

## Guide pour la réalisation du mandat 3 « Entretiens clients »

---

### Tâche partielle 1

Le lecteur doit pouvoir **identifier** :

- les clients internes, les clients externes ;
- les situations de contact les plus fréquentes (voir UA « **bien gérer ses contacts avec les clients** » – **accueil, déterminer les besoins, prise de congé**) – 2 situations de contact expliquées.

### Tâche partielle 2

**3** contacts clients sont développés : raconter le contenu de l'entretien sans oublier les interventions/réactions du client (pas de dialogue, mais un récit).

Pour chaque entretien, mentionner la raison de l'entretien et les situations de contact.

Mettre en évidence les consignes et recommandations de l'entreprise. Expliquer si vous avez pu appliquer ces directives oui, non, pourquoi ?

Conseils de l'UA (chapitre 4) que vous avez appliqués et ceux que vous n'avez pas pu mettre en œuvre, pourquoi ?

### Tâche partielle 3

Mettre en forme l'œuvre sur Konvink, selon les tâches partielles 1 et 2. L'œuvre doit être structurée, (fil rouge lisible), agrémentée de 2 médias différents minimum, 3 contenus minimum (tableaux, processus, photos, vidéos, images, etc...).

Onglet « Réflexion » : répondre aux questions de manière pertinente – minimum 2 points positifs et 2 points négatifs (justifiez vos appréciations).

Onglet « Apprentissage » : répondre aux questions – raisonnement en lien avec la réflexion **et** la réalisation de l'œuvre.

### Tâche partielle 4

Partager l'œuvre avec votre formateur. Lorsque ce dernier a donné son accord, « **publier** ». ATTENTION : **ne pas** « soumettre pour évaluation ».

### Tâche partielle 5

Analyser les **3 entretiens** décrits en indiquant à quel niveau il y a des possibilités d'améliorations, en décrivant ce qui a bien et moins bien fonctionné ;

#### et

établir une liste-contrôle PDF de recommandations/conseils pour les futurs entretiens (à insérer dans votre œuvre).

Compléter les onglets « réflexion » et « apprentissage ».

Transmettre à nouveau l'oeuvre à votre formateur. Lorsqu'il a donné son accord, « soumettre pour évaluation ».

### Tâche partielle 6

Selon les consignes

#### Points d'attention :

- Récit ordonné/structuré, fil rouge
- Histoire
- Médias (créations personnelles si possible) pertinents, lisibles, plaisants ; faire preuve d'originalité et de créativité
- Indication des sources
- Respect de l'image de la personne, confidentialité, protection des données
- Orthographe et syntaxe

Sanctions en cas de non-respect du délai de mise en ligne du Mandat 3

- **1 point est retranché de la note finale si le Mandat 3 n'est pas en ligne le 15 février 2020**
- **la note de 1 est attribuée au Mandat 3, s'il n'est pas en ligne le 22 février 2020**