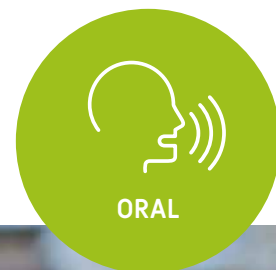




kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Communiquer avec des personnes de
groupes d'intérêts différents

Critical Incident (communication):
«Document d'identité»

Point d'appréciation 2 (DCO B)

Série zéro

Employé-e-s de commerce AFP
2023

Critical Incident (communication): «Document d'identité»

Situation de départ

Vous travaillez au centre de documents d'identité d'un canton et vous êtes de permanence téléphonique aujourd'hui. Votre office délivre des cartes d'identité et des passeports réguliers. Les documents d'identité réguliers sont envoyés dans les dix jours.

Pour les personnes ayant besoin d'une pièce d'identité plus rapidement, vous établissez également des passeports provisoires qui peuvent être délivrés immédiatement.

Il y a deux semaines, Madame Dubuis s'est rendue au centre de documents d'identité pour renouveler sa carte d'identité. Maintenant, Mme Dubuis appelle parce que la nouvelle carte d'identité n'est pas encore arrivée. Elle est très contrariée, car elle a besoin de sa carte d'identité de toute urgence puisqu'elle compte partir bientôt en voyage à l'étranger. Vous répondez à l'appel et prenez en charge la demande de Mme Dubuis.

Tâche

- Décrivez, étape par étape, comment vous menez l'entretien. Expliquez quelles techniques de communication vous utilisez. A chaque étape, décrivez ce que vous dites à la cliente.
- Répondez aux questions des experts ou expertes.

Evaluation

L'évaluation portera sur votre réponse à la question principale suivante:

- Dans cette situation, la personne candidate communique-t-elle de manière adaptée et utilise-t-elle les bonnes techniques de communication?

Temps imparti

5 minutes

- 2 minutes max. de préparation, puis présentation de votre solution. Pendant la préparation, vous pouvez prendre des notes que vous utiliserez lors de votre présentation.