



ORAL

Corrigé type

Communiquer avec des personnes
de groupes d'intérêts différents
Jeu de rôle: «Cliente en avance»
Point d'appréciation 2 (DCO B)

Série zéro 1.1
Employé-e-s de commerce AFP
2023

LE | DE

Jeu de rôle: «Cliente en avance»

Situation de départ

Vous travaillez le mercredi matin à 9h50 à la réception de l'entreprise «Software Solutions». Votre entreprise propose des solutions logicielles pour entreprises.

Une cliente de longue date, Madame Moser, se présente à son rendez-vous fixé à 10h00. Mme Moser est médecin et utilise le logiciel de l'entreprise pour son cabinet médical.

Mme Moser a rendez-vous avec le conseiller à la clientèle (Kundenberater), Monsieur Germanier. M. Germanier ne peut pas encore recevoir Mme Moser, car il participe à une autre réunion jusqu'à 10h00.

Vous rendez le temps d'attente de Mme Moser aussi agréable que possible. Vous profitez du temps restant jusqu'à 10h00 pour mettre à jour les données de la cliente et instaurer une ambiance positive. Vous savez que Mme Moser a déménagé récemment.

Tâche

→ Menez l'entretien avec Mme Moser en allemand. Le jeu de rôle commence au moment où Mme Moser se présente devant vous à la réception.

Remarque

Les données de Mme Moser enregistrées dans le fichier client sont:
Flora Moser, Bahnhofstrasse 5, 4435 Oberdorf,
numéro de téléphone: 078 532 43 23.

Evaluation

L'évaluation portera sur votre réponse aux questions principales suivantes:

- La personne candidate utilise-t-elle de manière judicieuse les principales méthodes et techniques d'entretien clientèle ou fournisseur dans une langue étrangère?
- La personne candidate mène-t-elle l'entretien en langue étrangère de manière structurée et dans le respect des rôles de chaque personne et est-elle à l'écoute?
- La personne candidate s'exprime-t-elle au niveau A2 défini par le CECRL (vocabulaire, syntaxe, etc.)?

Temps imparti

- 5 minutes de préparation
- 5 minutes de jeu de rôle

Corrigé type

Jeu de rôle: «Cliente en avance»

Partie de l'entretien

Procédure appropriée / technique d'entretien à mettre en œuvre / aspects à prendre en compte / mises en œuvre linguistiques possibles au niveau cible

Introduction et début de la conversation

- Salutation aimable de Mme Moser: «Guten Morgen, Frau Moser, ich freue mich sehr, Sie wiederzusehen!»
- Petit bavardage – sur le temps qu'il fait, une question sur la dernière fois que Mme Moser est venue dans votre entreprise, etc.
- Mme Moser tient apparemment un gâteau dans sa main et vous demandez à la cliente: «Kann ich Ihnen mit dem Kuchen helfen? Möchten Sie, dass ich ihn irgendwo hinstelle?»

Prendre en compte les demandes

- Formuler une question appropriée concernant la demande de Mme Moser:
«Frau Moser, wie kann ich Ihnen sonst helfen? Haben Sie einen Termin?»
- Ecouter activement la cliente et lui expliquer que M. Germanier est malheureusement en réunion. «Ich verstehe. Es tut mir sehr leid, aber Herr Germanier ist im Moment noch in einem Meeting mit einem anderen Kunden.»

Recherche de solution

- Instaurer une ambiance positive en proposant quelque chose à boire à Mme Moser et en suggérant d'utiliser le temps d'attente à bon escient:
«Frau Moser, möchten Sie etwas zu trinken? Tee, Kaffee oder Wasser?»
«Wir können gleich noch Ihre Kundendaten aktualisieren, denn ich habe gehört, dass Sie umgezogen sind. So können wir Ihre Wartezeit sinnvoll nutzen.»
- Poser des questions ciblées: «Wie lautet Ihre neue Adresse?»
- Ecouter activement et confirmer les données de la cliente:
«Könnten Sie bitte den Strassennamen wiederholen? Vielen Dank!»
«Also, Ihre Adresse lautet ...», «Ich wiederhole ...»,
«Und Ihre Telefonnummer?»

Fin de la conversation

- Vérifier si M. Germanier est désormais disponible:
«Ich schaue schnell, ob Herr Germanier jetzt fertig ist.»
- Mentionner le gâteau dans le réfrigérateur et prendre congé poliment:
«Ja, Herr Germanier empfängt Sie jetzt gerne in seinem Büro. Er ist in Zimmer Nr. 101, den Gang hinunter, die zweite Tür rechts. Ich werde ein Auge auf Ihren Kuchen haben – keine Sorge. Im Kühlschrank ist er sicher.»
- «Bis später, Frau Moser.»

Points généraux à prendre en compte / difficultés particulières dans cette situation

- D'une manière générale, il convient d'adopter une attitude de base orientée vers le service (faire preuve d'attention, d'ouverture, de compétence, de compréhension, se montrer digne de confiance, etc.) et communiquer de manière valorisante (faire preuve d'amabilité et de politesse, écouter activement, montrer de l'intérêt, du respect, etc.).
- La difficulté particulière de cet entretien consiste à combler judicieusement le temps d'attente et à instaurer une situation agréable pour la cliente afin d'éviter tout silence gênant.
- Indispensable: le gâteau est dans le réfrigérateur et les données de la cliente ont été mises à jour.

Remarques pour l'expert ou l'experte (dans le rôle du client / de la cliente ou du fournisseur)

Il serait judicieux de prévoir une boîte à gâteau, pour que la situation soit réaliste.

- Vous avez une réunion avec M. Germanier à 10h00.
- Vous avez acheté un gâteau avant le rendez-vous et il doit être mis au frais.
- Vous habitez désormais Schulstrasse 3 à 4435 Oberdorf.
Votre numéro de téléphone n'a pas changé: 078 532 43 23.
- Vous buvez votre thé avec du lait.