

Mandat pratique

Clarifier et exécuter le mandat

Compétence opérationnelle a3: Recevoir et exécuter des tâches dans le secteur commercial

Situation initiale

Dans ton entreprise, on te confie chaque jour de nouveaux mandats. Certains d'entre eux font partie des tâches standard et tu as déjà la routine pour les effectuer. En revanche, pour les mandats plus importants ou les mandats spéciaux, tu seras confronté(e) à de nouvelles informations et exigences. Une bonne clarification du mandat est donc essentielle pour la mener à bien. Lors de la prochaine passation de mandat, tu peux tout de suite mettre en œuvre ce mandat pratique.

Mission

Sous-tâche 1: Réfléchis à ce que tu peux faire pour recevoir les mandats de manière structurée et pour bien les comprendre.

Sous-tâche 2: Reçois au moins trois mandats de travail pendant les prochains jours de travail (p. ex. d'un ou d'une supérieur(e) ou bien d'un membre de l'équipe). Utilise consciemment la technique de la clarification du mandat.

Sous-tâche 3: Planifie quand et comment tu vas réaliser les mandats. Fixe des objectifs et des délais clairs pour la réalisation des mandats et assure-toi qu'ils n'interfèrent pas avec une autre tâche.

Sous-tâche 4: Réalise tes mandats. Organise les ressources et les outils nécessaires.

Sous-tâche 5: Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation.

Conseils pour la solution

Conseil 1: En cas d'incertitude, consulte ton ou ta supérieur(e).

Conseil 2: Décompose les tâches importantes en sous-tâches plus petites. Là encore, fixe pour chaque tâche une date limite à laquelle tu souhaites la terminer.

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.