|  |  |
| --- | --- |
| Klemmbrett mit einfarbiger Füllung **Mission pratique 6.3** | **Nom de la personne en formation**  … |

**Entretiens de vente: Réclamations difficiles**

|  |
| --- |
| DCO a: Conseils aux clients et vente d’équipements optiques |
| a3: Conseiller les clientes et clients pour le choix d’équipements optiques |
| **Exemple de situation**  Dans la vente, la personne en formation rencontre une cliente qui se plaint bruyamment de ses nouvelles lunettes. |
| **Mission pratique**   * Documentez une réclamation professionnelle difficile à l'aide d'un exemple de client. * Présentez toutes les étapes du traitement de la réclamation, de l'accueil du client à la remise de la nouvelle solution visuelle. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Documentation de la mission pratique**  **…** | | |
| **Réflexion** | | |
| Qu’est-ce qui vous a bien réussi?  **…** | | |
| Où avez-vous rencontré des défis?  **…** | | |
| Que pourriez-vous faire de mieux?  **…** | | |
|  |  | |
| Date/Signature de la  personne en formation | **…** | **…** |
| Date/Signature de la  formatrice/du formateur | **…** | **…** |