

## **Mandat pratique**

---

### **Exploiter le feed-back**

---

Compétence opérationnelle d4: Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs

#### **Situation initiale**

---

Le feed-back de tes client(e)s ou fournisseurs te permet d'améliorer tes relations et indique à ton interlocuteur ou interlocutrice que tu accordes de la valeur à son avis. Dans ton métier, tu dois apprendre à utiliser le feed-back à bon escient. Ce mandat pratique te permet de déduire des mesures d'amélioration à partir d'un feed-back.

#### **Mission**

---

---

Sous-tâche 1: Imagine que tu reçoives un feed-back négatif et un feed-back positif de la part d'un(e) client(e) ou d'un fournisseur à propos d'un contact avec un(e) client(e). Réfléchis à la réaction que tu attendrais en tant que client(e). Note au moins trois résolutions à partir de tes deux exemples.

---

Sous-tâche 2: Demande ensuite au moins trois feed-back de la part de client(e)s ou fournisseurs. Accueille-les avec professionnalisme. Pense à cette occasion aux résolutions de la sous-tâche 1.

---

Sous-tâche 3: Analyse les feed-back de la sous-tâche 2 et réfléchis à ce que tu pourrais améliorer à l'avenir. Discute de tes conclusions avec ton ou ta supérieur(e).

---

Sous-tâche 4: Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation.

#### **Conseils pour la solution**

---

Demande à ton ou ta supérieur(e) de t'expliquer comment il ou elle réagit aux feed-back positifs et négatifs.

#### **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.