

## Mandat pratique: Acquérir des clients, les fidéliser, répondre à leurs attentes (Option langue nationale)

(d2, d3, d4, d5)

---

### 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: Entretien des relations avec les clients et les fournisseurs

d5: Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale

### 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.
-----------------------	---

Tâche partielle 3:	Vous menez à chaque fois, de manière factuelle et orientée solutions, les situations exigeantes d'entretien client et de réclamation.  Vous analysez votre propre comportement en matière de communication et en déduisez des mesures d'amélioration pertinentes.
-----------------------	---

Tâche partielle 4:	Vous utilisez la communication adaptée au groupe cible dans votre langue de travail.
-----------------------	--

---

### **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.