



Cours interentreprises – Jour en présentiel 4

Poste 2 : Traiter les appels téléphoniques

Directive de travail « Jeu de rôle »

Situation initiale

Dans l'unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux », vous avez appris les aspects importants d'une conversation téléphonique avec une cliente ou un client. Passons maintenant à la pratique : appliquez votre savoir-faire lors de jeux de rôle.

Définition de la tâche

- | | |
|----------------|---|
| Étape 1 | Lisez les situations initiales du jeu de rôle à la page suivante de cette directive de travail. |
| Étape 2 | Déterminez qui joue quel rôle. La personne qui observe analyse le comportement de l'employé-e de commerce CFC SA à l'aide de la fiche d'observation à la page 3. |
| Étape 3 | Faites tous le jeu de rôle en procédant comme suit : <ol style="list-style-type: none">1. Jouer une conversation téléphonique sur la base de la situation initiale.2. Chaque personne rapporte comment elle s'en est sortie dans le rôle (p. ex. : à quel moment n'étiez-vous pas à l'aise ? Selon vous, qu'est-ce que vous avez particulièrement bien réussi et qu'est-ce qui vous a semblé difficile ?)3. L'observatrice ou l'observateur explique ce qu'elle/il a observé (outil : fiche d'observation). |
| Étape 4 | Échangez les rôles jusqu'à ce que chaque personne ait joué chaque rôle une fois. |
| Étape 5 | En groupe, notez dans votre présentation PowerPoint deux à trois points clés à améliorer pour mieux remplir votre rôle d'employé-e de commerce CFC SA au sein de l'entreprise (« résolutions »). |

Attentes

- Consigner sa réponse dans la présentation PowerPoint. Exploiter activement les connaissances acquises dans l'unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».
- En groupe, noter deux à trois mots clés sur les points à améliorer dans des situations similaires du quotidien professionnel.
- Utiliser ses connaissances sur les règles et les normes de l'entreprise en matière de communication.



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Organisation

Durée : 20 minutes

Méthode de travail : groupes de trois

Outils : unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux », marqueurs.



Jeux de rôle

Situation initiale :

Une personne vous téléphone et se renseigne sur la disponibilité d'un produit. Vous n'êtes malheureusement pas en mesure de lui communiquer l'information, car vous ne la connaissez pas.

Rôle 1 : cliente/client

Rôle 2 : employé-e de commerce CFC SA

Rôle 3 : observatrice/observateur



Fiche d'observation pour le rôle « Observatrice/observateur »

	Nom employé-e de commerce CFC SA :
Étape 1 : Entamer la conversation	
Étape 2 : Désamorcer la situation	
Étape 3 : Proposer une solution	
Étape 4 : Tenir parole	
Étape 5 : Surprendre la cliente ou le client	



	Nom employé-e de commerce CFC SA :
Étape 1 : Entamer la conversation	
Étape 2 : Désamorcer la situation	
Étape 3 : Proposer une solution	
Étape 4 : Tenir parole	
Étape 5 : Surprendre la cliente ou le client	



	Nom employé-e de commerce CFC SA :
Étape 1 : Entamer la conversation	
Étape 2 : Désamorcer la situation	
Étape 3 : Proposer une solution	
Étape 4 : Tenir parole	
Étape 5 : Surprendre la cliente ou le client	