

Mandat pratique

Recevoir et transmettre les demandes

Compétence opérationnelle d1: recevoir et transmettre les demandes de la clientèle et des fournisseurs

d.1.1. Est-ce que je prends contact avec la clientèle de manière orientée vers le service?

Situation initiale

Client(e) ou collaborateur(-trice), tout le monde est heureux de recevoir une réponse ou de voir sa demande traitée le plus rapidement possible. C'est pourquoi, en tant que spécialiste, tu dois recevoir les demandes des parties prenantes et les transmettre le plus rapidement possible si tu ne peux pas les traiter toi-même.

Ce mandat pratique te permet de recevoir et 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 reçois 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. Complète ces instructions sur la base de tes expériences.

Sous-tâche 4: 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?
4. En conclusion, note tes principaux enseignements tirés de la mise en œuvre du mandat pratique.

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. Réfléchis en plus à la question suivante: y a-t-il des prescriptions légales que tu dois respecter?

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.