

Points

Tâche 1

6 points

Objectif détaillé N° 1.1.1.3: S'enquérir des besoins du client

Situation initiale:

Vous travaillez au sein de la société Médica SA. Celle-ci fabrique des produits d'hygiène dentaire et buccale. Avant le lancement d'un nouveau produit, celui-ci est testé. Pour effectuer de tels tests, votre entreprise dispose d'un grand nombre de personnes volontaires. Ces personnes remplissent un questionnaire après avoir testé le produit et vous fournissent ainsi de précieux renseignements sur celui-ci. Médica SA vient de développer une nouvelle pâte dentifrice rendant les dents plus blanches et plus éclatantes.

Tâches:

- a) Il est possible de poser des questions ouvertes ou fermées.
Indiquez en quelques mots deux raisons pour lesquelles vous utilisez des questions ouvertes lors d'un entretien avec un client.
Vous obtenez 1 point pour une réponse correcte.

1) _____

2) _____

Nombre de points obtenus par page:

Points

- b) Formulez pour chaque critère mentionné dans le tableau ci-dessous un exemple de question concrète conformément au type de question demandé. Les exemples que vous formulerez doivent être différents l'un de l'autre.
Vous obtenez 1 point par exemple correct, soit 5 points au total.

Critère	Type de question:	Question concrète:
Effet de la pâte dentifrice	Question ouverte:	
Goût	Question ouverte:	
Design du tube	Question ouverte:	
Emballage	Question fermée:	
Prix	Question fermée:	

 Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 6**7 points****Objectif détaillé N° 1.1.3.3: Formuler des plaintes****Situation initiale:**

Vous travaillez à l'imprimerie Print SA, chemin des lettrines, 1111 Arial, où vous êtes responsable de la commande de matériel. Vous avez passé la commande suivante à la société Qualité & Cie, avenue d'excellence, 1200 Genève:

- 2 palettes de papier, couleur: blanc, format A4, à 80g/m²
- 1 palette de papier, couleur: jaune citron, format A4, à 120g/m²
- 15 paquets de papier, couleur: blanc, format A3, à 170g/m²
- Délai de livraison: 30 mai 2008.

La marchandise a été livrée aujourd'hui, mais le fournisseur a confondu les quantités de livraison: il vous a fait parvenir deux palettes de papier jaune citron et une palette de papier blanc. En outre, une partie des 15 paquets de papier (7 en tout) sont endommagés et leur contenu ne peut plus être utilisé.

Tâche:

Ecrivez une lettre de réclamation à la société Qualité & Cie. Celle-ci doit être formulée de telle sorte qu'elle corresponde aux exigences en matière de correspondance. Vous obtenez 7 points au total pour la lettre de réclamation.

**Nombre de
points
obtenus
par page:**

Lettre de réclamation:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Points

**Nombre de
points
obtenus
par page:**

Points

Tâche 7**4 points****Objectif détaillé N° 1.6.1.3: Analyser des processus de travail****Situation initiale:**

Vous êtes en mesure de comprendre, d'analyser et, si nécessaire, d'améliorer des processus de travail.

Tâche:

Vous trouverez ci-après les différentes étapes relatives au traitement par écrit des réclamations que reçoit une société de services de la part de ses clients. Veuillez examiner le déroulement des étapes sous l'angle des deux aspects mentionnés dans le tableau figurant à la page suivante et faites des propositions d'amélioration correspondantes en utilisant des phrases complètes. Vous obtenez 2 x 2 points, soit 4 points au total.

1	Réception de la réclamation écrite
2	Le service de courrier interne appose un tampon de réception
3	La lettre est transmise au secrétariat de direction
4	Saisie statistique
5	La lettre est photocopiée et transmise à la direction
6	Surveillance de l'entrée des prises de position internes
7	Prise de position claire -> passage à l'étape suivante Prise de position peu claire -> retour à la direction
8	La lettre est photocopiée et transmise au service de marketing
9	Surveillance de l'entrée des prises de position internes
10	Prise de position claire -> passage à l'étape suivante Prise de position peu claire -> retour au service de marketing
11	La lettre est photocopiée et transmise au service directement concerné par la réclamation
12	Surveillance de l'entrée des prises de position internes
13	Prise de position claire -> passage à l'étape suivante Prise de position peu claire -> retour au service directement concerné par la réclamation
14	Préparation d'une réponse
15	Approbation par la direction
16	Etablissement et envoi de la réponse par le secrétariat de direction
17	Classement

Nombre de points obtenus par page:

Aspects à prendre en compte	Possibilités d'amélioration
Durée de traitement de la réclamation	
Orientation-client	

Points

Nombre de points obtenus par page:

Tâche 8**6 points****Objectif détaillé N°: 1.1.1.1: Préparer un entretien avec un client****Situation initiale:**

Si l'on veut atteindre ses objectifs, il est essentiel de bien préparer un entretien.

Tâches:

- a) Formulez quatre questions logiques que vous vous posez **lors de la préparation** d'un entretien avec un nouveau client.
Vous obtenez $\frac{1}{2}$ point par question logique, soit 2 points au total.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

- b) L'entretien avec le client se déroule dans une salle de réunion de votre entreprise. Formulez quatre conditions essentielles à remplir pour que votre client se sente à l'aise dans cette salle.
Vous obtenez ½ point par condition logique, soit 2 points au total.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Nombre de
points
obtenus
par page:

- c) Dans le tableau ci-dessous, indiquez pourquoi il est important, tant pour le client que pour le conseiller, que l'entretien soit bien préparé.
Vous obtenez 1 point par réponse logique, soit 2 points au total.

Utilité pour le client	Utilité pour le conseiller

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Tâche 2**6 points****Objectif détaillé N° 1.1.3.2: Répondre aux plaintes****Situation initiale:**

Un client très irrité vous téléphone pour faire part d'une réclamation.

Tâche:

Comment réagissez-vous lors de l'entretien téléphonique?

Décrivez en 6 étapes votre manière de procéder. Utilisez des phrases brèves.

Vous obtenez 1 point par réponse correcte, soit 6 points au total.

1

2

3

4

5

6

Points

**Nombre de
points
obtenus
par page:**

Tâche 4**7 points****Objectif détaillé N° 1.1.3.3: Formuler des plaintes****Situation initiale:**

Dans votre entreprise (Services de restauration SA, 10, rue du Jura, 2000 Neuchâtel), vous êtes responsable de la commande et de la gestion des fournitures de bureau. Le 12 mai 2010, vous avez commandé à l'entreprise Bureamat SA, 10, rue du Léman, 1000 Lausanne, les fournitures suivantes:

- 50 intercalaires à touches neutres couleur, format A4, jeu de 12
- 20 intercalaires mensuels, format A4
- 30 classeurs noirs, dos large
- 10 assortiments de marqueurs Stabilo Boss, 4 couleurs, avec étuis en plastique

Délai de livraison convenu: 28 mai 2010

Ces articles sont livrés aujourd'hui 9 juin 2010, mais vous avez constaté les erreurs de livraison suivantes:

- les quantités des intercalaires ont été interverties, soit 20 pièces à touches neutres et 50 mensuels.
- au lieu des classeurs à dos large, on a livré des classeurs à dos étroit
- les boutons-pression de 5 étuis Stabilo Boss sont abîmés.

Tâche:

Rédigez une lettre de réclamation à l'intention de Bureamat SA en observant les règles et usages de la correspondance commerciale.

Pour la lettre de réclamation, vous obtenez 7 points au maximum.

Points

**Nombre de
points
obtenus
par page:**

Points

Tâche 1

6 points

Objectif détaillé N° 1.1.1.3: S'enquérir des besoins du client

Situation initiale:

Vous accueillez un nouveau client dans votre bureau. La seule chose que vous savez de lui est qu'il s'intéresse à vos produits et prestations qu'il ne connaît pas encore.

Tâches:

- a) En une seule phrase, expliquez de manière compréhensible pourquoi vous posez surtout des questions ouvertes lors de ce premier entretien (ne pas donner d'exemple).
Vous obtenez 2 points si votre réponse est correcte.

Nombre de points obtenus par page:

Points

b) Formulez ci-dessous en phrases complètes quatre questions ouvertes dont vous désirez obtenir une réponse de votre client au cours de ce premier entretien avec lui. Vous obtenez 1 point par question ouverte, soit 4 points au total.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Nombre de
points
obtenus
par page:

Tâche 1

8 points

Points

Objectif détaillé N° 1.1.1.1: Préparer un entretien avec un client

Situation initiale:

Après votre examen de fin d'apprentissage, vous posez votre candidature pour un emploi d'agent d'assurance. Lors de l'entretien d'embauche, on vous demande d'expliquer l'importance des entretiens avec les clients.

Tâches:

- a) Montrez, à l'aide de quatre exemples, pourquoi une bonne préparation de l'entretien avec un client est importante. Vous obtenez 1 point par aspect, soit 4 points au total.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Nombre de points obtenus par page:

Points

b) La préparation de l'entretien avec un client s'effectue en trois étapes:

1. Examiner la situation actuelle
2. Définir l'objectif souhaité
3. Elaborer une proposition

Complétez le tableau ci-dessous en formulant pour les deux premières étapes deux **questions ouvertes**. Attention! Il faut indiquer les questions que vous vous posez lors de la préparation de l'entretien et non celles que vous poserez lors de l'entretien même.

Vous obtenez 1 point par question appropriée et logique, soit 4 points au total.

Examiner la situation actuelle	1)
	2)
Définir l'objectif souhaité	1)
	2)

Nombre de points obtenus par page:

Tâche 2**4 points**

Points

Objectif détaillé N° 1.1.1.3: S'enquérir des besoins du client**Situation initiale:**

Au cours de votre formation, vous avez pu constater qu'il y avait des facteurs qui contribuaient au succès d'une vente. L'énonciation de questions ciblées joue donc un rôle déterminant.

Tâche:

Citez quatre raisons pour lesquelles l'énonciation de questions ciblées a un effet positif sur un entretien de conseil ou de vente.

Vous obtenez 1 point par raison logique citée, soit 4 points au total.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Nombre de
points
obtenus
par page:

Mandat 2

2 points

Objectif détaillé N° 1.1.3.2: Répondre aux plaintes

Un client appelle la centrale d'appels pour se plaindre. La voiture qu'il a réservée n'a pas été rendue propre (poils de chien et bouteilles en PET vides sur les sièges, etc.).

Indiquez en quatre étapes comment il faut habituellement traiter une réclamation. Vous obtenez ½ point par étape logique, soit 2 points au total.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Tâche 1**7 points****Objectif détaillé N° 1.1.1.1: Préparer un entretien avec un client****Situation initiale:**

Le conseiller clientèle de votre entreprise est absent. Vous êtes chargé/e de le remplacer. Vous avez ainsi l'occasion d'accueillir un client important pour lui présenter une nouvelle ligne de produits. Vous savez qu'il est essentiel de bien préparer cet entretien si vous voulez atteindre vos objectifs.

Tâches:

- a) Que faites-vous pour que le client se sente à l'aise et que l'entretien de vente soit une réussite? Nommez six critères!

Vous obtenez $\frac{1}{2}$ point par réponse exacte, soit 3 points au total.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

6) _____

Points

**Nombre de
points
obtenus
par page:**

Points

- b) Citez quatre supports de vente qui pourraient vous être utiles lors de votre entretien avec le client.

Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 2 points au total.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

- c) Il y a différentes étapes dans un entretien de vente. Indiquez dans le tableau ci-dessous les étapes manquantes.

Vous obtenez ½ point par ligne correctement remplie, soit 2 points au total.

Entretien de vente/étapes	
1	Accueil/début de l'entretien
2	
3	
4	
5	
6	Fixer par écrit le résultat de l'entretien
7	Prendre congé

Nombre de
points
obtenus
par page:

Tâche 2

6 points

Objectif détaillé N° 1.1.3.2: Répondre aux plaintes

Situation initiale:

Vous travaillez au service commercial d'un garage automobile. Un client se plaint de la mauvaise réparation de sa voiture.

Tâches:

- a) Indiquez, pour les étapes citées dans le tableau ci-dessous, deux mesures logiques ou deux règles de comportement professionnel.
Vous obtenez ½ point par description logique, soit 4 points au total.

Etape	Mesures/comportements en quelques mots
Réception de la réclamation	1)
	2)
Identification du problème	1)
	2)
Traitement de la réclamation	1)
	2)
Evaluation	1)
	2)

Points

Nombre de points obtenus par page:

Points

- b) On dit parfois qu'une **réclamation est une chance**. Pourquoi?
Expliquez le sens de cette affirmation.(2 points)

Nombre de
points
obtenus
par page:

Tâche 1

5 points

Objectif détaillé N° 1.1.1.3: S'enquérir des besoins du client

Situation initiale:

Vous travaillez dans le service de vente d'un grand magasin de cycles.
Vous préparez un entretien de vente avec un client potentiel.

Tâches:

- a) Quel type de questions utilisez-vous pour vous enquérir des besoins du client?
Vous obtenez ½ point si votre réponse est correcte.

- b) Formulez trois questions qui vous permettront de connaître les besoins du client.
Vous obtenez 1 point par question logique, soit 3 points au total.

1) _____

2) _____

3) _____

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

- c) Quel type de questions vous permettra de vérifier si vous avez bien cerné les besoins de votre client?

Vous obtenez ½ point si votre réponse est correcte.

- d) Formulez pour la tâche c) un exemple correspondant.

Vous obtenez 1 point si votre question est logique.

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Mandat 9**4 points****Objectif détaillé N° 1.1.3.2: Répondre aux plaintes**

Comme toutes les entreprises, les organisations à but non lucratif sont elles aussi confrontées à des plaintes.

a) Indiquez la marche à suivre la plus judicieuse lors de la réception et du traitement de plaintes (2 points).

- ① Offrir une solution / discuter
- ② Calmer la situation
- ③ Evaluer l'action autour de la plainte
- ④ Comprendre le problème
- ⑤ Présenter la marche à réaliser

<input type="checkbox"/>	①	②	③	④	⑤
<input type="checkbox"/>	②	①	④	⑤	③
<input type="checkbox"/>	④	②	③	⑤	①
<input type="checkbox"/>	⑤	①	②	④	③
<input type="checkbox"/>	③	⑤	①	④	②
<input type="checkbox"/>	④	⑤	①	②	③
<input type="checkbox"/>	⑤	④	③	②	①
<input type="checkbox"/>	②	④	⑤	①	③
<input type="checkbox"/>	③	①	⑤	④	②
<input type="checkbox"/>	①	⑤	④	②	③

 Nombre de points obtenus par page:

Points

- b) Vous participez à un atelier de formation sur le traitement des plaintes.
Sur le tableau, votre formateur a écrit le texte suivant:

«Perte d'argent – perte réparable
Perte de confiance – perte irréparable»

Quel sens a ce texte dans le cas d'une réclamation de client? (2 points)

Nombre de
points
obtenus
par page:

Tâche 8

4 points

Objectif évaluateur 1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients

Situation initiale:

Vous êtes responsable de l'achat des boissons destinées au personnel.

Vous avez commandé 12 caisses de bouteilles d'eau minérale:

- 6 caisses de bouteilles d'eau minérale gazeuse
- 6 caisses de bouteilles d'eau minérale non gazeuse

Le fournisseur vous a livré une caisse de coca-cola et deux caisses ne sont pas complètes.

Tâche:

Vous adressez une lettre de réclamation au fournisseur.

Mentionnez quatre contenus essentiels devant figurer dans une réclamation.

Vous obtenez 1 point par mention correcte, soit 4 points au total.

Contenus essentiels d'une lettre de réclamation:

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Sous-tâche 7**4 points****Objectif évaluateur 1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients**

Comme toutes les entreprises, les organisations à but non lucratif sont elles aussi confrontées à des plaintes.

a) Indiquez la marche à suivre la plus judicieuse lors de la réception et du traitement de plaintes (2 points).

- ① Offrir une solution / discuter
- ② Calmer la situation
- ③ Evaluer l'action autour de la plainte
- ④ Comprendre le problème
- ⑤ Présenter la marche à réaliser

<input type="checkbox"/>	①	②	③	④	⑤
<input type="checkbox"/>	②	①	④	⑤	③
<input type="checkbox"/>	④	②	③	⑤	①
<input type="checkbox"/>	⑤	①	②	④	③
<input type="checkbox"/>	③	⑤	①	④	②
<input type="checkbox"/>	④	⑤	①	②	③
<input type="checkbox"/>	⑤	④	③	②	①
<input type="checkbox"/>	②	④	⑤	①	③
<input type="checkbox"/>	③	①	⑤	④	②
<input type="checkbox"/>	①	⑤	④	②	③

Nombre de points obtenus par page:

Points

- b) Vous participez à un atelier de formation sur le traitement des plaintes.
Sur le tableau, votre formateur a écrit le texte suivant:

«Perte d'argent – perte réparable
Perte de confiance – perte irréparable»

Quel sens a ce texte dans le cas d'une réclamation de client? (2 points)

Nombre de
points
obtenus
par page: