



Cours interentreprises – Jour en présentiel 4

« Traiter les demandes des clients sur différents canaux »

Directive de travail « Atelier »

Situation initiale

Dans la phase d'autoapprentissage guidée, vous avez appris à traiter les demandes des clients de manière professionnelle sur différents canaux. Durant le cours, vous venez en outre d'apprendre ce qu'est un concept d'information et de communication et comment mener à bien un entretien de réclamation. Pour que vous puissiez mettre votre nouveau savoir-faire en pratique avec assurance dans l'entreprise à l'issue des CI, vous avez maintenant la possibilité de vous exercer. Pour cela, vous allez travailler dans un atelier à quatre postes.

Définition de la tâche

- | | |
|----------------|---|
| Étape 1 | Formez des groupes de trois. |
| Étape 2 | Traitez les postes de l'atelier les uns après les autres et consignez vos solutions dans une présentation PowerPoint. <ul style="list-style-type: none">– Poste 1 : Traiter les demandes par e-mail– Poste 2 : Traiter les appels téléphoniques– Poste 3 : Mener des entretiens de réclamations– Poste 4 : Répondre à des commentaires sur les réseaux sociaux |
| Étape 3 | Préparez-vous à présenter vos solutions en séance plénière. |

Attentes

- Lire attentivement la définition de la tâche de chaque poste.
- Répartir le temps intelligemment entre les tâches partielles pour pouvoir travailler aux quatre postes. L'ordre n'a pas d'importance.
- Utiliser ses connaissances sur les règles et les normes de l'entreprise en matière de communication.
- Noter les questions en suspens et les poser pendant la séance plénière.

Organisation

Durée : 80 minutes

Méthode de travail : groupes de trois, séance plénière

Outils : ordinateur portable, flipchart, marqueurs