

Mandat pratique

«Préparer des entretiens-conseil (sur des canaux digitaux)»

d2: Mener des entretiens d'information et des entretiens-conseil avec la clientèle ou les fournisseurs

d2.3: Est-ce que je prépare des entretiens de conseil en détail et de manière ciblée via des canaux numériques?

d3: mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients ou des fournisseurs

d3.1: Est-ce que je prépare suffisamment toutes les données de base nécessaires à un entretien-conseil?

Situation initiale

Chaque contact avec la clientèle est une occasion de la satisfaire. La clientèle qui cherche délibérément à communiquer avec toi ou avec la banque par voie digitale peut, lors de l'entretien-conseil, avoir des attentes différentes de celles de la clientèle qui vient te voir en personne.

Utilise ce mandat pratique pour être toujours préparé(e) à mener des entretiens-conseil et pour préparer parfaitement des entretiens pour des tiers (p. ex. formateurs ou formatrices pratiques).

Mission

Sous-tâche 1:	Réfléchis aux canaux de communication utilisés dans ton entreprise pour contacter la clientèle. Dresse une liste de tous les canaux de communication, des différents contacts avec la clientèle et des directives de l'entreprise. Si tu as déjà traité le mandat pratique «Recevoir et transmettre les demandes de la clientèle par voie digitale», tu peux utiliser l'aperçu des canaux de communication qui s'y trouve.
Sous-tâche 2:	Mets-toi à la place de la cliente ou du client et essaie d'anticiper ses attentes et ses besoins. Crée un système qui t'aide à déduire les besoins potentiels sur la base de certains critères.
Sous-tâche 3:	En changeant de perspective par rapport au conseiller à la clientèle, cherche ensuite des produits et des services possibles qui pourraient intéresser la cliente ou le client. Rédige un argumentaire dans lequel tu

mentionnées, outre les avantages et les inconvénients, l'utilité du produit.

Sous-tâche 4: Divise un entretien-conseil en phases de manière logique et consigne le déroulement par écrit. Pour chaque phase, note les questions appropriées et cherche ou crée des visualisations adéquates pour soutenir tes propositions de solutions.

Pour avoir un déroulement clair, crée un agenda que tu pourras partager avec la clientèle.

Sous-tâche 5: Prépare administrativement plusieurs entretiens à venir pour ton formateur ou ta formatrice pratique. Demande un feed-back sur le volume et les documents.

Sous-tâche 6: 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?

En conclusion, note tes principaux enseignements tirés de la mise en œuvre du mandat pratique.

Conseils pour la solution

Pour la sous-tâche 3: réfléchis aux produits concurrents.

Pour la sous-tâche 4: renseigne-toi pour savoir s'il existe déjà des documents internes que tu peux utiliser (p. ex. guides d'entretien, visualisations)

Pour la sous-tâche 5: Réfléchis à la question suivante: quels sont les autres aspects organisationnels à prendre en compte? Quels outils peux-tu utiliser de manière ciblée lors de conseils (digitaux)?

Organisation

Exécutez votre mandat pratique dans le cadre de votre travail quotidien à partir d'un cas concret ou d'une situation rencontrée dans la pratique.

Selon le travail à effectuer, il vous faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter votre démarche.