



Corrigé type

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.

## Corrigé type

## Critical Incident (communication): «Livraison incomplète»

Marche à suivre possible	Exemples	Techniques de communication appropriées <sup>1</sup>
J'appelle le fournisseur et je lui explique la situation.	«Bonjour Monsieur Chapuis, j'ai commandé du bois chez vous il y a environ deux semaines. Le bois est arrivé aujourd'hui; par contre, la quantité ne correspond pas à la commande.»	→ Saluer l'autre personne
Je clarifie la situation à l'aide de questions ouvertes.	«Monsieur Chapuis, pouvez-vous m'expliquer pourquoi on nous a livré trop peu de bois?»	→ Techniques de questionnement appropriées
J'écoute activement le fournisseur et l'informe des conséquences possibles.	«Je comprends. Mais nous avons besoin de ce bois de toute urgence, car la fabrication des structures d'escalade commencera dès demain.»	→ Ecoute active
J'informe le fournisseur des conséquences du retard de livraison, demande une solution rapide ou formule moi-même une proposition.	«Si le bois n'est pas livré d'ici demain, nous pourrions perdre des commandes de notre clientèle.» «Pouvez-vous livrer le bois manquant d'ici demain ou quand puis-je m'attendre à la livraison?»	→ Messages à la première personne → Montrer des variantes de solutions
Enfin, je discute de la suite des opérations avec le fournisseur.	«Monsieur Chapuis, pourriez-vous s'il vous plaît me confirmer par écrit les points dont nous avons discuté?»	→ Conclure l'entretien

<sup>1</sup> REMARQUE pour les expert-e-s: Les techniques mentionnées ne sont que des exemples. Différentes terminologies doivent être autorisées. Il est important que les apprenant-e-s puissent réfléchir à leurs actions et les justifier.

No Go

Mettre la faute sur le fournisseur.

**Questions de compréhension**

Si nécessaire, posez 2–3 questions de compréhension sur la procédure décrite, par exemple: «Pourriez-vous répéter ... encore une fois? Pourriez-vous décrire ... encore une fois avec d'autres mots? Qu'entendez-vous exactement par écouter activement, comment faites-vous dans cette situation»?