



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 | EN

## 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 Wright, se présente à son rendez-vous fixé à 10h00. Mme Wright est médecin et utilise le logiciel de l'entreprise pour son cabinet médical.

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

Vous rendez le temps d'attente de Mme Wright 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 Wright a déménagé récemment.

### Tâche

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

### Remarque

Les données de Mme Wright enregistrées dans le fichier client sont:  
Flora Wright, 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 Wright: "Good morning, Ms Wright, I'm very happy to see you again!"
- Petit bavardage – sur le temps qu'il fait, une question sur la dernière fois que Mme Wright est venue dans votre entreprise, etc.
- Mme Wright tient apparemment un gâteau dans sa main et vous demandez à la cliente: "Can I help you with this cake? Do you want me to put it somewhere for you?"

#### Prendre en compte les demandes

- Formuler une question appropriée concernant la demande de Mme Wright: "Ms Wright, how can I help you otherwise? Do you have an appointment?"
- Ecouter activement la cliente et lui expliquer que M. Germanier est malheureusement en réunion. "I see. I'm very sorry but Mr Germanier is still in a meeting with another client right now."

#### Recherche de solution

- Instaurer une ambiance positive en proposant quelque chose à boire à Mme Wright et en suggérant d'utiliser le temps d'attente à bon escient: "Ms Wright, would you like something to drink? Tea or coffee or water?"  
"I suggest that we could update your client details because I understand you have moved. Like this we can use your waiting time in a good way."
- Poser des questions ciblées: "What is your new address?"
- Ecouter activement et confirmer les données de la cliente: "Could you please repeat the street name? Thank you so much!" "So, this is ...", "Let me repeat ...", "What about your phone number?"

#### Fin de la conversation

- Vérifier si M. Germanier est désormais disponible: "Let me check if Mr Germanier is ready now."
- Mentionner le gâteau dans le réfrigérateur et prendre congé poliment: "Yes, Mr Germanier is happy to welcome you in his office now. It's room No. 101, down the corridor, the second door on your right. I will look after your cake – don't worry. It is safe in the fridge."
- "Goodbye! See you later Ms Wright."

**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.