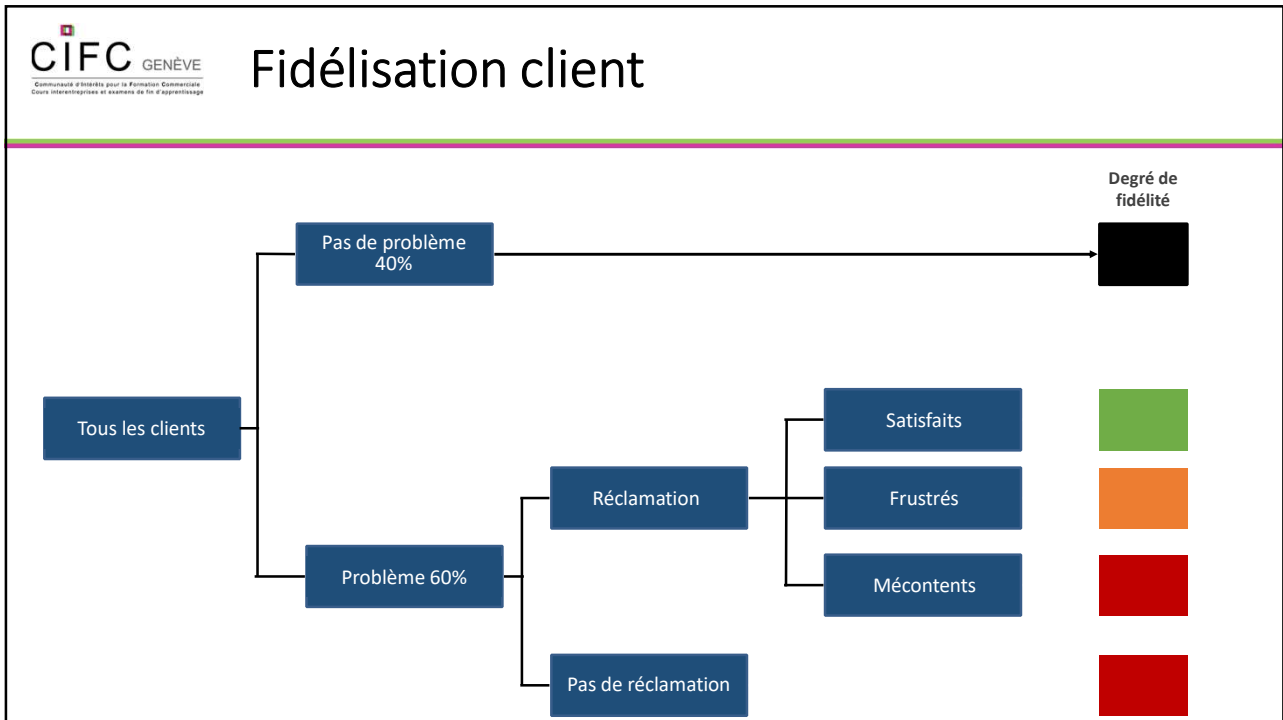
Points de contact physiques

Source : <https://www.dolist.com/blog/strategie-email-digitale/comprendre-les-phases-du-parcours-client/>

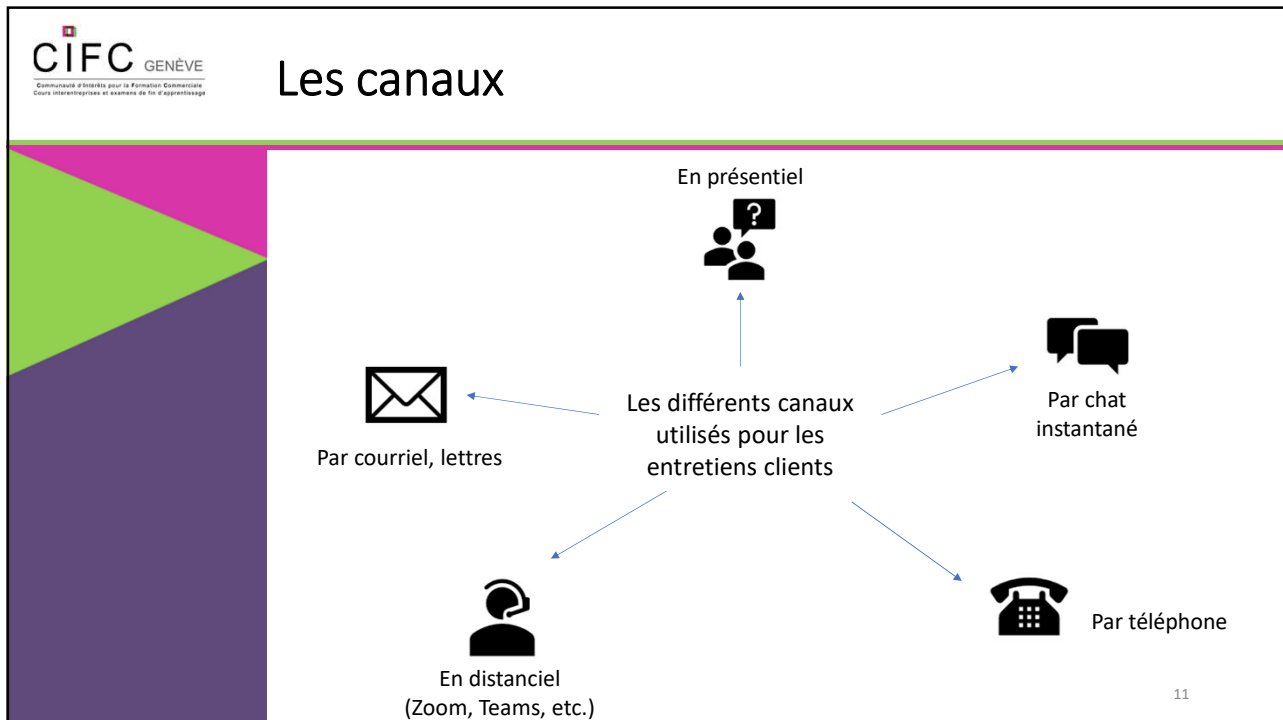
8



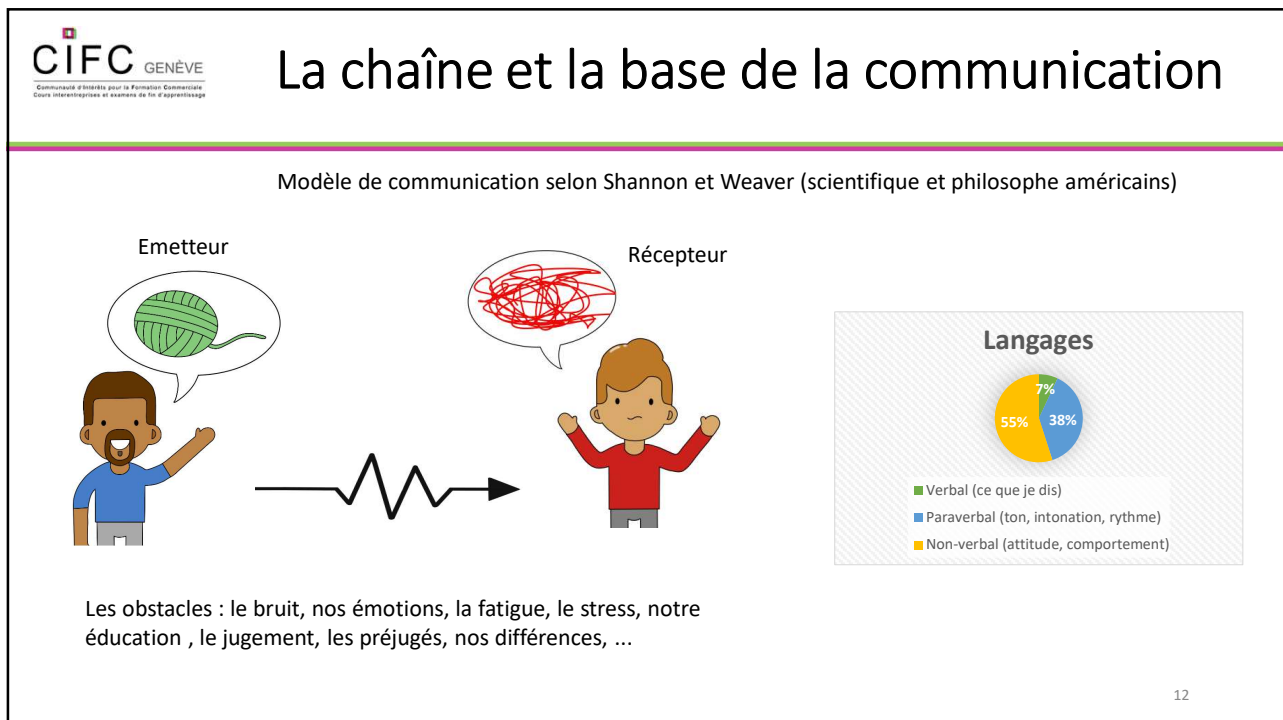
9



10

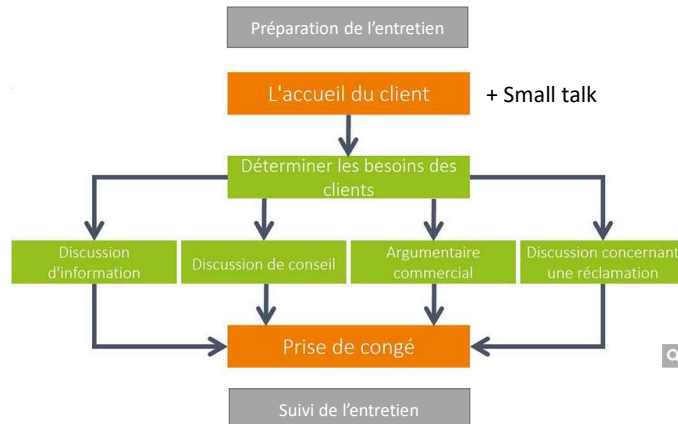


11



12

## Entretiens clients



Lors d'une **discussion d'information**, vous fournissez aux clients les informations souhaitées dans un langage compréhensible.

Dans le cadre d'une **discussion de conseil**, vous donnez à vos clients des recommandations sur vos produits ou services. Vous voulez les enthousiasmer si fortement qu'ils envisagent d'acheter vos produits ou services.

Lors d'un **argumentaire de vente**, vous voulez convaincre vos clients d'acheter vos produits ou services.

Dans une **discussion portant sur une réclamation**, vous traitez ces dernières et tentez de restaurer la relation client.

13

13

## Conseils et astuces pour préparer et clore un entretien de manière professionnelle



Chaque apprenti-e écrit sur un post-it un conseil / une technique utilisée pour chaque situation d'entretien.

	Préparation de l'entretien	Accueil du client	Prise de congé du client	Suivi de l'entretien
Situation d'entretien				
Conseils, techniques et outils utilisés				

14

14

## Qu'est-ce qu'un CRM?

- Quel outil utilisez-vous en entreprise pour gérer votre relation à la clientèle?



15

15

## Les différentes techniques d'entretien

Choisissez la situation d'entretien que vous avez le plus fréquemment rencontré dans votre pratique professionnelle.

Réfléchissez à l'aide de votre groupe aux différentes techniques utilisées dans cette situation d'entretien. Vous aurez ensuite 5-7 minutes de présentation à l'entière du groupe de formation.

cifc Compréhension des besoins du client	cifc Discussion d'information	cifc Discussion de conseils	cifc Argumentaires commerciaux
Situations d'entretien (exemple concret basé de la pratique professionnelle)	Situations d'entretien (exemple concret basé de la pratique professionnelle)	Situations d'entretien (exemple concret basé de la pratique professionnelle)	Situations d'entretien (exemple concret basé de la pratique professionnelle)
Le processus	Le processus	Le processus	Le processus
Savoir-être	Savoir-être	Savoir-être	Savoir-être
Outils et techniques de l'employé-e de commerce	Outils et techniques de l'employé-e de commerce	Outils et techniques de l'employé-e de commerce	Outils et techniques de l'employé-e de commerce
Les bons réflexes	Les bons réflexes	Les bons réflexes	Les bons réflexes
Les mauvais réflexes	Les mauvais réflexes	Les mauvais réflexes	Les mauvais réflexes

16

16



## Compréhension des besoins du client



CIFC GENÈVE Communauté d'intérêts pour la Formation Continue	
<b>Compréhension des besoins du client</b>	
Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)	
Le processus	Savoir-être
Outils et techniques de l'employé-e de commerce	
Les bons réflexes	Les mauvais réflexes

17

17

## Vidéo sur l'écoute active – 4 minutes



<https://www.youtube.com/watch?v=INJbP1prz0Q>

18

18

## Écoute active

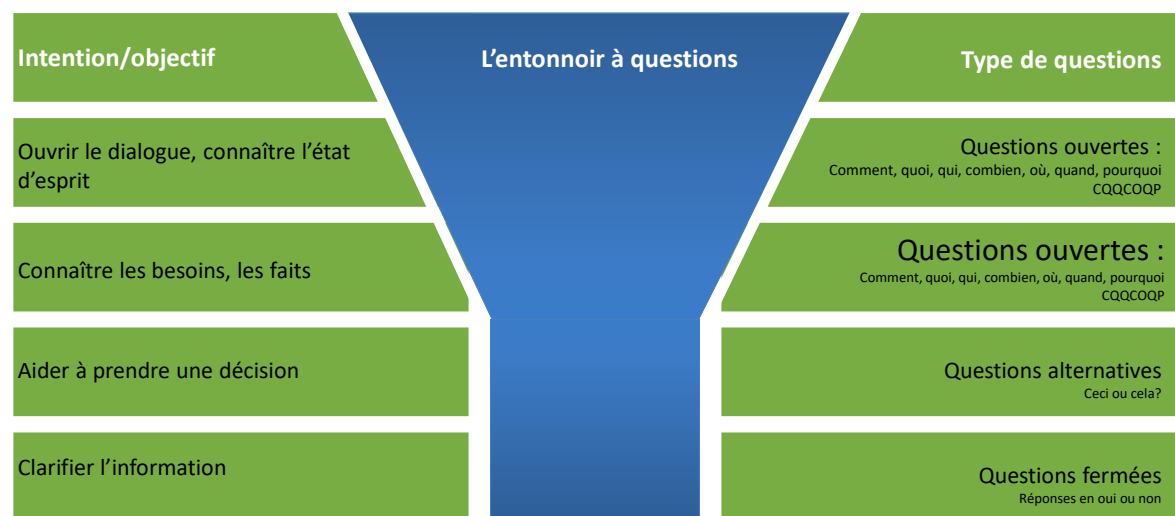
*Écoute active*



19

19

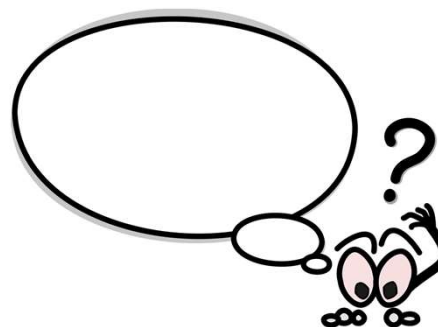
## Outils pour cibler ses questions



20

## Ecoute active – adopter le bon type de questions Les questions ouvertes CQQCOQP

**C** : Comment ?  
**Q** : Quoi ?  
**Q** : Qui ?  
**C** : Combien ?  
**O** : Où ?  
**Q** : Quand ?  
**P** : Pourquoi ?

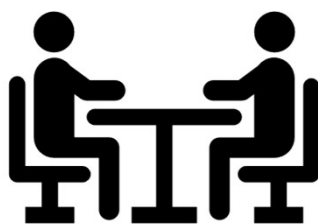


21

21

## Discussion d'information

Fournir aux clients les informations souhaitées dans un langage compréhensible.



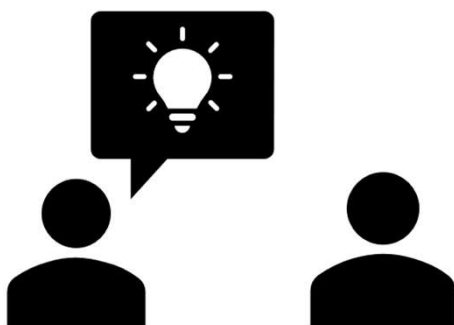
Discussion d'information	
Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)	
Le processus	Savoir-être
Outils et techniques de l'employé-e de commerce	
Les bons réflexes	Les mauvais réflexes

22

22

## Discussion de conseils

Donner à vos clients des recommandations sur vos produits ou services. *Vous voulez les enthousiasmer si fortement qu'ils envisagent d'acheter vos produits ou services.*



Discussion de conseils	
Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)	
Le processus	Savoir-être
Outils et techniques de l'employé-e de commerce	
Les bons réflexes	Les mauvais réflexes

23

23

## Argumentaires commerciaux / Entretiens de ventes

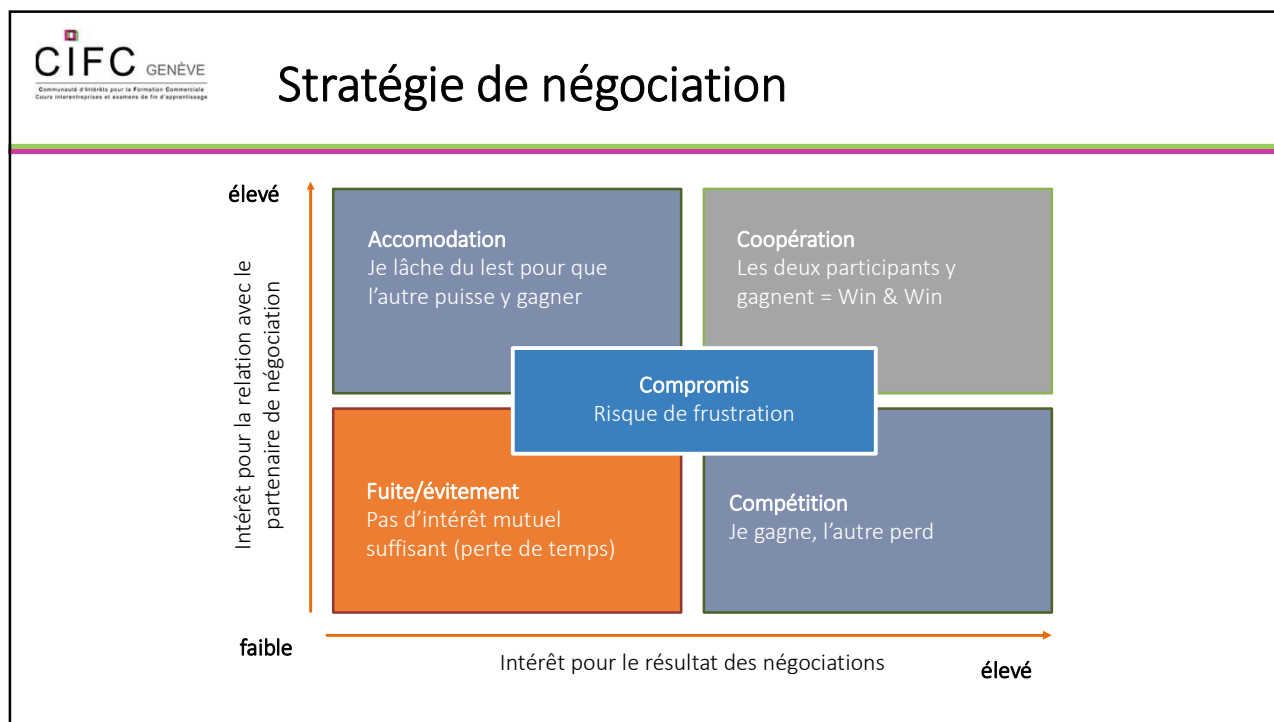
Convaincre vos clients d'acheter vos produits ou services.

Argumentaires commerciaux	
Situations d'entretien (exemples concrets issus de la pratique professionnelle)	
Le processus	Savoir-être
Outils et techniques de l'employé-e de commerce	
Les bons réflexes	Les mauvais réflexes

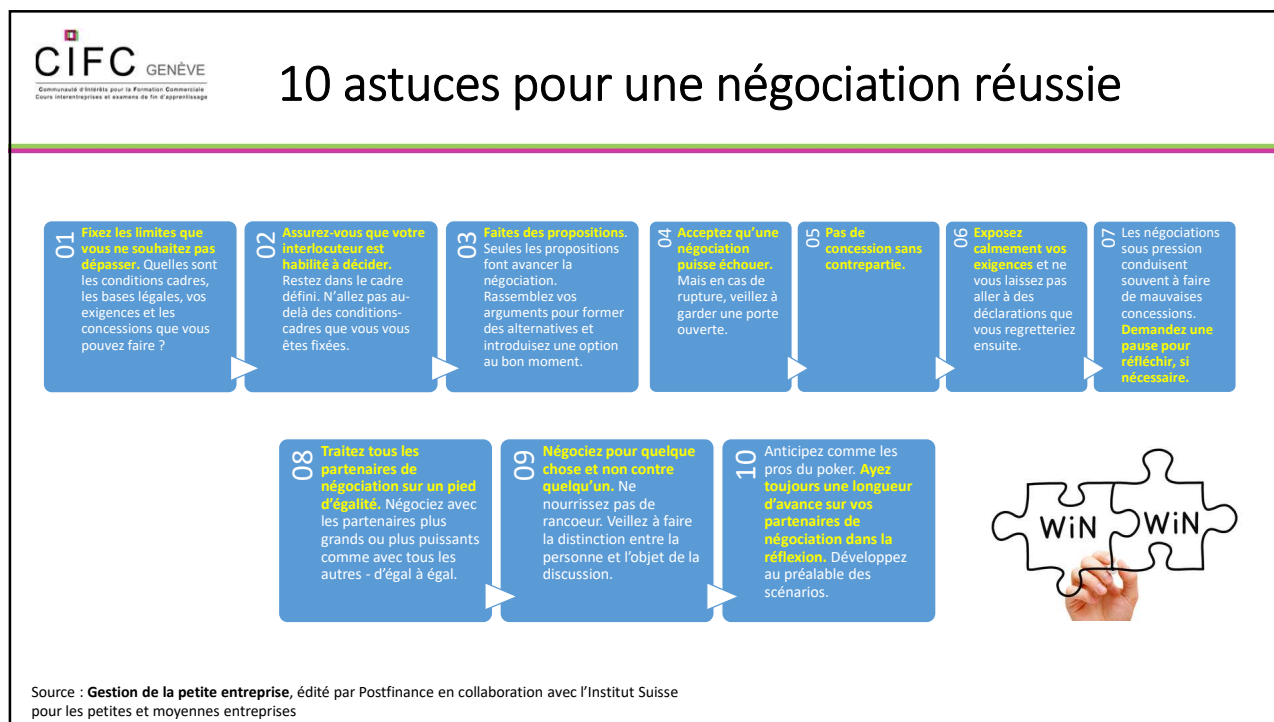


24

24



25

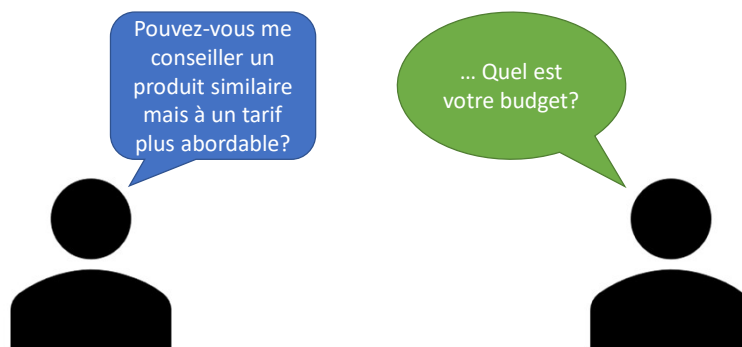


Source : **Gestion de la petite entreprise**, édité par Postfinance en collaboration avec l'Institut Suisse pour les petites et moyennes entreprises

26

## Outil : les contre-questions

Préparer des contre-questions ou répondre à l'aide de contre-questions en entretien de ventes :



27

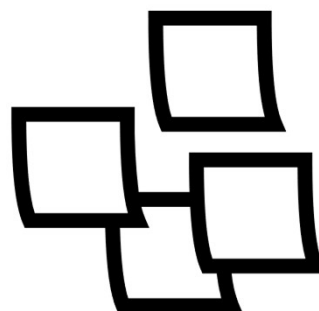
27

## Réclamation

Chaque groupe reçoit un cas pratique à solutionner.

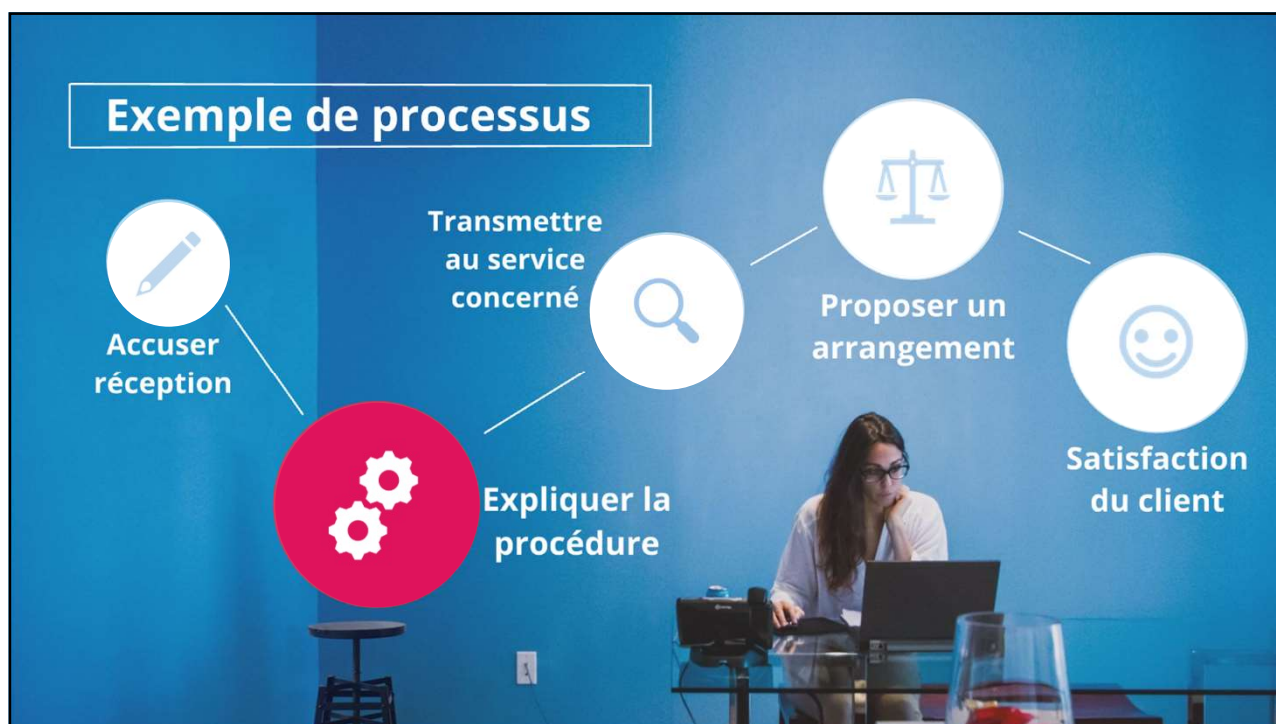
Chaque groupe doit :

1. Se préparer à réaliser le cas de réclamation en réfléchissant aux outils et techniques utiles
2. Réaliser le cas (jeu de rôle ou écriture d'un courriel)
3. Débriefing et discuter de la démarche et des outils utiles à la réalisation du cas de réclamation en plénum



28

28



29

**CIFC Genève**  
Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale  
CFC employé de commerce, branche de formation et d'examens « Services et administration »

**CAS DE RECLAMATION 1**

KONVINK

30

## Cas 1 : Formuler une réclamation orale



### Situation :

Votre direction a décidé de mettre à disposition des vélos électriques à ses employés pour se déplacer dans la ville. Cette décision a été prise dans le cadre de sa stratégie de développement durable.

4 vélos électriques neufs ont été achetés par l'entreprise, pour un montant total de CHF 10'000.

Suite à 2 semaines d'utilisation, les freins de 2 vélos ne fonctionnent pas correctement et grincent lors du freinage.

### Tâche :

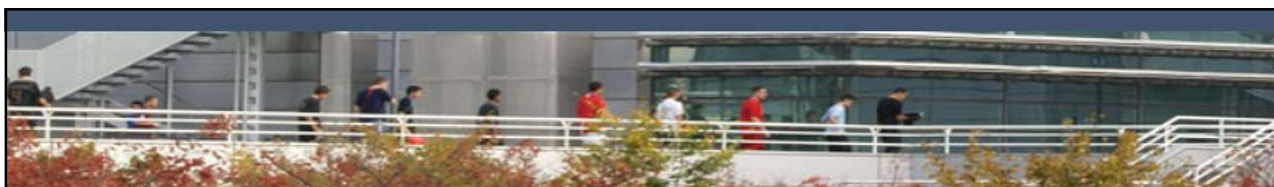
Votre direction vous demande de passer au magasin de vélo pour leur demander de vérifier les freins d'un des 2 vélos en question.

Dans le cas où le vendeur et le technicien sont très occupés et qu'ils vous demandent de prendre un rendez-vous pour vérifier les vélos, vous devrez insister pour qu'un technicien entende votre demande et vérifie le vélo amené tout de même pour qu'il puisse émettre un avis.

(Le technicien vous dira que, selon lui, les freins fonctionnent bien).

31

31



## CIFC Genève

Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale  
 CFC employé de commerce, branche de formation et d'exams « Services et administration »

## CAS DE RECLAMATION 2

KONVINK



32



## Cas 2 : Recevoir une réclamation orale

### Situation :

Vous êtes employé-e d'un magasin de vélo. Une cliente passe à votre magasin.

La cliente est une employée d'une société qui a acheté 4 vélos électriques neufs chez vous il y a 2 semaines dans le cadre de sa stratégie de développement durable. L'entreprise a acheté pour CHF 10'000 de vélos électriques.

Elle vient avec un des vélos qui a été acheté. Elle mentionne que les employés de l'entreprise ayant utilisé certains des vélos achetés par l'entreprise ont reporté un freinage peu efficace et bruyant.

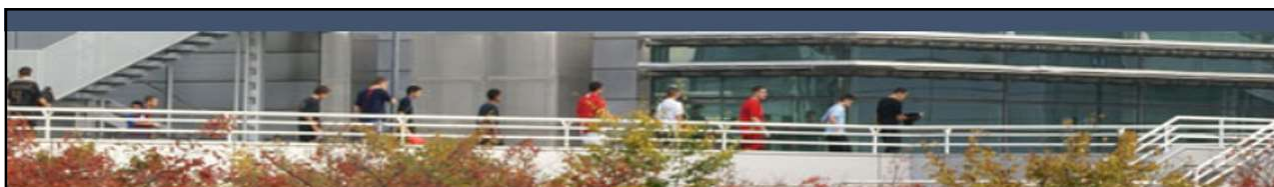
### Tâche :

1. Vous êtes très occupé-e et ne pouvez pas traiter la demande de la cliente de manière immédiate. Vous lui demandez de prendre rendez-vous pour regarder son problème plus sérieusement.
2. Si la cliente insiste trop, alors vous effectuez un test sur le vélo amené. Vous avez déjà eu des retours de vos clients sur le fait que certains des freins de ces vélos sont moins efficaces. Cependant, vous n'avez pas de solutions à offrir hormis de changer entièrement le système de freinage, ce qui représente un coût élevé pour un vélo neuf.



33

33



## CIFC Genève

Communauté d'intérêts pour la Formation Commerciale  
 CFC employé de commerce, branche de formation et d'examen « Services et administration »

# CAS DE RECLAMATION 3

KONVINK



34

## Cas 3 : Formuler une réclamation par écrit



### Situation :

Votre direction a décidé de mettre à disposition des vélos électriques à ses employés pour se déplacer dans la ville. Cette décision a été prise dans le cadre de sa stratégie de développement durable.

4 vélos électriques neufs ont été achetés par l'entreprise, pour un montant total de CHF 10'000.

Suite à 2 semaines d'utilisation, les freins de 2 vélos ne fonctionnent pas correctement et grincent lors du freinage.

Vous êtes passés au magasin de vélo pour leur demander de vérifier les freins. Les techniciens vous disent que, selon eux, les freins fonctionnent bien.

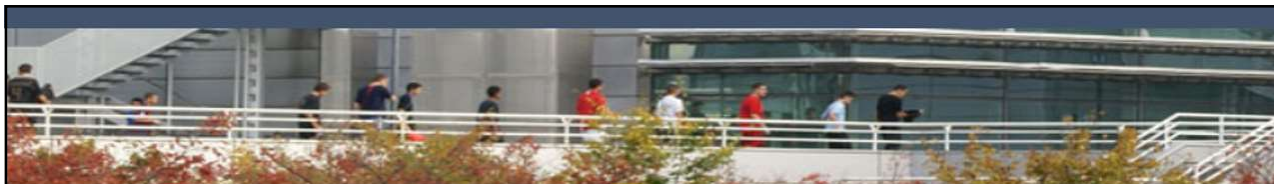
2 semaines s'écoulent à nouveau et les employés vous reportent toujours que les freins ne sont pas suffisamment efficaces.

### Tâche :

Votre direction vous mandate pour écrire officiellement un courriel de réclamation auprès du magasin de vélo afin qu'ils remettent les freins à neuf. En effet, la direction considère que par rapport au prix payé, la qualité des produits et des services doit être au rendez-vous...

35

35



## CIFC Genève

Communauté d'intérêts pour la Formation Commerciale  
CFC employé de commerce, branche de formation et d'examen « Services et administration »

# CAS DE RECLAMATION 4

KONVINK



36

## Cas 4 : Répondre à une réclamation par écrit

### Situation :

Une entreprise privée a décidé d'acheter 4 vélos électriques pour les mettre à disposition des employés dans le cadre de sa stratégie de développement durable. L'entreprise a payé au total CHF 10'000.

Après un mois d'utilisation, vous recevez un courriel de réclamation de l'entreprise.

Elle mentionne que le système de frein de 2 vélos sur 4 sont, selon eux, défectueux. Un de vos employés avait effectivement reçu le client et lui avait dit que les freins fonctionnaient correctement après avoir effectué un test sur l'un des vélos.

L'entreprise demande de changer entièrement le système de freinage des 2 vélos, gratuitement. Elle estime que les freins ne fonctionnent toujours pas correctement suite à un mois d'utilisation. Aussi, l'entreprise exige que la réparation soit offerte au vu du montant total de CHF 10'000 payé pour l'acquisition des 4 vélos.

Votre direction juge cette réparation non-nécessaire. De plus, celle-ci engendrerait des frais de CHF 300 /vélo, soit de CHF 600 au total.

### Tâche :

Votre directrice vous demande de répondre à cette réclamation de manière professionnelle par courriel.



37

37

## 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



38

38

## 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



39

## Formuler à la première personne

*Formuler à la première personne*



40

40



41

**CIFC GENÈVE**  
Communauté d'intérêts pour la Formation Continue  
Cours Interentreprises et examens de fin d'apprentissage

## Votre deuxième contrôle de compétences!

Mandat pratique «entretiens clients»

=

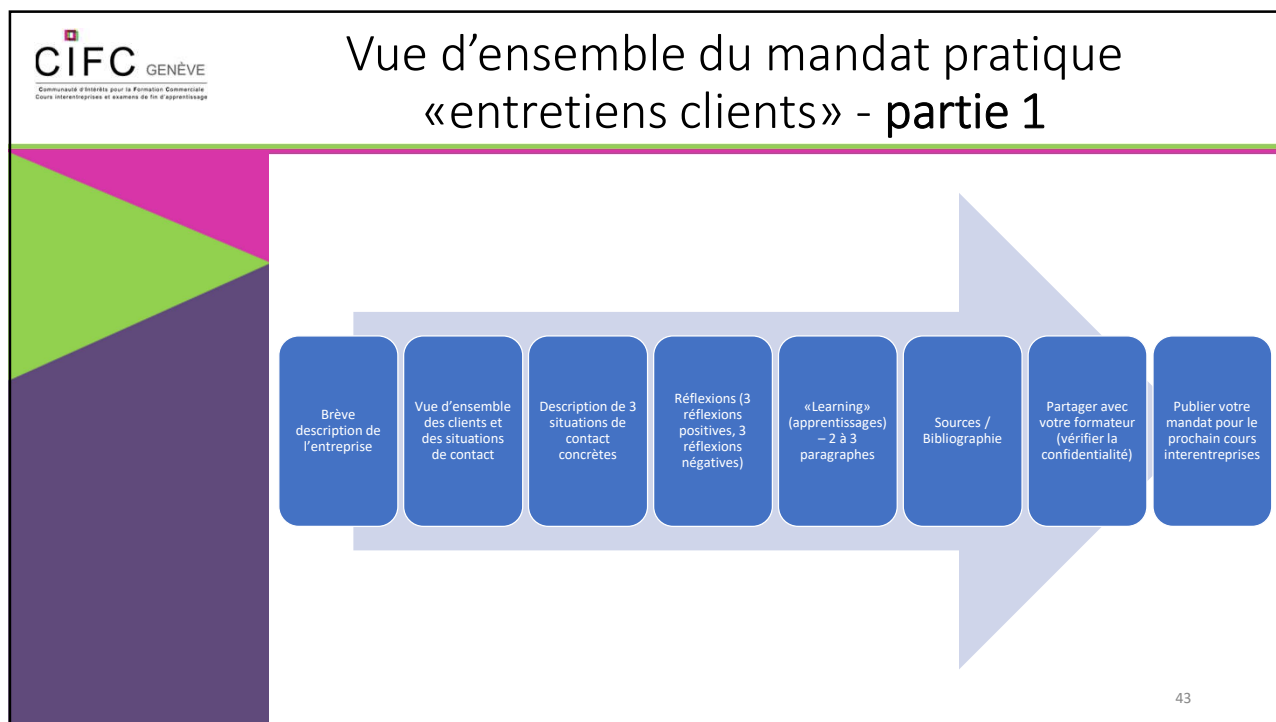
CC-C12  
Contrôle de Compétences n°2  
– Cours Interentreprises

**Votre parcours de formation SLD**

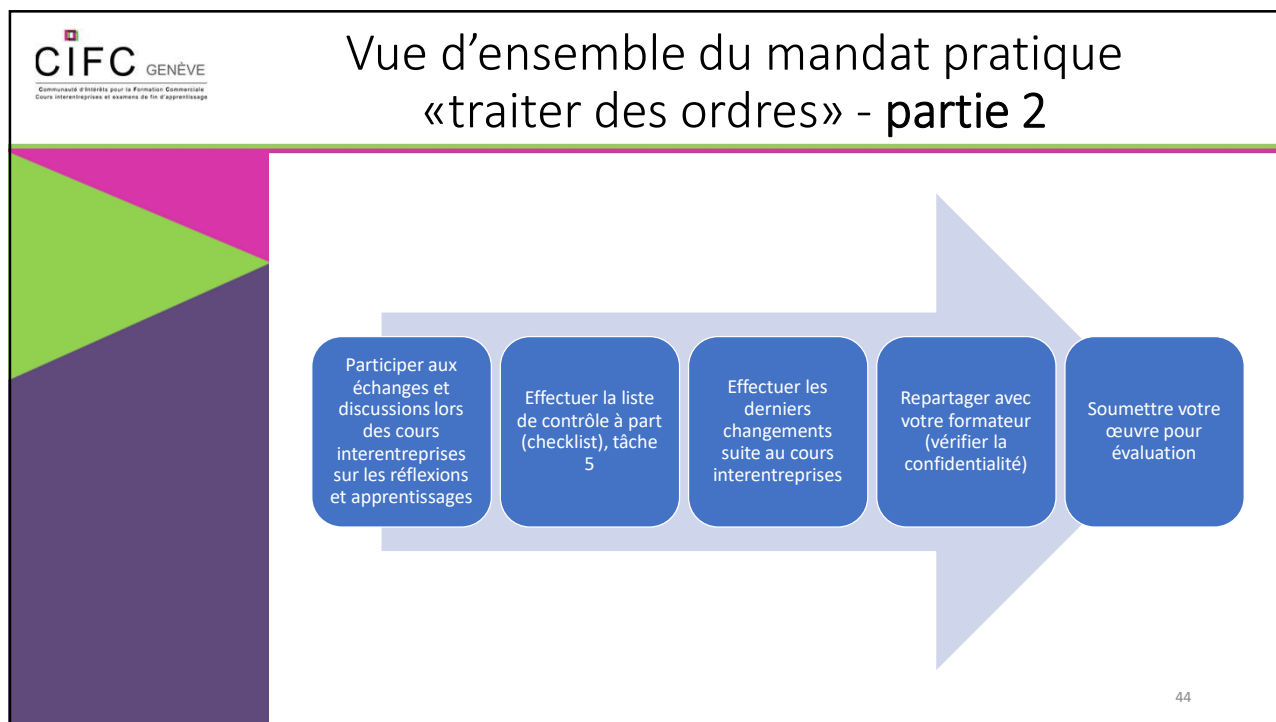
**Examen écrits et oraux**

42

42

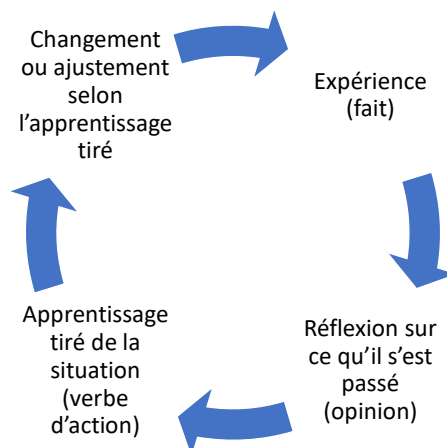


43



44

## Réflexions et apprentissage (learnings)



45

45

## Exemple concret d'une situation d'apprentissage

Situation	Réflexions	Apprentissage
<i>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.</i>	Il est important de <b>faire correctement le suivi d'un entretien client</b> pour garantir son entière satisfaction, et de le faire dans un <b>délai raisonnable</b> .	<b>Prendre des notes de manière structurée</b> afin de facilement retrouver les points à éclaircir suite à l'entretien client.  <b>Fixer un délai avec le client</b> pour faire le <b>suivi</b> de l'entretien client.
<i>Je suis encore en entretien avec un client alors que mon prochain client m'attend à l'heure convenu. Je peine à clore l'entretien précédent et arrive en retard à mon nouveau rendez-vous.</i>	Cela requiert du <b>temps</b> de clôturer un entretien de manière professionnelle.  Certains clients ont <b>plus de questions que d'autres</b> clients et donc le temps du rendez-vous est imprévisible.	<b>Annoncer le temps dédié au rendez-vous</b> en amont (et/ou le temps restant si je vois que la séance prend du retard)  <b>Prévoir 15 minutes de battement entre deux rendez-vous</b> dans mon agenda.

46

46

## Réflexions

Une réflexion est un constat basé sur des faits (analyse d'une expérience).

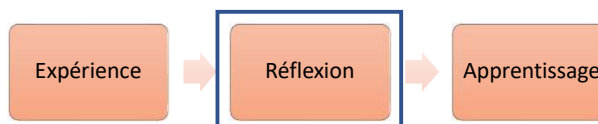
Questions possibles pour identifier les réflexions :

- *Qu'est-ce qui s'est bien passé dans ces situations? Quelle était la raison?*
- *Qu'est-ce qui a été plus difficile dans ces situations? Quelle était la raison?*
- *Quelle a été ma prise de conscience dans ces situations?*



R ressortir au minimum :

**3 points positifs et 3 points négatifs**



47

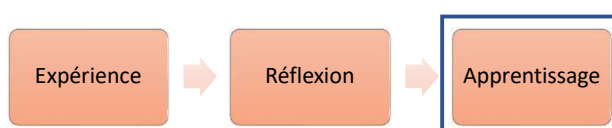
47

## Apprentissages (learnings)

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?*



48

48



# Mandat pratique : liste de contrôle

Sur la base de vos expériences de contacts avec les clients, établir une **liste de contrôle à part** (PDF).

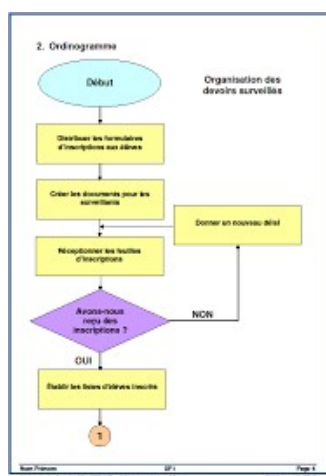
C'est un résumé de votre travail qui mentionnera les **points importants/de vigilances**, qui inclura les **principaux conseils et résolutions** pour les futurs contacts clients.

**Ce document doit être intégré dans votre œuvre.**

Le contenu doit être **cohérent** et la check-list doit être **facile à utiliser** et **visuelle** (ordinogramme, schéma, check-list, logigramme, ...).

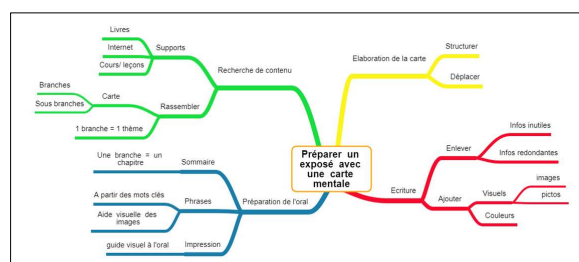


# Exemples de schéma pour la liste de contrôle

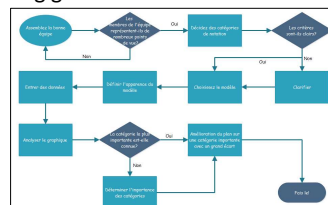


Ordinogramme

Carte mentale



Logigramme



Checklist

DACS Checklist for Operational Audit Process	
Plan	Select competent auditors <input type="checkbox"/>
Plan	Screen auditees <input type="checkbox"/>
Plan	Define audit plans and procedures <input type="checkbox"/>
Plan	Define purpose and scope <input type="checkbox"/>
Do	Reference documents <input type="checkbox"/>
Do	Identify administrative and infrastructure support <input type="checkbox"/>
Do	Collect information <input type="checkbox"/>
Audit	audit evidence <input type="checkbox"/>
Check	Evaluate against criteria <input type="checkbox"/>
Check	Audit findings <input type="checkbox"/>
Check	Review findings <input type="checkbox"/>
Act	Present report with conclusions and actionable insights <input type="checkbox"/>
Act	Follow-up to answer questions and concerns <input type="checkbox"/>
Act	Follow-up audit <input type="checkbox"/>

Florida Headquarters  
251 E. Hills Lane  
Gainesville, FL 32602  
+1 (863) 680-3338  
+1 (863) 838-3684

Texas Headquarters  
2000 Spring Hill Road  
Houston, TX 77044  
info@corati.com  
www.corati.com

Sources : <https://apprendre-reviser-memoriser.fr/preparer-un-expose-avec-une-carte-mentale/> <https://www.edrawsoft.com/fr/expliquer-logigramme-avec-exemples.html> <https://venngage.com/templates/checklist/dacs-operational-audit-process-checklist-ed4517b3-d584-428d-9cd7-c7065449949a>

## Mandat pratique : protection des données / sources

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

<p><b>Protection des données</b> <b>3 points</b> <b>Auto-check</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>Appliquez les règles</b> contenues dans la présentation « <b>Protection des données</b> ». Respecter les règles de confidentialité de votre entreprise.</p> <p><b>Bibliographie : citez vos sources</b>, 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"> <li>- Ne publiez votre mandat qu'une fois qu'il a été relu et validé par votre formateur.</li> <li>- Bibliographie : créez une étape supplémentaire que vous pouvez appeler « Sources » et dans laquelle vous citerez toutes les sources du mandat.</li> </ul> <p>Si vous prenez vous-même des photos, indiquez-le.</p>
---	--	--

51

51

## Outils utiles pour vous aider à réaliser votre mandat pratique



Enoncé du mandat pratique  
«entretiens clients»

Votre expérience professionnelle

Exemple du mandat pratique dans Konvink

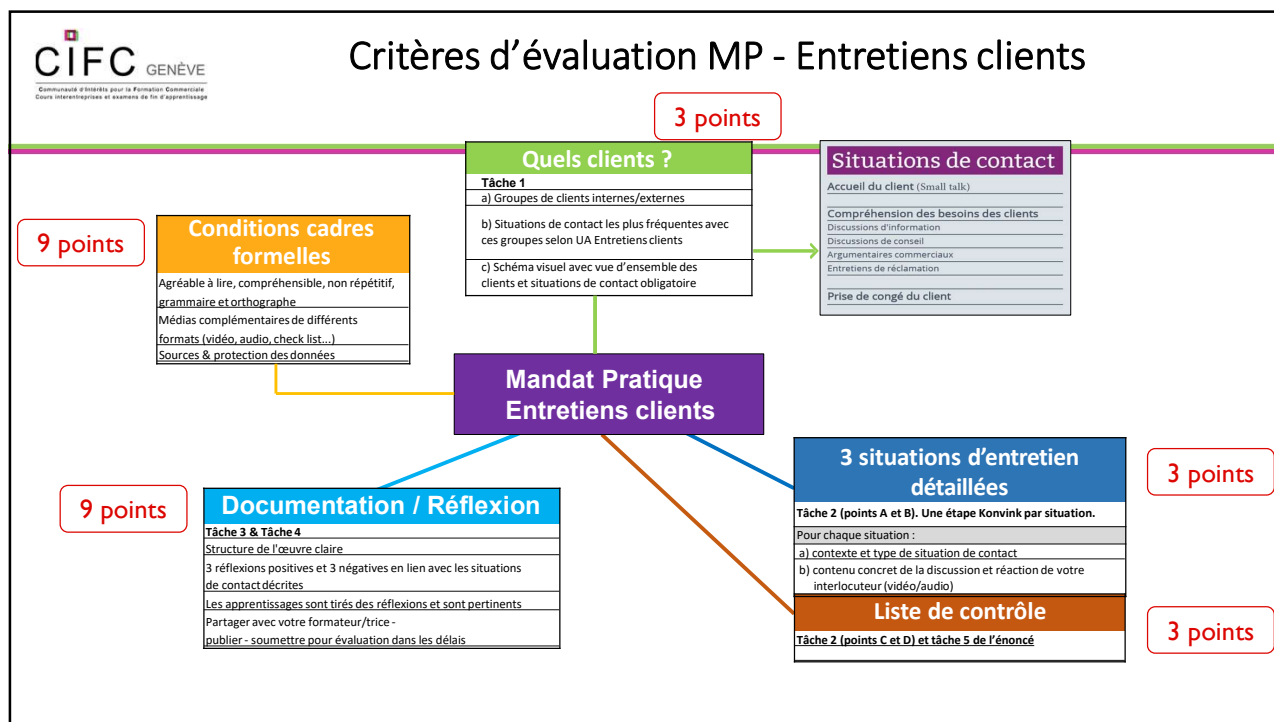
CIFC Formation Initiale CFC /  
Mon Portfolio / Toutes les œuvres au même endroit /  
Présentation d'œuvre GE / ... /  
Orsingher

Unités d'apprentissage sur Konvink

Bien gérer ses contacts avec les clients  
Communiquer avec respect

52

52



53

**CIFC GENÈVE**  
Communauté d'intérêts pour la Formation Commerciale  
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

## Unités d'apprentissage et e-test

Vérification du taux de réussite min. de 60% pour les Unités d'Apprentissage (UA) :

- Bien gérer ses contacts avec les clients
- Communiquer avec respect

Les apprenti-e-s n'ayant pas effectué ces tests ou ne les ayant pas réussis doivent absolument les faire d'ici au dimanche de la semaine en cours et envoyer une copie de la preuve de réussite à [cours@cifc-ge.ch](mailto:cours@cifc-ge.ch) avec votre formateur-trice en entreprise en copie de ce courriel.

54

54

## Grille de compétences → PFP → Examens

Auto-évaluation de l'apprenti-e (tous les 6 mois)

Evaluation du formateur-trice (tous les 6 mois)

Elaboration du PFP (en fin d'année scolaire)

Examens écrits et oraux (en fin d'année scolaire)

55

55

### 4 grilles de compétences sur des sujets différents.

1. **S'auto-évaluer** et remplir régulièrement et de manière exhaustive. Vous devez planifier votre travail avec les grilles de compétences sur toute la durée de votre stage, dans le but d'évaluer chaque compétence au minimum une fois.

2. La grille de compétence est conçue de manière à ce que votre **formateur** puisse également vous évaluer. Nous invitons votre formateur à utiliser cet outil.

3. Les grilles de compétences vous aideront à construire votre **PFP** afin de vous présenter aux examens de fin d'apprentissage.

#### Comment fonctionne la grille de compétences sur Konvink?

Mesure les compétences et fait les Évaluer par des tiers. Nous allons le montrer tel comment cela marche simplement et facilement sur Konvink. Nous le présentons les principales fonctionnalités avec le screenshot, jete un œil!

Film sur la grille de compétences

Vers le screenshot

Statut : Évaluations externes seulement

Publié le 23.07.2019 | CFC Formation Initiale CFC

En cours de traitement

#### Objectifs évaluateurs optionnels de la branche de formation et d'examens Services et administration

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.

Modifier l'évaluation

Publié le 23.07.2019 | CFC Formation Initiale CFC

En cours de traitement

#### Conseiller les clients et traiter des ordres

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.

Modifier l'évaluation

Publié le 23.07.2019 | CFC Formation Initiale CFC

En cours de traitement

#### Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.

Modifier l'évaluation

Publié le 23.07.2019 | CFC Formation Initiale CFC

En cours de traitement

#### Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.

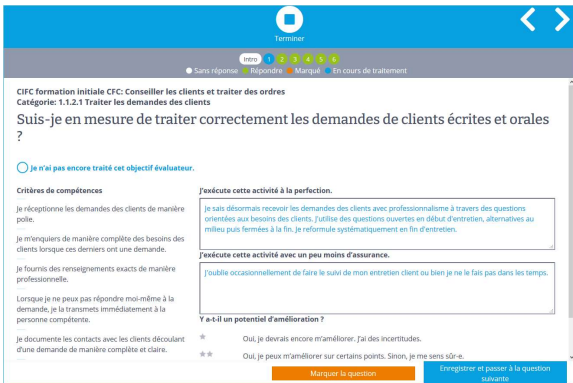
Modifier l'évaluation

56

**CIFC GENÈVE**  
Communauté d'intérêts pour la Formation Commerciale  
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

## Konvink : Grille de compétences

- Remplir à l'aide de Konvink la grille de compétences
- Conseiller les clients et traiter des ordres – points 1-2-3-4-5-6



CIFC formation initiale CFC: Conseiller les clients et traiter des ordres  
Catégorie: 1.1.2.1 Traiter les demandes des clients  
Suis-je en mesure de traiter correctement les demandes de clients écrites et orales ?

Je n'ai pas encore traité cet objectif évalué.

**Critères de compétences**

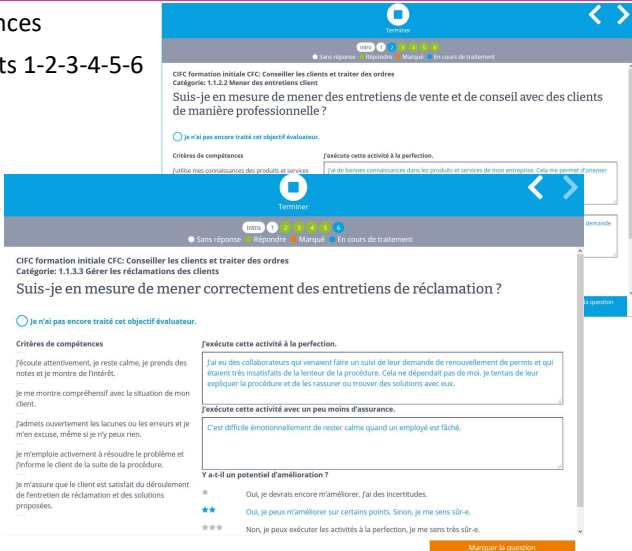
**J'exécute cette activité à la perfection.**  
Je réceptionne les demandes des clients de manière polie.  
Je m'enquiers du manière complète des besoins des clients lorsque ces derniers ont une demande.  
Je fournis des renseignements exacts de manière professionnelle.  
Lorsque je ne peux pas répondre moi-même à la demande, je la transmets immédiatement à la personne compétente.  
Je documente les contacts avec les clients découlant d'une demande de manière complète et claire.

**J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.**  
J'oublie occasionnellement de faire le suivi de mon entretien client ou bien je ne le fais pas dans les temps.

**Y a-t-il un potentiel d'amélioration ?**

\* Oui, je devrais encore m'améliorer. J'ai des incertitudes.  
\*\* Oui, je peux m'améliorer sur certains points. Sinon, je me sens sûr-e.

Marquer la question



CIFC formation initiale CFC: Conseiller les clients et traiter des ordres  
Catégorie: 1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients  
Suis-je en mesure de mener correctement des entretiens de réclamation ?

Je n'ai pas encore traité cet objectif évalué.

**Critères de compétences**

**J'exécute cette activité à la perfection.**  
J'écoute attentivement, je reste calme, je prends des notes et je montre de l'intérêt.  
Je me montre compréhensif avec la situation de mon client.  
J'admetts ouvertement les lacunes ou les erreurs et je m'en excuse, même si j'y peux rien.  
Je m'emploie activement à résoudre le problème et j'informe le client de la suite de la procédure.  
Je m'assure que le client est satisfait du déroulement de l'entretien de réclamation et des solutions proposées.

**J'exécute cette activité à la perfection.**  
J'ai eu des collaborateurs qui venaient faire un suivi de leur demande de renouvellement de permis et qui étaient très insatisfaits de la tenue de la procédure. Cela ne dépendait pas de moi, je tentais de leur expliquer la procédure et de les rassurer ou trouver des solutions avec eux.

**J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.**  
C'est difficile émotionnellement de rester calme quand un employé est fâché.

**Y a-t-il un potentiel d'amélioration ?**

\* Oui, je devrais encore m'améliorer. J'ai des incertitudes.  
\*\* Oui, je peux m'améliorer sur certains points. Sinon, je me sens sûr-e.  
\*\*\* Non, je peux exécuter les activités à la perfection, je me sens très sûr-e.

Marquer la question

57

**CIFC GENÈVE**  
Communauté d'intérêts pour la Formation Commerciale  
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

## Devoirs : travail individuel sur le mandat pratique «entretiens clients»

- Réalisez le mandat pratique «entretiens clients» (vous disposez de 15 heures en entreprise)

Partagez votre mandat pratique avec votre formateur-trice en entreprise pour vérifier la confidentialité

Publiez votre mandat pratique pour le 20 janvier 2023 afin de pouvoir en discuter lors du prochain cours interentreprises

Le délai de restitution finale du mandat pratique «soumettre pour évaluation» est le 12 février 2023

- Remplir la grille de compétences

58

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 !

