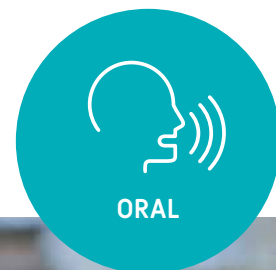




kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale



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**

LE | DE

## 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 allemande «BadLux», qui fabrique des pommeaux de douche très extravagants (Duschbrausen). Comme ces articles sont très demandés par vos clients, vous contactez l'entreprise par e-mail pour commander 200 pommeaux de douche du modèle «Victoria».

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

Guten Morgen

Vielen Dank für Ihre Anfrage zur Bestellung. Ich kann Ihnen mitteilen, dass wir die gewünschte Anzahl von Duschbrausen des Modells «Victoria» auf Lager haben.

Ich muss Sie jedoch darauf hinweisen, dass unser Unternehmen kürzlich gezwungen war, die Preise aufgrund steigender Produktionskosten anzupassen.

Wir können Ihnen das gewünschte Modell «Victoria» zum Einkaufspreis von CHF 106.– pro Stück anbieten.

Für weitere Fragen stehe ich Ihnen gerne telefonisch zur Verfügung.

Freundliche Grüsse  
Lea Schmidt

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 Schmidt.

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 allemand avec Madame Schmidt.

---

**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 Schmidt: «Guten Morgen, Frau Schmidt, ich freue mich sehr, dass Sie heute Zeit für dieses Gespräch haben!»
- Petit bavardage – sur le temps qu'il fait, le Salon du sanitaire, combien de temps Madame Schmidt séjournera en Suisse, etc.:  
«Wie lange werden Sie hier sein? Haben Sie Zeit, sich die Stadt etwas anzusehen? Gefällt Ihnen die Messe bis jetzt? Etc.»

#### Communication concernant la demande

- Utiliser la première personne (je), résumer une dernière fois brièvement la raison de cette réunion:  
«Wir möchten mit Ihnen über die Preiserhöhung der bei unseren Kundinnen und Kunden äusserst beliebten Duschbrausen «Victoria» sprechen. Der Einkaufspreis ist um fast 20 Prozent gestiegen – wir waren ziemlich schockiert, als Sie uns das in Ihrer E-Mail mitgeteilt haben.»
- Faire connaître vos besoins et attentes: indiquer fermement, mais avec politesse, que vous ne pouvez pas accepter l'augmentation de prix:  
«Wir können diesen Preisanstieg nicht akzeptieren. CHF 106.– im Vergleich zu den bisherigen CHF 90.–. Das ist einfach zu viel. Wir können die Gründe für diese Preiserhöhung wirklich nicht nachvollziehen. Könnten Sie mir das noch einmal erklären?»
- Ecouter activement ce que Madame Schmidt 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 BadLux ne souhaitera pas mettre en péril la relation commerciale de longue date avec votre entreprise:  
«Frau Schmidt, ich möchte, dass Sie verstehen, dass wir CHF 106.– pro Duschbrause wirklich nicht akzeptieren können. Unsere Kundinnen und Kunden werden nicht so viel für dieses Produkt bezahlen. Sie wissen, dass wir die Zusammenarbeit mit Ihrer Firma sehr schätzen, schliesslich arbeiten wir schon seit Langem zusammen.»
- Montrer votre disposition à trouver des compromis:  
«Können Sie nicht mit dem Preis etwas runtergehen?»  
«Wir sind bereit, etwas mehr zu bezahlen, aber nicht 20 Prozent mehr, verstehen Sie?»
- Choisir des questions appropriées:  
«Sie bieten uns also einen Preis von «XY» an, wenn wir 250 Stück bestellen? – Habe ich das richtig verstanden?»
- Obtenir des accords clairs:  
«Also, wir sind uns einig, dass ....»

---

Fin de la conversation

- convenir des prochaines étapes:  
«Sie schicken uns ein neues Angebot, wenn Sie es mit Ihrem Chef besprochen haben. Dies wird nicht länger als einen Tag dauern. Das ist in Ordnung.»
- Prendre congé poliment:  
«Ich freue mich, dass wir eine Lösung gefunden haben, die für uns beide funktioniert. Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Messebesuch und freue mich darauf, bald von Ihnen zu hören! Auf Wiedersehen.»

---

**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.



