

## Mandat pratique

### «Recevoir et transmettre les demandes de la clientèle par voie digitale»

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

d.2.1 Est-ce que j'arrive à recevoir, répondre ou transmettre des demandes via des canaux digitaux à tout moment et en fonction de la situation?

#### Situation initiale

La clientèle existante ou potentielle prend contact par le biais de différents canaux digitaux. En tant que personne de contact, tu réponds aux questions de la clientèle ou tu la rediriges vers le service approprié.

Par exemple, dans les situations suivantes:

- Un(e) client(e) souhaite obtenir des informations sur son dépôt
- La personne mandatée par un(e) client(e) a des questions sur la carte de crédit
- Répondre aux demandes de services internes

Tu dois veiller à ce que le contact soit le plus agréable possible. En tant que première personne à entrer en contact avec la clientèle, tu laisses une impression durable (sur l'employeur) à chaque contact. Il y a également des dispositions légales à respecter.

Utilise ce mandat pratique pour accepter les demandes digitales de la clientèle existante ou potentielle sur différents canaux en fonction de la situation, tout en respectant les directives de l'entreprise et les dispositions légales.

#### Mission

---

Sous-tâche 1: Réfléchis aux canaux digitaux de communication utilisés dans ton entreprise pour entrer en contact avec la clientèle. Dresse une liste de tous les canaux de communication, des différents contacts avec la clientèle et des directives de l'entreprise.

---

Sous-tâche 2: Réfléchis à ce qu'implique une bonne communication avec ton interlocuteur ou ton interlocutrice via les canaux digitaux. Prépare un récapitulatif de formulations qui te servira de référence. Pour cela, tiens compte des différentes phases de l'entretien.

---

Sous-tâche 3: Selon le canal digital, différentes bases réglementaires ou conventions sont utilisées. Prépare-toi à toutes les

situations en te familiarisant avec les directives. En guise de résultat, établis un récapitulatif.

---

Sous-tâche 4: Traite trois demandes digitales de la clientèle en respectant les bases réglementaires. Demande un feedback à ton formateur ou ta formatrice pratique.

---

Sous-tâche 5: Documente ta démarche par écrit. Pour ce faire, procède comme suit:

1. Décris d'abord la situation initiale de la 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

Familiarise-toi au préalable avec les outils techniques (p. ex. lire le manuel, s'exercer avec un(e) collègue).

En cas de doute sur les dispositions réglementaires, consulte les documents de formation de ton entreprise. Tu trouveras également des informations dans le matériel didactique du cours interentreprise.

## 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 vous faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter votre démarche.