



Année d'apprentissage 3

---

## Mener un entretien de réclamation avec succès dans une langue étrangère

---

### Mandat pratique

---

**Compétence opérationnelle d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)**

#### Situation initiale

En tant que professionnel dans le domaine commercial, ton objectif est que tes clients soient satisfaits de toi et de ton entreprise. En cas de réclamations, cet objectif représente un défi particulier. Surtout lorsque les clients sont très en colère et t'agressent verbalement. Beaucoup d'émotions sont alors en jeu. Mais en même temps, chaque réclamation t'offre une bonne occasion de te comporter de manière professionnelle et de convaincre tes clients de la qualité de ton entreprise, même dans une langue étrangère. Tu peux t'exercer à la meilleure manière de procéder avec ce mandat pratique.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Découvre quelles sont les directives de l'entreprise en matière de traitement des réclamations. Rédige pour toi une fiche d'information utile contenant les points les plus importants.

---

**Tâche partielle 2** Traite de manière autonome au moins deux réclamations de clients dans la langue étrangère. Pour ce faire, utilise les résultats de la tâche partielle 1. Veille en outre aux points suivants :

- Écoute activement.
- Prends la demande du client au sérieux.
- Reste aimable.
- Ne te laisse pas déstabiliser.

---

**Tâche partielle 3** Documente et réfléchis à tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

---

#### Remarques sur la solution

– Aborde les entretiens de réclamation de manière positive. Les réclamations sont en effet une bonne occasion d'établir la satisfaction du client. Tes clients se souviendront bien plus facilement d'une réclamation traitée de manière satisfaisante que d'un entretien de vente ou de conseil normal.



- Analyse de manière ciblée la situation et le besoin de tes clientes lors de la réclamation. Mets-toi à leur place et regrette ce qui s'est passé. Ceci permet de mener l'entretien dans une direction positive.

### **Organisation**

Réalise ton mandat pratique directement dans ton travail quotidien à l'aide d'un cas ou d'une situation concrète issue de la pratique.

Pour documenter ta démarche, il te faut entre 30 et 90 minutes, selon le temps que tu y consacres.