

Mandat pratique: Acquérir des clients, les fidéliser, répondre à leurs attentes (d2, d3, d4)

Compétences opérationnelles

d2: Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

d3: Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

d4: Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs

Situation initiale

Acquérir des clients, prendre en compte leurs besoins, leur faire des offres et veiller à ce qu'ils soient satisfaits, sont des tâches essentielles pour un(e) employé(e) de commerce. Selon l'option choisie, ces entretiens ont lieu dans la langue nationale ou dans une langue étrangère.

Définition des tâches

Tâche partielle 1:	Vous préparez les dossiers, formulaires et documents importants pour l'entretien avec le client. Vous menez des entretiens de conseil avec des clients. Vous montrez l'utilité du service en fonction des besoins concrets des clients.
--------------------	---

Tâche partielle 2:	Vous participez à l'établissement et à l'entretien de relations avec les clients. Vous présentez les caractéristiques typiques des mesures d'acquisition et de fidélisation de la clientèle. Vous faites le lien entre celles-ci et les mesures de communication.
--------------------	---

Indications pour la mise en œuvre

Respectez les directives de l'entreprise formatrice et concertez-vous étroitement avec votre formateur(trice) en entreprise.

Organisation

Effectuez le mandat pratique dans le cadre de votre travail quotidien.

Il vous faut entre 45 et 60 minutes pour documenter la pratique.