



Corrigé type

Relations avec la clientèle
ou les fournisseurs

Critical Incident 1 (communication):
«Livraison incomplète»
(langue étrangère)

Point d'appréciation 4 (DCO D)

Série zéro 1.1

Employé-e-s de commerce CFC
2023

Critical Incident 1 (communication): «Livraison incomplète» (langue étrangère)

Situation de départ

Vous travaillez en tant qu'employé ou employée de commerce dans un magasin d'articles électroniques.
Votre entreprise collabore depuis de nombreuses années avec la société informatique «Tecnica», basée en Angleterre.
Votre supérieure a récemment commandé les derniers modèles d'ordinateurs de «Tecnica». Ces ordinateurs vont faire l'objet la semaine prochaine d'une grande présentation commerciale à la clientèle. En contrôlant la livraison, vous constatez que si tous les appareils ont bien été livrés, il manque cependant une partie des câbles et des prises (cables and plugs) nécessaires. Il s'agit d'accessoires spécifiques (device-specific accessories). Ceux-ci ne peuvent donc pas être remplacés par des câbles et des prises classiques.
Vous contactez donc sur le champ la société «Tecnica» par téléphone.

Tâche

- Décrivez dans la langue étrangère, 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 1 (communication): «Livraison incomplète» (langue étrangère)

Marche à suivre possible	Exemples	Techniques de communication appropriées ¹
I greet the supplier, introduce myself and politely explain the situation.	"Hello, sir. My name is ... I am calling with regard to our order. We recently ordered the latest models of your computers and we have just received them. Having checked the delivery, I noticed that some cables and plugs were missing."	→ Saluer l'autre personne → Expliquer votre demande
I ask open-ended questions to establish the causes.	"Do you know why the delivery was incomplete?"	→ Techniques de questionnement appropriées
I inform the supplier of the consequences of a delay.	"We need these items because we will be presenting the computers to clients next week." "We are counting on you as a longstanding partner."	→ Exposer votre point de vue
I request a solution.	"Can you suggest a solution, and could you give us a discount to compensate for the late delivery?" or "Could you send us the cables and plugs by the end of the week?"	→ Recherche de solutions ensemble
I ask the supplier to specify the next steps.	"Could you please let me know the exact delivery date and confirm it in writing?"	→ Convenir des prochaines étapes → Conclure l'entretien
No Go	→ Mettre la faute sur le fournisseur.	

¹ 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.

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»?