



Poste 3 : Mener un entretien de réclamation

Directive de travail « Jeu de rôle »

Situation initiale

Durant le cours, vous avez appris à gérer des entretiens de réclamation de manière professionnelle. Mettez maintenant vos connaissances en pratique.

Définition de la tâche

Étape 1	Lisez la situation initiale 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 : 1. Jouer un entretien de réclamation 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 la 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

- Utiliser les connaissances acquises dans le cours sur le thème « Traiter des réclamations ».
- 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.



Jeu de rôle

Situation initiale :

Une personne téléphone, énervée, parce qu'elle n'a pas encore reçu sa commande. Elle voudrait l'annuler. Ce n'est malheureusement pas possible, car la commande a déjà été envoyée.

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	