|  |  |
| --- | --- |
| Klemmbrett mit einfarbiger Füllung **Mission pratique 5.1** | **Nom de la personne en formation**  … |

**Discussions conflictuelles et actions axées sur les solutions: Réclamations**

|  |
| --- |
| DCO a: Conseils aux clients et vente d’équipements optiques |
| a1: Accueillir et prendre en charge les clientes et les clients dans le magasin d’optique |
| **Exemple de situation**  Dans la vente, la personne en formation rencontre une cliente qui se plaint de ses nouvelles lunettes. |
| **Mission pratique**   * Montrez, à l'aide d'un exemple de client anonyme, comment vous avez traité la réclamation. * Décrivez la solution que vous avez trouvée avec la cliente. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 | **…** | **…** |