



1^{re} année de formation

Accueillir les clients

Mandat pratique

Compétence opérationnelle b1 : Accueillir les clients et les fournisseurs

Situation initiale

À la réception, le client se fait une première impression de l'entreprise.

En tant que professionnel-le, tu accueilles la clientèle et l'accompagnes de manière professionnelle dès le début.

Dans ce mandat pratique, tu t'exerces à accueillir les clients.

Définition de la tâche

- Tâche partielle 1** Réfléchis à la façon dont tu peux accueillir la clientèle de manière professionnelle :
- Quels mots peux-tu utiliser pour accueillir aimablement un client ?
 - Comment peux-tu veiller à ce que les temps d'attente soient agréables ?
 - Comment transfères-tu les questions des clients ?

Consigne les réponses dans un aperçu.

-
- Tâche partielle 2** Discute de ton aperçu de la tâche partielle 1 avec ta ou ton responsable.
Demande-lui d'autres conseils pour accueillir la clientèle de manière professionnelle.

-
- Tâche partielle 3** Avec ta ou ton responsable, détermine des situations dans lesquelles tu accueilles la clientèle.

Au cours des deux prochains mois, accueille la clientèle. Pour ce faire, utilise ton aperçu de la tâche partielle 2.

Complète l'aperçu en permanence en ajoutant les nouveaux éléments.

-
- Tâche partielle 4** Après deux mois, discute de tes expériences avec ta ou ton responsable.

-
- Tâche partielle 5** Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.
-



Remarques sur la solution

Pour la tâche partielle 1, pose-toi les questions suivantes : Comment aimerais-tu être accueilli-e en tant que client-e ? Quand te sens-tu bien accueilli-e ?

Observe comment tes collègues de travail accueillent la clientèle. Complète ton aperçu de la tâche partielle 1 avec tes observations.

Tu trouveras d'autres idées pour personnaliser l'accueil des clients dans l'élément opérationnel « Accueillir les clients et les fournisseurs ».

Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.