

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 2

Gérer des entretiens de conseil exigeants dans une langue étrangère

Objectifs évaluateurs :

- d6.ef1 Lors d'événements, ils interagissent avec différents acteurs de manière éloquente et adaptée à la situation (Small Talk). (C3)
- d6.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 en anglais ou dans une deuxième langue nationale. (C3)
- d6.ef3 : Ils emploient le vocabulaire spécialisé dans la langue choisie lors des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants en fonction du groupe cible. (C3)
- 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

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 peuvent en profiter. Profite de ce mandat pratique pour t'exercer à agir dans des entretiens de conseil exigeants en langue étrangère et pour améliorer ton comportement dans des situations futures.

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 : Définis avec ton supérieur hiérarchique un entretien de conseil que tu pourras mener dans la langue étrangère avec des clients exigeants.

Option spécifique à la branche : détermine avec ton supérieur hiérarchique un entretien de conseil spécifique

à l'assurance que tu peux mener dans la langue étrangère avec des clients exigeants.

Interviewez votre supérieur(e) sur le thème des "entretiens de conseil exigeants". Demandez-lui par exemple quelles sont les situations qui peuvent se présenter et comment elle y réagit. Demandez-lui également quelles sont ses recettes pour réussir des entretiens de conseil exigeants. Résumez vos conclusions sur des cartes mémoire.

Exercice n°2 :

Prépare bien l'entretien de conseil exigeant. Réfléchis par exemple aux points suivants :

- Esquisser différentes variantes de solutions, y compris les avantages et les inconvénients et des exemples.
- Visualiser les solutions proposées
- Réfléchir aux avantages pour le client
- Préparer les documents importants
- Réfléchir aux questions possibles des clients
- Offres et avantages/inconvénients de la concurrence
- Vocabulaire spécialisé en langue étrangère

Prépare un guide d'entretien.

Exercice n°3 :

Conduis maintenant l'entretien de conseil exigeant dans la langue étrangère. Veille également à bien entamer l'entretien et à le conclure de manière professionnelle. Utilise de manière judicieuse les différentes techniques de conduite d'entretien.

Dans tous les cas, reste objectif et ne te laisse pas déstabiliser par des clients exigeants.

Exercice n°4 :

Documente et réfléchis à tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Les directives spécifiques à l'entreprise :

Compétences opérationnelles

Auto-évaluation

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

Critères de compétence

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

Avant de mener des entretiens de conseil 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 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.

Évaluation par un tiers

Question directrice 1 : Conçoit-il/elle des entretiens de conseil exigeants dans la langue étrangère de manière professionnelle ?

Critères de compétence

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

Avant de mener des entretiens de conseil exigeants dans une 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 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.
