



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



ORAL

Corrigé type

Communiquer avec des personnes
de groupes d'intérêts différents
Critical Incident (communication):
«Document d'identité»
Point d'appréciation 2 (DCO B)

Série zéro 1.1
Employé-e-s de commerce AFP
2023

Critical Incident (communication): «Document d'identité»

Situation de départ

Vous travaillez au centre de documents d'identité d'un canton et vous êtes de permanence téléphonique aujourd'hui. Votre office délivre des cartes d'identité et des passeports réguliers. Les documents d'identité réguliers sont envoyés dans les dix jours.

Pour les personnes ayant besoin d'une pièce d'identité plus rapidement, vous établissez également des passeports provisoires qui peuvent être délivrés immédiatement.

Il y a deux semaines, Madame Dubuis s'est rendue au centre de documents d'identité pour renouveler sa carte d'identité. Maintenant, Mme Dubuis appelle parce que la nouvelle carte d'identité n'est pas encore arrivée. Elle est très contrariée, car elle a besoin de sa carte d'identité de toute urgence puisqu'elle compte partir bientôt en voyage à l'étranger. Vous répondez à l'appel et prenez en charge la demande de Mme Dubuis.

Tâche

- Décrivez étape par étape et à l'aide d'exemples comment vous mènerez l'entretien.
- Expliquez pourquoi vous procédez de la sorte et quelles techniques de communication vous utilisez.

Evaluation

L'évaluation portera sur votre réponse à la question principale suivante:

- Dans cette situation, la personne candidate communique-t-elle de manière adaptée et utilise-t-elle les bonnes techniques de communication?

Temps imparti

5 minutes

- 2 minutes max. de préparation, puis présentation de votre solution. Pendant la préparation, vous pouvez prendre des notes que vous utiliserez lors de votre présentation.

Corrigé type

Critical Incident (communication): «Document d'identité»

Marche à suivre possible	Exemples	Techniques de communication appropriées ¹
Je salue poliment la cliente et je fais preuve de compréhension. Je présente mes excuses à la cliente.	«Bonjour Madame Dubuis. Je suis navré-e d'apprendre que vous n'avez pas encore reçu votre carte d'identité.» «Je comprends à quel point cette carte d'identité est importante pour vous.»	→ Saluer l'autre personne → Messages à la première personne
Je prends note des objections de la cliente en l'écoutant activement.	«Je comprends votre inquiétude et je vais immédiatement vérifier le statut de votre carte d'identité, pour voir ce qui s'est passé.»	→ Identifier la préoccupation → Pratiquer une écoute active
Je présente une alternative à la cliente et lui explique que je vais m'occuper de sa demande.	«Madame Dubuis, pour vous assurer de disposer quand même d'un document d'identité valable, vous avez également la possibilité d'obtenir un passeport provisoire. Ce passeport vous permettra de partir en voyage comme prévu, en attendant que votre carte d'identité vous parvienne.»	→ Montrer des variantes de solutions
Je veille à définir clairement la suite de la procédure.	«Je m'assurerai personnellement que vous soyez tenue informée de l'avancement. Dès que j'aurai de plus amples informations, je vous contacterai immédiatement.»	→ Convenir de la suite de la procédure
Enfin, je remercie la cliente pour cet entretien et je prends poliment congé.	«Votre satisfaction nous tient à cœur. Merci beaucoup pour cet entretien.»	→ S'assurer de la satisfaction du client ou de la cliente → Conclure l'entretien

¹ REMARQUE pour les expert-e-s: Les techniques mentionnées ne sont que des exemples. Différentes terminologies doivent être autorisées. Il est important que les apprenant-e-s puissent réfléchir à leurs actions et les justifier.

No Go

- Aucune tentative de rassurer la cliente.
- Ne montrer aucune variante de solution.

Questions de compréhension

Si nécessaire, posez 2–3 questions de compréhension sur la procédure décrite, par exemple: «Pourriez-vous répéter ... encore une fois? Pourriez-vous décrire ... encore une fois avec d'autres mots? Qu'entendez-vous exactement par écouter activement, comment faites-vous dans cette situation»?