



Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

Avoir le sens du service

Directive de travail « Jeu de rôle »

Situation initiale

Avoir le sens du service implique d'adopter certains comportements. Dans ce jeu de rôle, vous avez l'occasion d'expérimenter le sens du service et d'évaluer ensemble ces expériences.

Définition de la tâche

Étape 1 Formez des groupes de trois. Lisez les trois situations initiales des jeux de rôle à la deuxième page de cette directive de travail.

Étape 2 Déterminez qui joue quel rôle dans quel jeu. Après chaque jeu de rôle, alternez les rôles. L'observatrice ou l'observateur analyse le comportement des autres rôles à l'aide de la fiche d'observation à la page 3.

Étape 3 Faites tous les jeux de rôle en procédant comme suit :

1. Jouez le jeu de rôle.
2. Chaque personne rapporte comment elle s'en est sortie dans le rôle (me suis-je senti-e bien traité-e en tant que cliente ou client ? Ai-je eu le sens du service en tant qu'employé-e de commerce CFC SA ?)
3. L'observatrice ou l'observateur explique ce qu'elle/il a observé (outil : fiche d'observation).
4. Chaque personne note deux à trois points clés à améliorer dans son rôle d'employé-e de commerce CFC SA au sein de l'entreprise (« résolutions »).

Attentes

- Tester le sens du service.
- Noter deux à trois mots clés sur les points à améliorer dans des situations similaires du quotidien professionnel.

Organisation

Durée : 30 minutes

Méthode de travail : groupes de trois



Jeux de rôle

Jeux de rôle 1 :

Rôle 1 : cliente/client

Rôle 2 : employé-e de commerce CFC SA

Rôle 3 : observatrice/observateur

Situation initiale :

Une cliente/un client téléphone, énervé-e, et se plaint d'un service fourni par l'entreprise. Elle/il exige un remboursement, mais le contrat ne le prévoit pas.

Jeux de rôle 2 :

Rôle 1 : collaboratrice/collaborateur

Rôle 2 : employé-e de commerce CFC SA

Rôle 3 : observatrice/observateur

Situation initiale :

Une collaboratrice/un collaborateur confie à l'employé-e de commerce CFC SA un mandat à terminer pour le lendemain soir. L'employé-e de commerce CFC SA n'est pas certain-e de réussir à exécuter le mandat dans ce délai.

Jeux de rôle 3 :

Rôle 1 : cliente/client

Rôle 2 : employé-e de commerce CFC SA

Rôle 3 : observatrice/observateur

Situation initiale :

L'employé-e de commerce CFC SA téléphone à une cliente/un client pour fixer un rendez-vous pour une réunion. Trouver une date s'avère compliqué. Aucune des dates proposées ne convient à la cliente/au client.



Fiche d'observation pour le rôle « Observatrice/observateur »

Jeu de rôle 1

**Cliente/client ou collabora-
trice/collaborateur**

**Employé-e de commerce CFC
SA**

Quels éléments contribuant au
sens du service ont été utilisés ?

Qu'est-ce qui s'est bien passé ?

Qu'est-ce qui pourrait être
amélioré ?

Jeu de rôle 2

**Cliente/client ou collabora-
trice/collaborateur**

**Employé-e de commerce CFC
SA**

Quels éléments contribuant au
sens du service ont été utilisés ?

Qu'est-ce qui s'est bien passé ?

Qu'est-ce qui pourrait être
amélioré ?

Jeu de rôle 3

**Cliente/client ou collabora-
trice/collaborateur**

**Employé-e de commerce CFC
SA**

Quels éléments contribuant au
sens du service ont été utilisés ?

Qu'est-ce qui s'est bien passé ?

Qu'est-ce qui pourrait être
amélioré ?
