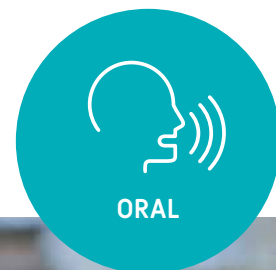




kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale



Relations avec la clientèle  
ou les fournisseurs

**Critical Incident 2 (communication):**  
**«Conseiller clientèle surchargé»**  
**(langue régionale)**

Point d'appréciation 4 (DCO D)

Série zéro 1.1

**Employé-e-s de commerce CFC**  
**2023**

## Critical Incident 2 (communication): «Conseiller clientèle surchargé» (langue régionale)

### Situation de départ

Vous travaillez en tant qu'employé ou employée de commerce dans une compagnie d'assurance. Un client vous contacte par téléphone: «Bonjour, je suis Xavier Weber. Je voudrais parler à M. Heinzer.» Vous saluez le client et lui demandez de patienter quelques instants pendant que vous essayez de le mettre en relation avec M. Heinzer. Comme M. Heinzer est déjà occupé, le client atterrit de nouveau sur votre ligne. Vous lui dites: «Toutes mes excuses, M. Weber, mais M. Heinzer est actuellement en entretien avec un client et n'est donc malheureusement pas disponible. Puis-je prendre un message?» Ce à quoi le client répond, agacé: «Vous pouvez lui dire de répondre à mes e-mails ou au moins de me rappeler. Après tout, je suis un de vos bons clients! Mais apparemment, les conseillers à la clientèle ne font des efforts que lorsqu'il s'agit de conclure de nouveaux contrats. En cas de problème, ils deviennent soudainement injoignables!»

### 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.
- Répondez aux questions de concrétisation et de justification concernant votre argumentaire.

### Evaluation

- L'évaluation portera sur votre réponse aux questions principales suivantes:
- Dans cette situation, la personne candidate communique-t-elle de manière adaptée et utilise-t-elle les bonnes techniques de communication?
  - La personne candidate sait-elle répondre aux questions d'explicitation et de compréhension?

### Temps imparti

- 5 minutes pour traiter la Critical Situation
- 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.