

## Mandat pratique

---

### Communiquer de manière professionnelle lors des contacts téléphoniques avec la clientèle

---

Compétence opérationnelle d1: Recevoir les demandes des clients et des fournisseurs  
d.1.3. Est-ce que je réponds aux besoins de la clientèle de manière professionnelle et ciblée?

#### Situation initiale

---

Utiliser le «bon ton au téléphone avec la clientèle», ça s'apprend! Pour un(e) spécialiste comme toi, une communication professionnelle est essentielle. Avec un peu de pratique et en respectant les règles les plus courantes, tu réussiras bientôt à établir un contact par téléphone ou par appel vidéo avec ton interlocuteur ou interlocutrice de manière tout à fait naturelle.

Ce mandat pratique t'aide à t'exercer au contact avec la clientèle par téléphone ou par appel vidéo dans ton travail quotidien.

#### Mission

---

Sous-tâche 1: Renseigne-toi sur les directives internes concernant les communications téléphoniques ou les appel vidéo dans ton entreprise. Pour ce faire, crée un aide-mémoire que tu placeras à côté de ton téléphone ou de ton ordinateur. Notes-y par exemple comment répondre au téléphone, comment mettre un(e) correspondant(e) en attente ou quand l'informer de la politique de confidentialité.

Aie toujours une feuille de papier à portée de main pour pouvoir prendre des notes.

Sous-tâche 2: Réponds à différents appels téléphoniques ou vidéo au cours de la semaine à venir. Applique les conseils et les directives spécifiques à l'entreprise pour téléphoner ou pour passer un appel vidéo. Réfléchis à ta présentation. Fais part de tes expériences à ton formateur ou ta formatrice pratique ou à une personne responsable de ta formation.

Sous-tâche 3: Note les conclusions de la sous-tâche 2 et complète l'aide-mémoire de la sous-tâche 1 avec de nouvelles astuces. Au cours du mois à

venir, utilise la liste modifiée pour les différents appels par téléphone ou par vidéoconférence.

---

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**

---

Renseigne-toi auprès de ton formateur ou ta formatrice au sujet des directives spécifiques à l'entreprise concernant les appels ou les appels vidéo.

## **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.