



Durant cette journée, vous assimilez le contenu de l'unité d'apprentissage :

**"Traiter les demandes des clients sur différents canaux".**

Vous devrez suivre les étapes indiquées dans cette œuvre.

Vous avancerez en autonomie, et consignerez vos réponses dans une oeuvre Konvink.

[02\\_Jour03\\_MD\\_Phase\\_dAutoapprentissage\\_guidee\\_CFC\\_V2.0.pdf](#)



## Réflexion



- ✔ Notez ce qui s'est bien déroulé pour vous durant cette journée d'apprentissage autonome.
- ✘ Notez les obstacles que vous avez rencontrés durant cette journée d'apprentissage autonome.

## Learnings



Qu'allez-vous...

- continuer de faire ?
- commencer à faire ?
- arrêter de faire ?

... lors de votre prochaine journée d'apprentissage autonome.

## Introduction

### Créez une œuvre intitulée "CI3 - apprentissage autonome"

- Dans cette œuvre, vous documenterez étape par étape, vos travaux de la journée.
- Nous recommandons un travail individuel.
- L'utilisation de l'IA est à éviter.
- Le travail est obligatoire mais ne sera pas noté.

## Etape 1

### Première tâche à effectuer :

Allez dans le "Module de connaissances" de l'unité d'apprentissage "Traiter les demandes des clients sur différents canaux".

### Lisez les boîtes suivantes :

- "Les principes de base du contact avec les client-e-s"
- "Les facteurs de succès du contact avec les client-e-s sur différents canaux"

### Deuxième tâche à effectuer :

Dans l'unité d'apprentissage "Traiter les demandes des clients sur différents canaux", rendez-vous dans l'"Unité de transfert" et **consultez les documents suivants** :

- "MindMap"
- "Aide-mémoire"

### Documents joints

[AM\\_01\\_TraLeDemaDeClieSurDiffCan\\_FR\\_V1.0.pdf](#)

Aide-mémoire de l'unité d'apprentissage "Traiter les demandes des clients sur différents canaux" - source : Konvink

[MM\\_TraLeDemaDeClieSurDiffCan\\_V1.0\\_FR.pdf](#)

MindMap de l'unité d'apprentissage "Traiter les demandes des clients sur différents canaux" - source : Konvink

### Images jointes

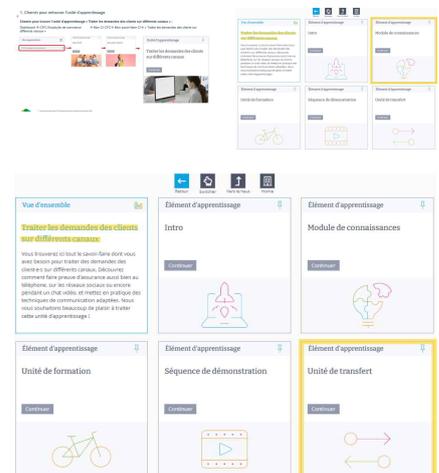


Image 1 : chemin d'accès pour trouver l'Unité d'apprentissage / Image 2 : chemin d'accès pour "Module de connaissances" / Image 3 : chemin d'accès pour "Unité de transfert" - Source Konvink

## Etape 1 - Tâche de fixation de connaissances

Dans votre œuvre, **créez une étape intitulée "Tâche de fixation de connaissances - Etape 1"**

Ecoutez l'audio joint dans cette étape puis **répondez aux questions ci-dessous** :

- Quels canaux de communication votre entreprise utilise-t-elle pour traiter les demandes des clients ?
- Pour chaque canal, notez trois facteurs garantissant le succès des contacts avec la clientèle.

### Fichiers audio joints

[Accéder au fichier audio](#)

Audio à écouter avant de répondre à la tâche de fixation de connaissances (1 min. 28) - source : CIFIC Genève

### Images jointes



Image 1 : les facteurs de succès des contacts clients - source Konvink /  
Image 2 : les canaux de communication - source CIFIC Genève

## Etape 2

### Première tâche à effectuer :

Dans l'unité d'apprentissage "Traiter les demandes des clients sur différents canaux", rendez-vous dans la "Séquence de démonstration" et **regardez les vidéos**.

**Notez vos observations directement dans le document ci-joint** intitulé "prise de notes visionnages". Ensuite, ajoutez ce document à votre œuvre.

### Deuxième tâche à effectuer :

Dans l'unité d'apprentissage "Traiter les demandes des clients sur différents canaux", rendez-vous dans le "Module de connaissances" et **lisez la boîte suivante** :

- **"Traiter les demandes des clients sur différents canaux"**

### Documents joints

[prise\\_de\\_notes\\_visionnage.docx](#)

Document à utiliser lors du visionnage des vidéos - source : CIFIC Genève

Image : document d'observation à utiliser pendant la vidéo - source CIFIC Genève

## Etape 2 - Tâche de fixation de connaissances

Dans votre œuvre, **créez une étape intitulée "Tâche de fixation de connaissances - Etape 2"**

Visionnez la vidéo jointe dans cette étape puis **répondez aux questions ci-dessous** :

- Présentez étape par étape un cas pratique auquel vous avez été confronté-e dans votre entreprise et décrivez la manière dont vous avez géré le contact avec la clientèle. Pour ce faire, appuyez-vous sur l'illustration "Déroulement d'un contact client" dans le chapitre "Traiter les demandes des clients sur différents canaux".
- Inscrivez deux exemples de formulation positive que vous pouvez utiliser dans votre quotidien professionnel.

### Documents joints

[Outil\\_de\\_travail\\_langage\\_positif.pdf](#)

Outil de travail - langage positif - source : Konvink



Image : déroulement d'un contact client - source Konvink

[Accéder au fichier vidéo](#)

Vidéo à visionner avant de répondre à la tâche de fixation de connaissances (3 min. 24) - source CIFC Genève

## Etape 2 - Effectuez les unités de formation

Dans l'unité d'apprentissage "Traiter les demandes des clients sur différents canaux", rendez-vous dans l'"Unité de formation" et testez vos connaissances en **effectuant les deux premiers exercices e-tests** :

- Connaissances - qu'ai-je appris ?
- Compréhension - appris oui, mais compris ?

### Images jointes

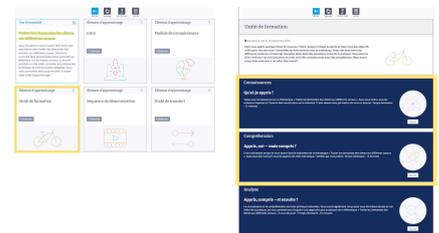


Image 1 : chemin d'accès pour "Unité de formation" - Source Konvink / Image 2 : exercices de l'unité de formation - source Konvink

## Etape 3 - Finaliser les exercices de e-tests

### Première tâche à effectuer :

Dans l'unité d'apprentissage "Traiter les demandes des clients sur différents canaux" rendez-vous dans le "Module de connaissances" et **lisez la boîte suivante** :

- "Conseils pratiques"

### Deuxième tâche à effectuer :

Dans l'unité d'apprentissage "Traiter les demandes des clients sur différents canaux", rendez-vous dans l'"Unité de formation" et testez vos connaissances en **effectuant le troisième exercices e-tests** :

- Analyse : Appris, compris - et ensuite ?

### Troisième tâche à effectuer :

Dans "Mon savoir faire CI", rendez-vous dans "Exercice d'E-tests" et **effectuez le test en blanc de l'unité d'apprentissage traitée aujourd'hui** :

- "Traiter les demandes des clients sur différents canaux"

### Différents types de e-tests

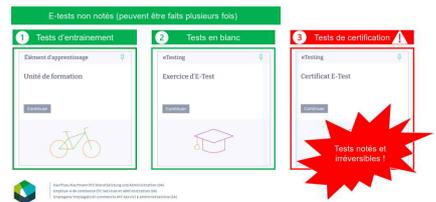


Image : 3 types de e-tests disponibles sur Konvink - source : CIFIC Genève

## Etape 3 - Tâche de fixation de connaissances

Dans votre œuvre, **créez une étape intitulée "Tâche de fixation de connaissances - Etape 3"**

Écoutez l'audio joint dans cette étape puis **répondez aux questions ci-dessous** :

- Décrivez deux situations issues de votre quotidien professionnel où le contact avec les client-e-s externes ou internes vous a donné du fil à retordre. Consignez ce qui vous a semblé difficile et expliquez pourquoi. Notez les solutions possibles pour la situation donnée et indiquez comment vous les gèreriez de manière professionnelle à l'avenir.
- Répondez à toutes les questions issues de l'instrument de transfert "fiche de réflexion". Ensuite, ajoutez ce document à votre œuvre.

### Fichiers audio joints

[Accéder au fichier audio](#)

Audio à écouter avant de répondre à la tâche de fixation de connaissances (40 sec.) - source : CIFIC Genève

### Documents joints

[Fiche\\_de\\_réflexion.pdf](#)

Fiche de réflexion - source : Konvink

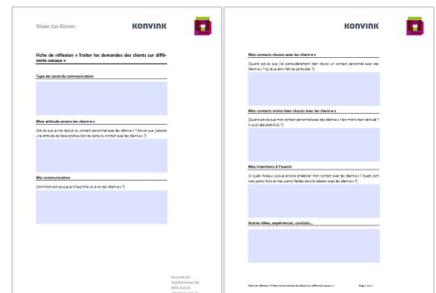


Image : fiche de réflexion jointe en annexe - source : Konvink

## Passer le test de certification

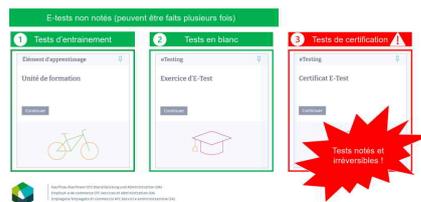
Une fois que vous êtes prêt, **prenez le test de certification de l'unité d'apprentissage "Gérer habilement les interfaces en entreprise"**.

Attention : le test de certification est noté et irréversible.

Assurez vous d'être dans conditions optimales pour passer le test.

Cet e-test contera dans la note de votre CC-CI1.

### Différents types de e-tests



*Cette journée d'apprentissage autonome doit être terminée avant votre webinaire prévu avec votre formateur-trice CI*