



D : Organiser les relations avec les clients et les fournisseurs

D6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère ») - Mandat pratique 1

Réussir les entretiens de réclamation dans une langue étrangère

Objectifs évaluateurs :

- d6.ef4 : Ils utilisent des techniques de résolution des conflits en désescalade lors d'entretiens exigeants. (C3)
- d6.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 - même dans une langue étrangère. Tu peux t'entraîner à la meilleure manière de procéder en réalisant ce travail 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 au secteur : découvre quelles sont les directives de l'entreprise en matière de traitement des réclamations liées aux produits et aux offres d'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 dans la langue étrangère. Fais attention aux points suivants :

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

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 un entretien de réclamation exigeant dans une langue étrangère de manière professionnelle ?

Critères de compétence

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

Avant de mener des entretiens de réclamation exigeants dans une langue étrangère, je réfléchis si 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 dans la langue étrangère 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 dans la langue étrangère, 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.

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