

## D2 – Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

**Répondre aux objections****Sous-tâche 1 et 2 : Demandes fréquentes et solutions possibles**

Dans le cadre de mon travail à la réception de [REDACTED], voici quelques demandes / objections fréquentes qu'il nous arrive de recevoir. Ce récapitulatif m'a été enseigné par les collaboratrices avec qui je travaille.

- Un client a vécu une mauvaise expérience en magasin
  - o Solution : on demande à la personne de nous écrire un mail (adresse à fournir)
- Une personne nous appelle pour nous annoncer le décès de l'un de ses proches qui est coopérateur (propriétaire d'une part sociale de 10CHF symboliques). Les héritiers désirent recevoir ces 10CHF en retour.
  - o Solution : les héritiers doivent nous adresser leur requête par e-mail auquel ils doivent joindre une copie de l'acte de décès ainsi qu'une photocopie de la part sociale de la personne décédée.
- Une demande de transmission d'un numéro de téléphone direct.
  - o Solution :
    - Si la personne affirme travailler chez [REDACTED] vérifier dans Outlook si elle dispose d'une adresse e-mail [REDACTED]. Si c'est le cas, on peut lui communiquer le numéro demandé.
    - Si la personne ne travaille pas pour [REDACTED], ne pas communiquer le numéro direct. Ecouter sa demande avec attention, faire preuve de compréhension et proposer de transférer l'appel au service concerné.

**Sous-tâche 3 : Cas pratiques**

Voici 3 cas auxquels j'ai été confrontée ces dernières semaines.

**Cas 1 : Demande de transmission d'un numéro de téléphone direct.**

Ces derniers mois, un bon nombre de choses ont changé chez [REDACTED], comme la migration du secteur Marketing à [REDACTED]. Il nous arrive donc parfois de recevoir des appels des magasins ayant des questions sur la gestion des commandes de fruits et légumes ou autres produits frais. Comme nous sommes encore en période d'adaptation, certains éléments restent encore à définir.

Dans ce cas, une adjointe de l'un de nos magasins avait une question sur le rythme des commandes pour les fruits et légumes. Elle se demandait quelle était la personne à joindre et s'est donc tournée vers nous.

Elle m'a alors demandé de lui donner le numéro de téléphone de la personne responsable.

Comme vu avec mes collègues de la réception, j'ai cherché le nom et prénom de cette "collègue" dans mon carnet d'adresse Outlook et je l'ai trouvée.

J'ai donc repris l'appel que j'avais mis en pause et lui ai transmis le numéro attendu.

**Cas 2 :** Une personne annonce le décès d'un proche coopérateur (titulaire d'une part sociale de 10 CHF symboliques) et les héritiers souhaitent récupérer cette somme.

Dans cette situation, la demande du client nous est parvenue directement de la [REDACTED] qui nous transmet des demandes de nos coopérateurs.

Bonjour, j'ai trouvé dans les affaires de mon oncle [REDACTED] une part sociale [REDACTED], dont je joins une copie en fichier joint ainsi que l'acte de décès de mon oncle. Quelle est la procédure pour restituer cette part sociale nominative, respectivement existe-t-il un droit à "remboursement" de la valeur de ladite part? Merci d'avance de vos nouvelles et meilleures salutations. [REDACTED]

Nous avons donc reçu le mail ci-dessus.

Comme le veut l'entreprise, chaque client se doit d'avoir une réponse et le plus rapidement possible. Voici donc ce que j'ai répondu au client concerné.

Bonjour Monsieur [REDACTED]

Nous avons bien reçu votre mail ci-dessous et vous en remercions.

Nous pouvons effectivement vous rembourser la part sociale de [REDACTED] sous la forme de carte cadeau équivalent à CHF 10.00 vu que vous nous avez transmis cette dernière.

Est-ce que vous désirez que nous procédions à son remboursement?

D'avance nous vous remercions pour votre réponse.

Meilleures salutations.

Par retour de mail, le client nous aura transmis son adresse postale, lieu auquel lui aura été livré une carte cadeau d'un montant de 10CHF.

**Cas 3 :** Un client a vécu une mauvaise expérience en magasin

Malheureusement, il arrive parfois que des clients nous appelle pour nous faire part de leur mécontentement.

Lorsque mes collègues du [REDACTED] sont disponibles je leur transmets l'appel.

Dans le cas présent, mes collègues n'étant pas présentes, j'ai demandé au client de nous écrire un e-mail que je me suis chargée de transmettre au service concerné.

Madame, Monsieur

Le **jeudi 30 octobre 2025**, à la fermeture du magasin [REDACTED], j'ai vécu une situation choquante au rayon boulangerie. Une vendeuse m'a brusquement retiré un pain en disant qu'il était réservé, sans explication. Quelques minutes plus tard, le **gérant du magasin est venu chercher ce même pain pour lui-même** et a réagi en riant lorsque je lui ai expliqué le problème.

Je trouve ce comportement irrespectueux envers un client et je vous demande de bien vouloir **examiner les images de surveillance** et me présenter des **excuses**.

Si je ne reçois aucune réponse ou excuse de la part du gérant, je partagerai cette situation au **maximum sur les réseaux sociaux** pour que ce genre de comportement ne se reproduise plus.

Merci de votre compréhension.

## **Sous-tâche 4 : Documentation**

Tous les compléments d'informations sont présents dans le présent document.