



Cours interentreprises – Jour en présentiel 4

Poste 1 : Traiter les demandes par e-mail

Directive de travail « Tâche d'apprentissage »

Situation initiale

Dans l'unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux », vous avez appris comment rédiger des e-mails et agir de manière professionnelle. Le moment est maintenant venu de mettre vos connaissances en pratique.

Définition de la tâche

Étape 1	Lisez les demandes de clients à la page suivante.
Étape 2	En groupe, répondez à deux des trois demandes de clients. Consignez votre réponse dans la présentation PowerPoint.
Étape 3	Dans la présentation PowerPoint, notez trois points auxquels vous avez prêté particulièrement attention pour répondre aux demandes.

Pour les plus rapides : répondez à la dernière demande.

Attentes

- Répondre à toutes les demandes des clients par écrit.
- Utiliser ses connaissances sur les règles et les normes de l'entreprise en matière de communication.
- Exploiter activement les connaissances acquises dans l'unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».

Organisation

Durée : 20 minutes

Méthode de travail : groupes de trois

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



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)

1^{re} demande :

New Message — ↗ ✕

To Cc Bcc

Subject

Chère Madame Modèle,

Il y a quelques semaines, j'ai passé une commande. Elle n'est toujours pas arrivée. Merci de me tenir informée du délai de livraison.

Meilleures salutations
Hildegard Janovic

Send ✳ A 📎 🔗 😊 ⚠ 🖼 ✍ ⋮ 🗑



2^e demande :

New Message — ↗ ✕

To Cc Bcc

Subject

Monsieur,

Nous venons de nous entretenir par téléphone pour fixer un rendez-vous. Je dois malheureusement reporter une nouvelle fois le rendez-vous.

Meilleures salutations
Arno Grobstein

Send ▼         ⋮ 



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)

3^e demande :

New Message — ↗ ✕

To Cc Bcc

Subject

Madame,

J'ai besoin de 15 classeurs DIN-A4 pour la fin de la semaine prochaine.

Merci de me les envoyer.

Meilleures salutations
Mitch Peterson

Send ✱ A 📎 🔗 😊 📷 ✍️ ⋮ 🗑️