



D : Gestions 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 ») - Mandat pratique 1

---

## Réussir les entretiens de réclamation

---

### Objectifs évaluateurs :

- d5.ef4 : Ils utilisent des techniques de résolution des conflits en désescalade lors d'entretiens exigeants. (C3)
- d5.ef5 : Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits, des réclamations et des négociations, ainsi que des entretiens de conseil exigeants, de manière systématique, factuelle et axée sur la recherche de solutions. (C4)

**Objectif :** année d'apprentissage 3 (spécifique à l'option)

---

## Mandat pratique

### Exposé de la situation

En tant que spécialiste dans le domaine commercial, ton objectif est que tes clients soient satisfaits de toi et de ton entreprise. En cas de réclamations, cet objectif représente un défi particulier. Surtout lorsque les clients sont très en colère et t'agressent verbalement. Beaucoup d'émotions sont alors en jeu. Mais en même temps, chaque réclamation t'offre une bonne occasion de te comporter de manière professionnelle et de convaincre tes clients de la qualité de ton entreprise.

Tu t'exerces à gérer les réclamations de manière professionnelle grâce à ce mandat pratique.

Réalise ta mission pratique directement dans ton travail quotidien à partir d'un cas ou d'une situation concrète issue de la pratique.

### Séries d'exercices

Exercice n°1 : Découvre quelles sont les directives de l'entreprise en matière de traitement des réclamations. Rédige pour toi une fiche d'information utile contenant les points les plus importants.

Option spécifique à la branche : découvre quelles sont les directives de l'entreprise en matière de traitement des réclamations spécifiques à l'assurance. Rédige pour toi une fiche d'information utile contenant les points les plus importants.

---

Exercice n°2 :            Traite de manière autonome au moins deux réclamations de clients - entretiens avant. Fais attention aux points suivants :

- Écoute activement.
- Prends la demande du client au sérieux.
- Reste aimable.
- Ne te laisse pas déstabiliser.
- Proposer une solution.

Aborde les entretiens de réclamation de manière positive. Les réclamations sont en effet une bonne occasion d'établir la satisfaction du client. Tes clients se souviendront bien plus facilement d'une réclamation traitée de manière satisfaisante que d'un entretien de vente ou de conseil normal.



Analyse de manière ciblée la situation et le besoin de tes clientes lors de la réclamation. Mets-toi à leur place et regrette ce qui s'est passé. Cela permet d'orienter la conversation dans une direction positive.

---

Exercice n°3 :            Documente et réfléchis à tes résultats dans ton Cyberdossier.

---

### **Les directives spécifiques à l'entreprise :**

S'il existe des directives spécifiques à l'entreprise sur le comportement à adopter lors d'entretiens exigeants avec des clients et en cas de réclamations.

---

## Compétences opérationnelles

### Auto-évaluation

**Question directrice 1** : Est-ce que je conçois des entretiens de réclamation exigeants de manière professionnelle ?

#### Critères de compétence

---

Avant l'entretien, j'examine toujours différentes solutions possibles.

---

Avant de mener des entretiens de réclamation exigeants, je réfléchis autant que possible aux scénarios possibles, aux défis, au vocabulaire spécifique et aux questions des clients.

---

Je mène des entretiens de réclamation exigeants de manière structurée à l'aide de la fiche d'information préparée.

---

Pour les clientes particulièrement exigeantes, j'utilise des techniques de communication appropriées et ciblées, comme l'écoute active, la paraphrase, le pontage, les techniques de questionnement.

---

Dans mon suivi consciencieux de l'entretien, je planifie les étapes suivantes et en déduis des mesures d'amélioration pour les futurs entretiens.

---

### Évaluation par un tiers

**Question directrice 1** : Est-ce qu'il/elle organise des entretiens de réclamation exigeants de manière professionnelle ?

#### Critères de compétence

---

Il/elle examine toujours différentes variantes de solutions avant l'entretien.

---

Avant de mener des entretiens de réclamation exigeants, il/elle réfléchit si possible aux scénarios possibles, aux défis, au vocabulaire spécifique et aux questions des clients.

---

Il/elle mène des entretiens de réclamation exigeants de manière structurée à l'aide de la fiche d'information préparée.

---

Pour les clients particulièrement exigeants, il/elle utilise des techniques de communication appropriées et ciblées, telles que l'écoute active, la paraphrase, le pontage, les techniques de questionnement.

---



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft  
Association pour la formation professionnelle en assurance  
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

---

Dans son suivi consciencieux de l'entretien, il/elle planifie les étapes suivantes et en déduit des mesures d'amélioration pour les entretiens futurs.

---