|  |  |
| --- | --- |
| **Bloc de compétences 1 : gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la pme** | |
| **Savoirs associés** | **Limites des savoirs associés et recommandations pédagogiques** |
| **Savoirs 1.3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME** | |
| **S 1.3.1 L’accueil**   * Communication orale professionnelle orientée clients : accueil, technique d’entretien de face à face, techniques d’argumentation * Pratiques culturelles | Les savoirs liés à la relation client sont à mettre en relation avec ceux du champ de la communication. L’objectif est de montrer l’importance de cette communication et de poser les conditions nécessaires à la construction d’une relation de confiance en prenant en compte les caractéristiques de chacun des clients, que le titulaire du diplôme doit parvenir à détecter. Les différentes techniques mises en œuvre sont à envisager dans ce contexte. |
| **S1.3.2 Les réclamations**   * Typologie des réclamations * Indicateurs des réclamations * Traitement des réclamations | L’étude des réclamations est abordée dans le cadre d’une démarche visant à la fois la satisfaction du client, la qualité et la valorisation de l’image de l’entreprise. Le titulaire du diplôme doit être en mesure de définir des indicateurs de suivi en adéquation avec la production de la PME et d’évaluer les coûts de la non-qualité.  Le traitement des réclamations peut aller jusqu’à la mise en place de procédures. On montrera qu’une réclamation non traitée, mal traitée ou ignorée peut engendrer une situation de conflit ou détériorer l’image de l’entreprise.  La gestion des réclamations peut être abordée à travers le PGI (fiche de réclamation, suivi du traitement).  **L’étude des réclamations peut être travaillée en relation avec le programme de CEJM (thèmes 1, 3 & éventuellement 4 en intégrant les clauses contractuelles et les principes de la preuve).** |