

## MEM 06 - Traiter les demandes des clients

Compétence opérationnelle d1 : Répondre aux demandes des clients ou des fournisseurs

### Situation initiale

Tu es souvent le premier point de contact pour les demandes des clients concernant les produits ou les services dans l'entreprise et tu es responsable du traitement ultérieur des demandes des clients. Effectue cette tâche pratique à l'aide d'un mandat concret (opération commerciale) ou d'une situation concrète dans l'entreprise.

### Données du problème

Tâche partielle 1 :	Réceptionne et traite une demande de client externe ou interne.
Tâche partielle 2 :	Demande les besoins concrets de la cliente ou du client. Procure-toi les informations et les documents nécessaires pour pouvoir conseiller la cliente ou le client.
Tâche partielle 3 :	Clarifie, si nécessaire, la disponibilité des produits et services souhaités.
Tâche partielle 4 :	Conseille le client ou la cliente et propose une solution. Participe, si nécessaire, à l'élaboration de l'offre.
Tâche partielle 5 :	Documente et réfléchis à ta démarche et à tes résultats. Décris la manière dont tu as procédé pour cette opération commerciale. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Compte 30 à 90 minutes pour documenter la démarche.

### Informations sur la procédure

Demande à la cliente ou au client si tu ne comprends pas tout. Prends des notes sur les informations obtenues.

## Grille de compétence pour l'auto-évaluation

**Question directrice 1 : suis-je capable de traiter les demandes des clients de manière autonome et efficace en utilisant les moyens appropriés ?**

### Critères de compétence

- Lors des demandes des clients, je planifie leurs travaux et je réagis de manière flexible aux changements.
- Je traite les demandes des clients de manière ciblée et dans les délais impartis.
- J'utilise les outils et les systèmes de l'entreprise de manière appropriée et efficace pour traiter les demandes des clients.
  - **J'y parviens déjà bien dans la pratique :** [ription individuelle la personne en formation]
  - **Je constate encore du potentiel d'amélioration dans ce domaine :** [ription individuelle la personne en formation]

---

## Question directrice 2 : suis-je en mesure de traiter les demandes des clients de manière qualitative et correcte ?

---

### Critères de compétence

- Lors du traitement des demandes des clients, j'utilise leurs connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche en fonction de la situation.
- Dans le cadre du traitement des demandes des clients, je rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Je traite les informations de manière responsable dans le cadre du traitement des demandes des clients et je respecte les directives relatives à la protection des données.
- Je traite les demandes des clients et clarifie leurs besoins.
- Je vérifie les variantes possibles et la faisabilité des demandes des clients.
- Je clarifie les dates de livraison souhaitées et élabore un rapport à l'attention du client.
- J'informe sur les procédés de fabrication des produits et les conditions de livraison.
- J'établis au besoin des offres et j'effectue le suivi auprès du client.
- Je me présente de manière professionnelle face aux clients en utilisant de manière ciblée les connaissances de la branche, de l'entreprise, des produits et des services.
- Je gère les informations et les données des clients conformément aux dispositions légales et aux directives de l'entreprise.
  - **J'y parviens déjà bien dans la pratique :** [inscription individuelle la personne en formation]
  - **Je constate encore du potentiel d'amélioration dans ce domaine :** [inscription individuelle la personne en formation]

---

## Question directrice 3 : suis-je capable de collaborer avec les clients et les collaborateurs dans un esprit de service lors du traitement des demandes des clients ?

---

### Critères de compétence

- Lors du traitement des demandes des clients, j'organise le contact et la communication avec les clients et les collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et je traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Je collabore sans problème avec d'autres services internes et externes lors du traitement des demandes des clients et je transmets les informations nécessaires aux services compétents.
- Lors du traitement des demandes des clients, je soutiens les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches organisationnelles et administratives.
  - **J'y parviens déjà bien dans la pratique :** [inscription individuelle la personne en formation]
  - **Je constate encore du potentiel d'amélioration dans ce domaine :** [inscription individuelle la personne en formation]

---

## Grille de compétence pour l'évaluation externe

---

### Question directrice 1 : la personne en formation est-elle capable de traiter les demandes des clients de manière autonome et efficace en utilisant les moyens appropriés ?

---

#### Critères de compétence

- Lors des demandes des clients, elle planifie ses travaux et réagit de manière flexible aux changements.
- Elle traite les demandes des clients de manière ciblée et dans les délais impartis.

- Elle utilise les outils et les systèmes de l'entreprise de manière appropriée et efficace pour traiter les demandes des clients.
  - **Elle y parvient déjà bien dans la pratique :** [inscription individuelle du supérieur hiérarchique]
  - **Je constate encore du potentiel d'amélioration dans ce domaine :** [inscription individuelle du supérieur hiérarchique]

---

### Question directrice 2 : la personne en formation est-elle capable de traiter les demandes des clients de manière qualitative et correcte ?

---

#### Critères de compétence

- Lors du traitement des demandes des clients, elle utilise ses connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche en fonction de la situation.
- Dans le cadre du traitement des demandes des clients, elle rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Elle traite les informations de manière responsable dans le cadre du traitement des demandes des clients et respecte les directives relatives à la protection des données.
- Elle traite les demandes des clients et clarifie leurs besoins.
- Elle vérifie les variantes possibles et la faisabilité des demandes des clients.
- Elle clarifie les dates de livraison souhaitées et élabore un rapport à l'attention du client.
- Elle s'informe sur les procédés de fabrication des produits et les conditions de livraison.
- Elle établit des offres et, si nécessaire, fait un suivi auprès du client.
- Elle se présente de manière professionnelle face aux clients en utilisant de manière ciblée les connaissances de la branche, de l'entreprise, des produits et des services.
- Elle gère les informations et les données des clients conformément aux dispositions légales et aux directives de l'entreprise.
  - **Elle y parvient déjà bien dans la pratique :** [inscription individuelle du supérieur hiérarchique]
  - **Je constate encore du potentiel d'amélioration dans ce domaine :** [inscription individuelle du supérieur hiérarchique]

---

### Question directrice 3 : la personne en formation est-elle capable de collaborer avec les clients et les collaborateurs dans un esprit de service lors du traitement des demandes des clients ?

---

#### Critères de compétence

- Lors du traitement des demandes des clients, elle organise le contact et la communication avec les clients et les collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Elle collabore sans problème avec d'autres services internes et externes lors du traitement des demandes des clients et soutient l'échange d'informations (et transmet les informations nécessaires aux services compétents).
- Lors du traitement des demandes des clients, elle soutient les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches organisationnelles et administratives.
  - **Elle y parvient déjà bien dans la pratique :** [inscription individuelle du supérieur hiérarchique]
  - **Je constate encore du potentiel d'amélioration dans ce domaine :** [inscription individuelle du supérieur hiérarchique]