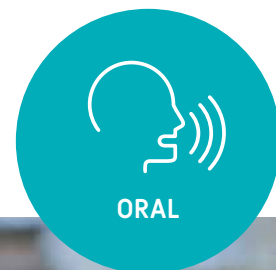




kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Corrigé type

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.

Corrigé type

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

| Marche à suivre possible | Exemples | Techniques de communication appropriées ¹ |
|--|---|--|
| Fournir des excuses | «Je suis vraiment désolé/désolée, M. Weber, que vous n'ayez pas pu joindre M. Heinzer et qu'il n'ait pas répondu à vos e-mails. Je vous prie de m'excuser pour les désagréments que cela vous a causés et je vais m'en occuper le plus rapidement possible.» | → Messages à la première personne (je) → Désescalade |
| Se renseigner sur la demande | «Je prends volontiers note de votre demande et vais la transmettre immédiatement à M. Heinzer. Pourriez-vous me redire exactement de quoi il était question dans vos e-mails, afin que je dispose de toutes les informations importantes?» | → Ecoute active → Techniques de questionnement appropriées |
| Recherche de solution | «Je veillerai à ce que votre demande parvienne directement à M. Heinzer et lui demanderai de vous contacter le plus rapidement possible. Souhaitez-vous que j'inscrive un rendez-vous dans l'agenda de M. Heinzer pour que vous puissiez vous assurer qu'il ait du temps à vous consacrer?» | → Communiquer de façon respectueuse → Présenter des solutions |
| Demander au client s'il y a d'autres choses que l'on peut faire pour l'aider. Convenir de la marche à suivre | «Y a-t-il autre chose que je pourrais faire pour vous aider, M. Weber?» | → Techniques de questionnement appropriées |
| Mettre fin à la conversation de manière professionnelle | «Merci de votre patience et de votre compréhension, M. Weber. J'espère que vous obtiendrez bientôt une réponse à votre demande. Bonne journée et au revoir.» | → S'assurer de la satisfaction du client ou de la cliente |

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.

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»?

Questions de concrétisation et de justification

Posez des questions de concrétisation et de justification à la suite des explications des personnes candidates.

Questions d'explicitation possibles

- Par ailleurs, comment pouvez-vous vous assurer que le conseiller à la clientèle prendra contact avec le client?
- Quelles sont les informations que vous devez impérativement transmettre au conseiller clientèle?
- Quels sont, selon vous, les facteurs déterminants pour la réussite de cet entretien?

Questions de compréhension possibles

- Pour quelle raison résumer la demande du client par écrit?
- Pourquoi proposez-vous au client d'inscrire un rendez-vous dans le calendrier du conseiller à la clientèle concerné au lieu de simplement transmettre sa demande?