

D : Gestion 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 2

Gérer des entretiens de conseil exigeants

Objectifs évaluateurs :

- d5.ef1 : Lors d'événements, ils interagissent avec différents acteurs de manière éloquente et adaptée à la situation (Small Talk). (C3)
- d5.ef2 : Ils mènent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants avec différents groupes d'intérêts par le biais de divers canaux de communication dans la langue nationale de la région. (C3)
- d5.ef3 : Ils emploient le vocabulaire spécialisé dans la langue nationale choisie lors des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants en fonction du groupe cible. (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

Les situations de conseil exigeantes t'offrent une excellente opportunité de te présenter, toi et ton entreprise, sous leur meilleur jour. Tu y parviendras si les clients sont satisfaits de tes conseils et en tirent profit.

Utilise ce mandat pratique pour t'entraîner à des entretiens de conseil exigeants et pour améliorer ton comportement dans des situations futures.

Réalise ton mandat 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 : Interviewe ton supérieur hiérarchique sur le thème des entretiens de conseil exigeants. Demande par exemple

Option spécifique à la branche : interviewe ton supérieur hiérarchique sur le thème des entretiens de conseil exigeants dans le domaine des assurances. Demande par exemple,

– ce qu'est un entretien de conseil exigeant.

- comment ton supérieur hiérarchique reste professionnel lors d'entretiens de conseil exigeants.
- quelles sont les recettes du succès pour des entretiens de conseil exigeants.

Résume tes conclusions.

Définis ensuite, avec ton supérieur, un entretien de conseil exigeant que tu pourras mener.

-
- Exercice n°2 :
- Prépare bien l'entretien de conseil exigeant. Par exemple en
- esquissant différentes variantes de solutions, y compris leurs avantages et inconvénients
 - visualisant des propositions de solutions
 - réfléchissant aux avantages pour le client
 - préparant des documents importants
 - regardant les offres de la concurrence et tu fais des recherches sur leurs avantages et leurs inconvénients
 - préparant un guide d'entretien

-
- Exercice n°3 :
- Conduis maintenant l'entretien de conseil exigeant.
- Veille à bien entamer l'entretien.
 - Utilise de manière judicieuse les différentes techniques de conduite d'un entretien.
- Conclut l'entretien de manière professionnelle.
- Dans tous les cas, reste objectif et ne te laisse pas déstabiliser par des clients exigeants.

-
- Sous-tâche 4 :
- Documente et réfléchis à tes résultats dans ton Cyberdossier.

Les directives spécifiques à l'entreprise :

Compétences opérationnelles

Auto-évaluation

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

Critères de compétence

Je prépare toujours différentes variantes de solutions en amont de l'entretien de conseil.

Avant les entretiens de conseil exigeants, je réfléchis, dans la mesure du possible, aux scénarios possibles, aux défis et aux questions des clients.

Je mène des entretiens de conseil exigeants de manière structurée à l'aide d'un guide d'entretien préparé.

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 de conseil, je planifie les étapes suivantes et en déduis des mesures d'amélioration pour les entretiens futurs.

Question directrice 2 : Est-ce que je parviens à mener systématiquement des entretiens de négociation exigeants ?

Critères de compétence

Lors de la préparation, je réfléchis à des scénarios rationnellement réalistes et à des alternatives d'action appropriées que je peux appliquer.

Je prépare mes lignes d'argumentation de manière structurée et logique.

Au début de l'entretien, j'utilise le small talk de manière ciblée et appropriée afin de créer une base positive avec mes partenaires de négociation.

Pendant l'entretien, j'utilise de manière réfléchie différentes techniques de négociation, comme le recadrage, le questionnement, le compromis, le silence tactique.

En cas de fortes objections ou même de conflits lors d'un entretien de négociation, j'utilise des techniques de communication désescaladantes orientées vers la recherche de solutions.

Évaluation par un tiers

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

Critères de compétence

Il/elle prépare toujours différentes variantes de solutions en amont de l'entretien de conseil.

Il/elle réfléchit, dans la mesure du possible, aux scénarios possibles, aux défis et aux questions des clients avant de mener des entretiens de conseil exigeants.

Il/elle mène des entretiens de conseil exigeants de manière structurée à l'aide d'un guide d'entretien préparé.

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.

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

Question directrice 2 : réussit-il/elle à mener systématiquement des entretiens de négociation exigeants ?

Critères de compétence

Lors de la préparation, il/elle réfléchit à des scénarios rationnellement réalistes et à des alternatives d'action appropriées qu'il/elle peut appliquer.

Il/elle prépare son argumentation de manière structurée et logique.

Au début de l'entretien, il/elle utilise le small talk de manière ciblée et appropriée afin de créer une base positive avec ses partenaires de négociation.

Pendant l'entretien, il/elle utilise de manière réfléchie différentes techniques de négociation, telles que le recadrage, le questionnement, le compromis, le silence tactique.

En cas d'objections fortes ou même de conflits lors d'un entretien de négociation, il/elle utilise des techniques de communication désescalade orientées vers la solution.



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