

Mandat pratique: Etablir un premier contact et prendre en compte les besoins (d1.bt1, d1.bt2, d1.bt3, d1.bt4, d1.bt5, d1.bt6, d1.bt7, d1.bt8, a3.bt2)

Compétences opérationnelles

d1: Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

a3: Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial

Situation initiale

Les demandes des client(e)s externes, des partenaires commerciaux et des fournisseurs arrivent à vous par différents canaux. Au téléphone, vous êtes souvent le(la) premier(ère) interlocuteur(trice) de l'entreprise d'apprentissage. Le courrier et les e-mails (info@) sont centralisés. Les client(e)s, partenaires commerciaux ou fournisseurs ont également des entretiens personnels avec vos collègues.

Définition des tâches

Tâche partielle 1:	Vous vous renseignez sur les directives spécifiques de l'entreprise en matière de communication téléphonique ou par visioconférence. Vous notez comment répondre, quelles demandes vous devez transmettre à qui, et ce que vous devez faire si la personne en charge n'est pas joignable. Faites attention à votre langage et adaptez la manière de vous exprimer.
--------------------	--

Tâche partielle 2:	Répondez aux e-mails ou aux demandes via chat conformément aux directives de l'entreprise. Notez les demandes pour lesquelles des collègues ont besoin d'une copie de la réponse. Transmettez les e-mails aux collaborateurs en charge.
--------------------	---

Tâche partielle 3:	Vous accueillez personnellement les clients, les partenaires commerciaux ou les fournisseurs qui ont convenu d'un rendez-vous. Vous informez vos collègues.
--------------------	---

Indications pour la mise en œuvre

Vous donnez aux client(e)s, aux partenaires commerciaux ou aux fournisseurs une première impression de votre entreprise d'apprentissage, qui doit être la plus positive possible.

Organisation

Réalisez le mandat pratique directement dans votre travail quotidien, à l'aide d'un cas concret ou d'une situation concrète issue de la pratique

Il vous faudra entre 30 et 45 minutes selon la nature du mandat pour documenter votre démarche