

5 Domaine de compétences opérationnelles D « Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs »

5.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
d.5	Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)
<p>Les employés et employées de commerce mènent des entretiens de conseil et de vente complexes ainsi que des négociations de manière différenciée sur différents canaux et s'expriment de manière professionnelle dans la langue nationale de la région.</p> <p>Ils utilisent le vocabulaire spécialisé de manière adaptée au groupe cible.</p> <p>Les employés et employées de commerce font preuve d'une rhétorique de base pour trouver des solutions à des entretiens complexes.</p> <p>Ils interagissent avec des clients/fournisseurs exigeants de manière adaptée à la situation, tant dans le cadre d'une conversation informelle (Small talk) que lors d'entretiens de conseil ou de négociations.</p>	
d.6	Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)
<p>Les employés et employées de commerce mènent des entretiens de conseil et de vente complexes ainsi que des négociations de manière différenciée sur différents canaux et s'expriment de manière professionnelle en anglais ou dans une deuxième langue nationale.</p> <p>Ils utilisent le vocabulaire spécialisé de manière adaptée au groupe cible.</p> <p>Les employés de commerce font preuve d'une rhétorique de base pour trouver des solutions à des entretiens complexes.</p> <p>Ils interagissent avec des clients/fournisseurs exigeants de manière adaptée à la situation, tant dans le cadre d'une conversation informelle (Small talk) que lors d'entretiens de conseil ou de négociations.</p>	

5.2 Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Gérer des situations conflictuelles et les réclamations sur les conflits dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)	d.5	120

CA 2 : Mener des entretiens exigeants avec des clients ou des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère ») **d.6**

120

5.3 Champ d'apprentissage 1 : Gérer des situations conflictuelles et des réclamations sur les conflits dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)

120 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

5.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

David est apprenti de troisième année et est appelé par un collègue pour parler à un client. Le client se plaint des informations erronées figurant sur la page internet de l'entreprise, en raison desquelles il a passé une commande erronée. David s'excuse et tente calmement de corriger les informations fausses. Le client exige de parler au supérieur de David afin d'obtenir des informations techniquement correctes. David est révolté car il a tout essayé pour conseiller le client. Il se tourne immédiatement vers son supérieur.

Activité typique 2 :

Le lendemain, David doit demander au client mécontent si la commande a été corrigée selon ses souhaits. En discutant au téléphone, les deux hommes découvrent que la commande ne s'est pas déroulée comme souhaité. Le client est maintenant très mécontent et veut annuler complètement la commande et changer de fournisseur. David considère que la faute est chez le client et réagit avec énervement.

Activité typique 3 :

Madame Gmelin confie régulièrement à « MEDIA&CO » la conception d'affiches pour son salon de coiffure. Jasmin, une apprentie de troisième année chez « MEDIA&CO », aime discuter avec elle, p. ex. du temps qu'il fait ou des vacances à venir. Elle ne discute pas seulement avec Madame Gmelin, elle essaie de trouver des sujets de conversation appropriés avec tous les clients, p. ex. pour réduire le temps d'attente.

5.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
d5.ep1a	Ils utilisent les techniques de conversation propres aux discussions informelles. (C3)
d5.ep1b	Ils vérifient la pertinence du contenu et la qualité de la discussion informelle (Small Talk). (C3)
d5.ep2a	Ils appliquent les points les plus importants dans la communication écrite avec des clients et des fournisseurs exigeants. (C3)
d5.ep2b	Ils mènent des entretiens de conseil et de négociation exigeants. (C3)
d5.ep4a	Ils expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit. (C2)
d5.ep4b	Ils appliquent des techniques de résolution des conflits. (C3)
d5.ep5a	Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits et des réclamations. (C3)
d5.ep6a	Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

d5.ep4a	Ils expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit. (C2)
	<i>Ils montrent les conditions de réussite de discussions informelles (Small talk). (d5.ep1a)</i>
	<i>Ils expliquent les différents aspects à prendre en compte dans la communication écrite avec les clients et les fournisseurs. (d5.ep2a)</i>
	<i>Ils expliquent différentes approches pour résoudre les conflits. (d5.ep4b)</i>
	<i>Ils expliquent les étapes des entretiens de réclamation. (d5.ep5a)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

internet de l'entreprise, en raison desquelles il a passé une commande erronée. David s'excuse et tente calmement de corriger les informations fausses. Le client exige de parler au supérieur de David afin d'obtenir des informations techniquement correctes. David est révolté car il a tout essayé pour conseiller le client. Il se tourne immédiatement vers son supérieur.

Activité typique 2 :

Le lendemain, David doit demander au client mécontent si la commande a été corrigée selon ses souhaits. En discutant au téléphone, les deux hommes découvrent que la commande ne s'est pas déroulée comme souhaité. Le client est maintenant très mécontent et veut annuler complètement la commande et changer de fournisseur. David considère que la faute est chez le client et réagit avec énervement.

Activité typique 3 :

Madame Weasley confie régulièrement à « MEDIA&CO » la conception d'affiches pour son restaurant. Elle est originaire d'Amérique et préfère s'exprimer dans sa langue maternelle. Jamin, une apprentie de troisième année chez « MEDIA&CO », aime discuter avec elle, p. ex. du temps qu'il fait ou des vacances à venir.

5.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
d6.ep1a	Ils utilisent les techniques de conversation propres aux discussions informelles. (C3) *
d6.ep1b	Ils vérifient la pertinence du contenu et la qualité de la discussion informelle (Small Talk). (C3) *
d6.ep2a	Ils appliquent les points les plus importants dans la communication écrite avec des clients et des fournisseurs exigeants. (C3) *
d6.ep2b	Ils mènent des entretiens de conseil et de négociation exigeants. (C3) *
d6.ep2c	Ils communiquent aussi bien dans la langue nationale de la régionale qu'en anglais ou dans une deuxième langue nationale. (C3) *
d6.ep4a	Ils expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit. (C2) *
d6.ep4b	Ils appliquent des techniques de résolution des conflits. (C3) *
d6.ep5a	Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits et des réclamations. (C3) *
d6.ep6a	Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4) *

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

d6.ep4a	Ils expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit. (C2) *
	<i>Ils montrent les conditions de réussite de discussions informelles (Small talk). (d6.ep1a)</i>
	<i>Ils expliquent les aspects à prendre en compte dans la communication écrite en langue étrangère avec les clients et les fournisseurs. (d6.ep2a)</i>
	<i>Ils expliquent dans une langue étrangère différentes approches pour résoudre les conflits. (d6.ep4b)</i>
	<i>Ils citent les étapes des entretiens de réclamation. (d6.ep5a)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

d6.ep1a	Ils utilisent les techniques de conversation propres aux discussions informelles. (C3) *
d6.ep1b	Ils vérifient la pertinence du contenu et la qualité de la discussion informelle (Small Talk). (C3) *
d6.ep2a	Ils appliquent les points les plus importants dans la communication écrite avec des clients et des fournisseurs exigeants. (C3) *
d6.ep2b	Ils mènent des entretiens de conseil et de négociation exigeants. (C3) *
d6.ep2c	Ils communiquent aussi bien dans la langue nationale de la régionale qu'en anglais ou dans une deuxième langue nationale. (C3) *
d6.ep4b	Ils appliquent des techniques de résolution des conflits. (C3) *
d6.ep5a	Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits et des réclamations. (C3) *
	<i>Ils utilisent des signaux verbaux et non verbaux et des stratégies de communication qui contribuent à éviter et à résoudre des conflits.</i>
d6.ep6a	Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4) *

5.4.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« d.6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère »

5.5 Examens dans le cadre de la note d'expérience

Le concept sommaire sert de proposition pour la conception de l'examen du domaine de compétences opérationnelles en question et peut être modifié en fonction des besoins. La proposition consiste en un mélange de méthodes adaptées aux contenus des compétences opérationnelles à évaluer et aux conditions cadres fixées dans les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification. Les méthodes sont brièvement présentées dans un glossaire (voir annexe 1).

<p>Option : « Communication dans la langue nationale »</p>	<p>Option : « Communication dans la langue étrangère »</p>
<p>Les bases</p> <p>Applications sur des exemples liés à la pratique (oral) _ Critical Incidents communicatifs</p>	<p>Les bases</p> <p>Applications sur des exemples liés à la pratique (oral) _ Critical Incidents communicatifs</p>
<p>Interconnexion (Structure interdisciplinaire) _ Analyse d'entretien (écrit) _ Jeu de rôles (oral)</p>	<p>Interconnexion (Structure interdisciplinaire) _ Analyse d'entretien (écrit) _ Jeu de rôles (oral)</p>