

Mandat pratique

Mettre en œuvre les dispositions réglementaires dans les relations avec la clientèle

b.1 Collaborer et communiquer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats commerciaux

b.1.5 Est-ce que je parviens à appliquer de manière ciblée et cohérente les règles de conduite et les prescriptions légales de ma branche et de mon entreprise dans les relations avec la clientèle?

Situation initiale

En tant que personne en formation, tu réponds à différents besoins de la clientèle. Pour ce faire, tu dois respecter différentes prescriptions légales et opérationnelles. Les besoins de la clientèle pourraient être:

- Traiter un changement d'adresse
- Traiter un changement d'état civil
- Ouvrir un compte pour un particulier originaire de Suisse.
- ...

Tu as donc certainement déjà pu acquérir une expérience personnelle dans le traitement des besoins de la clientèle. Il peut être assez difficile de s'y retrouver dans toutes les prescriptions légales et opérationnelles et de savoir comment celles-ci s'appliquent.

Utilise ce mandat pratique pour te familiariser avec les dispositions réglementaires et les appliquer dans une situation concrète.

Mission

Sous-tâche 1: Observe une personne expérimentée dans différentes situations. Prends des notes sur la manière dont il ou elle procède. Note tes questions à ce sujet. Discutes-en avec ton formateur ou ta formatrice pratique et déterminez ensemble les situations dans lesquelles tu seras désormais autonome.

Sous-tâche 2: Fais un résumé des dispositions réglementaires auxquelles tu dois te conformer dans telle ou telle situation, en précisant pourquoi.

Sous-tâche 3: Rassemble les outils qui t'aideront dans les différentes situations.

Sous-tâche 4: Choisis avec ton formateur ou ta formatrice pratique une situation difficile dans laquelle tu dois répondre à des besoins de la clientèle et sur laquelle tu souhaites réfléchir, et traite-la.

Sous-tâche 5: Documente ta démarche par écrit. Pour ce faire, procède comme suit:

1. Décris d'abord la situation initiale de ta mise en œuvre.
2. Décris ensuite ta démarche étape par étape.
3. Réfléchis à ta démarche: qu'est-ce que tu as bien réussi ou moins bien réussi lors des différentes étapes? Quelles en sont les raisons possibles?

En conclusion, note tes principaux enseignements tirés de la mise en œuvre du mandat pratique.

Conseils pour la solution

En cas d'incertitude, consulte les documents de formation de ton entreprise sur les thèmes correspondants. Tu trouveras également des informations dans le matériel didactique du cours interentreprise.

Organisation

Exécute ton mandat pratique dans le cadre de ton travail quotidien à partir d'un cas concret ou d'une situation rencontrée dans la pratique.

Selon le travail à effectuer, il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.