|  |  |
| --- | --- |
| Klemmbrett mit einfarbiger Füllung **Mission pratique 1.1** | **Nom de la personne en formation**  … |

**Présentation personnelle, bases de la communication en entreprise, philosophie du/de la client∙e: Accueil, salutations, bonnes manières et usage de la langue**

|  |  |
| --- | --- |
| DCO a: Conseils aux clients et vente d’équipements optiques | |
| a1: Accueillir et prendre en charge des clientes et clients dans le magasin d’optique | |
| **Exemple de situation**  Vous accueillez et saluez une cliente ou un client dans votre entreprise. Vous veillez à ce que la cliente ou le client se sente à l’aise. Vous communiquez avec la cliente ou le client de manière adaptée au destinataire / au client ou à la cliente et adaptez vos bonnes manières et votre langage à la situation. | |
| **Mission pratique**  Choisissez une cliente ou un client de votre entreprise que vous avez reçu∙e et salué∙e.   * Comment avez-vous procédé concrètement pour les salutations et l’accueil? * Quelles mesures avez-vous prises pour que le client ou la cliente se sente à l’aise? * Décrivez en détail. | |

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