



1^{re} année de formation

Instaurer un contact numérique

Mandat pratique

Compétence opérationnelle b2 : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs

Situation initiale

Chaque jour, des clients externes ou internes, des fournisseurs ou des collègues de travail prennent contact avec toi, y compris sur des canaux numériques (p. ex. e-mail, chat, appel vidéo).

Grâce à ce mandat pratique, tu apprends à aborder tes contacts numériques d'une manière professionnelle et adaptée aux besoins des clients.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, analyse les canaux de communication numérique que les clients, les fournisseurs ou les collègues de travail utilisent pour prendre contact avec toi.

Dresse un aperçu

- des canaux ;
- du type de contacts ;
- des directives de l'entreprise en matière d'utilisation des canaux de communication numériques (p. ex. protection des données, signature des e-mails).

Tâche partielle 2 Réfléchis à ce qui caractérise une bonne communication sur les canaux numériques.

Formule pour chaque canal plusieurs phrases conviviales en vue d'une première prise de contact.

Complète ton aperçu de la tâche partielle 1 avec ces phrases.

Demande un feed-back à ta ou ton responsable au sujet de tes réflexions.

Tâche partielle 3 Au cours des quatre prochaines semaines, utilise les phrases formulées dans le cadre de la tâche partielle 2 lors de tes premières prises de contact numériques.



Tâche partielle 4 Évalue la pertinence des phrases de la tâche partielle 2 :

- En quoi ont-elles été pertinentes ?
- En quoi ont-elles été inadaptées ?

Adapte les phrases sur la base de tes réflexions et parles-en avec ta ou ton responsable.

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

Remarques sur la solution

Pense à tes propres expériences en tant que client-e : Quel type de prise de contact apprécies-tu ? Quel type d'accueil numérique te déplaît ?

Demande à tes collègues comment elles ou ils gèrent leur première prise de contact numérique.

Pour savoir comment aborder avec succès une prise de contact numérique, consulte l'élément opérationnel « Réceptionner et traiter les demandes des clients et des 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.