

# Entretien d'explicitation

Nom :

Prénom :

Date :

Nom de l'enseignant :

**Compétence** : Recevoir les réclamations courantes

	N	F	A	E
Qu'est-ce qu'une compétence (lien avec le CAP)				
Quel est le nom de cette compétence ?				
Quel est l'intérêt d'étudier <u>cette</u> compétence ?				
Pour comprendre cette compétence nous avons suivi des étapes, lesquelles ?				
Quel est l'intérêt de travailler sur : « Ecouter et identifier clairement le type de réclamation » ?				
Quel est l'intérêt de travailler sur : « Proposer une action corrective dans le cas d'une réclamation simple » ?				
Quel est l'intérêt de travailler sur : « Transférer les réclamations non solutionnées au responsable » ?				
Quel est l'intérêt de travailler sur : « Expliquer au client la solution proposée » ?				
En quoi ces thèmes pourront vous aider dans vos vies personnelles et professionnelles ?				
Divers				
Niveau de compétence sur cette compétence				

Observations diverses :