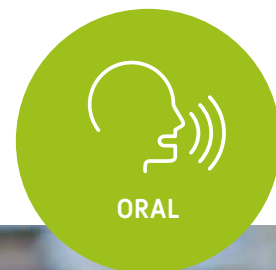




kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Communiquer avec des personnes
de groupes d'intérêts différents
Critical Incident (communication):
«Livraison incomplète»
Point d'appréciation 2 (DCO B)

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

Critical Incident (communication): «Livraison incomplète»

Situation de départ

Vous travaillez pour la société «Ofeti», spécialisée dans la fabrication de structures d'escalade pour enfants.
Actuellement, votre entreprise a de nombreuses commandes. C'est pourquoi vous avez commandé il y a deux semaines cinq mètres cubes de bois à Monsieur Chapuis, collaborateur du fournisseur de bois «Boisbrut». M. Chapuis vous a confirmé cette commande par écrit. Le bois doit être livré aujourd'hui.
Il est un peu plus de 9h00 lorsque le téléphone sonne. Un collaborateur de votre production est au bout du fil et vous informe que seuls quatre mètres cubes de bois ont été livrés au lieu de cinq.
La fabrication des structures d'escalade doit commencer dès demain et le bois est donc requis de toute urgence. Vous contactez immédiatement M. Chapuis par téléphone pour clarifier la situation et trouver une solution.

Tâche

- Décrivez étape par étape et à l'aide d'exemples comment vous mènerez l'entretien.
- Expliquez pourquoi vous procédez de la sorte et quelles techniques de communication vous utilisez.

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.