



Corrigé type

Relations avec la clientèle
ou les fournisseurs

Jeu de rôle: «Augmentation des prix»

Point d'appréciation 4 (DCO D)

Série zéro 1.1

**Employé-e-s de commerce CFC
2023**

Jeu de rôle: «Augmentation des prix»

Situation de départ

Vous travaillez en tant qu'employé ou employée de commerce dans un grand magasin de sanitaires. Votre entreprise dispose d'une boutique en ligne et livre ses produits dans toute la Suisse. Vous travaillez avec des fournisseurs du monde entier. L'un de vos fournisseurs de longue date est la société italienne «VitalSan», qui fabrique des pommeaux de douche très extravagants (soffioni doccia). Comme ces articles sont très demandés par vos clients, vous contactez l'entreprise par e-mail pour commander 200 pommeaux de douche du modèle «Vittoria».

Jusqu'à présent, vous payiez un prix d'achat (prezzo di acquisto) de CHF 90.–/pièce pour une commande d'un tel volume. Suite à votre demande, vous avez reçu par e-mail la réponse suivante:

Buongiorno,

grazie per il suo ordine. Mi fa piacere confermarle che disponiamo a magazzino del numero richiesto di soffioni doccia del modello «Vittoria». Tuttavia, la devo informare che la nostra azienda si è recentemente trovata costretta ad aggiornare i prezzi a causa degli aumenti nei costi di produzione.

Possiamo fornirle il modello richiesto «Vittoria» al prezzo di acquisto di CHF 106.– al pezzo.

Non esiti a contattarmi al telefono per qualsiasi eventuale domanda.

Cordiali saluti,
Francesca Ferrari

Comme le prix a augmenté de près de 20%, votre responsable vous charge de contacter l'entreprise pour négocier un meilleur tarif. Cette semaine, un grand salon du sanitaire est organisé, auquel participe également Madame Ferrari.

Vous avez pris rendez-vous avec elle en marge de l'événement. La rencontre est programmée pour aujourd'hui, dix heures.

Tâche

- Analysez la situation et réfléchissez à la manière dont vous allez procéder pour l'entretien.
- Menez l'entretien en italien avec Madame Ferrari.

Remarque

En cas de questions du fournisseur pour lesquelles vous n'avez pas de données, vous pouvez créer vos propres réponses en fonction de la situation.

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 de conseil, de vente ou de négociation dans la langue étrangère?
 - La personne candidate mène-t-elle l'entretien en langue étrangère de manière structurée et dans le respect des rôles de chacun-e et est-elle à l'écoute?
 - La personne candidate s'exprime-t-elle au niveau B1 défini par le CECRL (vocabulaire, liens logiques entre les phrases, etc.)?

Temps imparti

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

Corrigé type

Jeu de rôle: «Augmentation des prix»

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 Madame Ferrari: «Buongiorno signora Ferrari, mi fa molto piacere possa dedicarmi del tempo oggi per un incontro.»
- Petit bavardage – sur le temps qu'il fait, le Salon du sanitaire, combien de temps Madame Ferrari séjournera en Suisse, etc.:
«Per quanto tempo rimarrai qui? Ha tempo per visitare il luogo? Le piace sinora? Ecc.»

Communication concernant la demande

- Utiliser la première personne (je), résumer une dernière fois brièvement la raison de cette réunion:
«Siamo qui per discutere dell'aumento di prezzi dei soffioni doccia «Vittoria», che piacciono tanto alla nostra clientela. Il prezzo di acquisto è aumentato di circa il 20 percento rispetto a prima: siamo rimasti molto stupiti quando lo abbiamo appreso dalla sua e-mail.»
- Faire connaître vos besoins et attentes: indiquer fermement, mais avec politesse, que vous ne pouvez pas accepter l'augmentation de prix:
«Non possiamo accettare tale aumento di prezzo. 106 franchi svizzeri rispetto ai 90 franchi di prima è semplicemente troppo. Davvero non comprendiamo le ragioni di tale aumento. Me lo può spiegare di nuovo?»
- Ecouter activement ce que Madame Ferrari a à vous dire et lui demander de préciser en cas de doute.

Recherche de solution

- Utiliser les techniques de négociation, tirer parti du fait que la société VitalSan ne souhaitera pas mettre en péril la relation commerciale de longue date avec votre entreprise:
«Signora Ferrari, deve capire che non possiamo davvero accettare il prezzo di 106 franchi svizzeri per soffione doccia. I nostri clienti non pagheranno così tanto per il prodotto. Sa bene che stimiamo molto la collaborazione con la sua azienda e lavoriamo insieme da molto tempo.»
- Montrer votre disposition à trouver des compromis:
«Non può abbassare un po' i prezzi offerti?»
«Potremmo accettare un piccolo aumento, ma non il 20 percento in più, capisce.»
- Choisir des questions appropriées:
«Quindi ci offrirebbe un prezzo di «XY» se effettuiamo un ordine di 250 pezzi, corretto?»
- Obtenir des accords clairs:
«Quindi, abbiamo concordato che...»

Fin de la conversation

- convenir des prochaines étapes:
«Ci invierà una nuova offerta dopo essersi confrontata con il suo superiore. Non ci vorrà più di un giorno. Ottimo.»
- Prendre congé poliment:
«Sono felice che abbiamo trovato una soluzione che soddisfa entrambi. Le auguro una piacevole permanenza alla fiera e attendo presto sue notizie. Arrivederci.»

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, etc.) et communiquer de manière valorisante (faire preuve d'amabilité et de politesse, écouter activement, montrer de l'intérêt, du respect, etc.).
- La difficulté de cet entretien en particulier est de ne pas lâcher sur l'obtention d'un meilleur prix, tout en restant aimable, afin de ne pas compromettre la relation commerciale de longue date.
- Indispensable: à la fin de l'entretien, la personne candidate est parvenue à obtenir un accord.

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

- Actuellement, vous recevez en permanence des réclamations concernant les augmentations de prix.
- Vous les justifiez par l'augmentation des coûts de production et de personnel en Europe.
- Vous ne souhaitez pas ajuster vos prix et argumentez sur la qualité de vos pommeaux de douche: longue durée de vie / peu de défauts, prix stables sur les 15 dernières années, 3 ans de garantie.
- Vous avez comparé la concurrence et tous augmentent leurs prix, alors que la qualité est parfois nettement inférieure.
- Votre responsable vous a laissé entendre qu'à partir d'un montant de contrat de CHF 25 000.–, vous avez une marge de négociation d'environ 5%. Vous n'abordez cet argument des 5% que lorsque votre interlocuteur-trice «menace» de changer de fournisseur.
- C'est-à-dire que si le risque de perdre ce client se concrétisait, vous seriez prêt-e à baisser le prix à CHF 100.– pour une commande de 250 pièces.
- Le partenariat de longue date avec le secteur du commerce sanitaire suisse compte énormément pour vous.

