



2<sup>e</sup> année de formation

---

## Transmettre des informations

---

### Mandat pratique

---

#### Compétence opérationnelle b3 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

---

##### Situation initiale

En tant que professionnel-le, tu transmets des informations, notamment sur des produits ou services de ton entreprise, à la clientèle interne ou externe ou à des fournisseurs.

Ce faisant, tu mènes un entretien d'information.

Dans un entretien d'information productif, tu es bien informé-e et tu réponds de manière satisfaisante aux questions de la personne en face.

Ce mandat pratique te permet de préparer et de mener un entretien d'information.

##### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Avec ta ou ton responsable, définis au moins deux entretiens d'information que tu peux mener ou auxquels tu peux assister.

Note les dates dans ton calendrier.

---

**Tâche partielle 2** Renseigne-toi sur les produits ou services qui seront abordés lors de l'entretien d'information. Utilise pour cela les canaux de l'entreprise (p. ex. Intranet, site Internet, brochures).

Consigne les informations dans un aperçu.

---

**Tâche partielle 3** Rédige des messages brefs et intelligibles ou prépare des représentations graphiques (p. ex. diagrammes, images) sur trois produits ou services.

Les messages ou les représentations graphiques doivent contenir les principales informations sur les produits ou services.

---

**Tâche partielle 4** Présente tes informations des tâches partielles 2 et 3 à tes collègues de travail. Demande-leur un feed-back pour pouvoir compléter les informations et les rendre plus compréhensibles.

Demande-leur si tes explications étaient correctes et ce que tu peux améliorer.

---



---

**Tâche partielle 5** Mène les entretiens d'information ou assiste aux entretiens de la tâche partielle 1.  
Utilise les informations des tâches partielles 2 et 4 lors des entretiens d'information.

---

**Tâche partielle 6** Évalue les entretiens d'information :

- As-tu réussi à communiquer les principales informations ?
- La personne en face a-t-elle compris les informations?
- Étais-tu suffisamment préparé-e ?

Consigne tes réflexions par écrit et discutes-en avec ta ou ton responsable.

---

**Tâche partielle 7** Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

---

### Remarques sur la solution

Prends l'aperçu de la tâche partielle 2 avec toi à l'entretien d'information.

Tu découvriras comment communiquer correctement des informations et évaluer des entretiens d'information dans l'élément opérationnel « Mener des entretiens d'information et de conseil avec 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.