



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 Italie.  
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 (i cavi e le spine) nécessaires. Il s'agit d'accessoires spécifiques (accessori specifici). 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 <sup>1</sup>
Saluto il fornitore, mi presento e spiego educatamente la situazione.	«Buongiorno signore, sono .... La contatto in riferimento al nostro ordine. Qualche tempo fa abbiamo ordinato gli ultimi modelli dei vostri computer e abbiamo appena ricevuto la consegna. In seguito a una prima verifica, ho potuto constatare che parte dei cavi e delle spine non è stata inviata.»	→ Saluer l'autre personne → Expliquer votre demande
Pongo domande aperte per informarmi sulle cause del problema.	«Mi può spiegare per quale motivo la consegna è incompleta?»	→ Techniques de questionnement appropriées
Informo il fornitore circa le ripercussioni del ritardo.	«Abbiamo bisogno dei vostri prodotti poiché la settimana prossima i computer saranno presentati alla clientela.» «Facciamo affidamento su di voi in quanto partner di lunga data.»	→ Exposer votre point de vue
Richiedo una soluzione.	«Può proporci una soluzione e accordarci uno sconto per il ritardo nella consegna?» oppure «Può inviarmi i cavi e le spine entro la fine della settimana?»	→ Recherche de solutions ensemble
Chiedo al fornitore di definire le successive azioni da intraprendere.	«La prego di indicarmi la data di consegna esatta e di confermarci il tutto per iscritto.»	→ Convenir des prochaines étapes → Conclure l'entretien
No Go	→ Mettre la faute sur le fournisseur.	

<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.

**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»?