

## **Mandat pratique**

---

### **Transmettre une demande**

---

Compétence opérationnelle d1: Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

#### **Situation initiale**

---

Client(e) externe, fournisseur ou collègue de travail, tout le monde est sensible au fait de recevoir une réponse ou de voir sa demande traitée le plus rapidement possible. C'est pourquoi, tu dois transmettre en tant que spécialiste les demandes le plus rapidement possible si tu n'es pas en mesure de les traiter.

Ce mandat pratique te permet de transmettre les demandes de manière professionnelle.

#### **Mission**

---

---

Sous-tâche 1: Réfléchis à trois demandes fréquentes que tu n'es pas en mesure de traiter. Peu importe s'il s'agit d'une prise de contact personnelle, téléphonique ou numérique.

---

Sous-tâche 2: Pour chacun des trois exemples, fais une check-list sur la manière de procéder lorsque tu traites et transmets la demande.

---

Sous-tâche 3: Traite un minimum de trois demandes réelles différentes sur différents canaux de communication. Utilise si possible les instructions de la sous-tâche 2.

---

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

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

---

Lorsque tu suis les instructions étape par étape, ne pense pas uniquement à «ce» que tu fais, mais aussi à «la manière» dont tu le fais, par exemple en parlant à voix haute et de façon intelligible, en souriant, ou en appelant les personnes par leur nom.

#### **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.