



Communiquer avec des personnes
de groupes d'intérêts différents
Jeu de rôle: «Cliente en avance»
Point d'appréciation 2 (DCO B)

Série zéro 1.1
Employé-e-s de commerce AFP
2023

Jeu de rôle: «Cliente en avance»

Situation de départ

Vous travaillez le mercredi matin à 9h50 à la réception de l'entreprise «Software Solutions». Votre entreprise propose des solutions logicielles pour entreprises.

Une cliente de longue date, Madame Moser, se présente à son rendez-vous fixé à 10h00. Mme Moser est médecin et utilise le logiciel de l'entreprise pour son cabinet médical.

Mme Moser a rendez-vous avec le conseiller à la clientèle (Kundenberater), Monsieur Germanier. M. Germanier ne peut pas encore recevoir Mme Moser, car il participe à une autre réunion jusqu'à 10h00.

Vous rendez le temps d'attente de Mme Moser aussi agréable que possible. Vous profitez du temps restant jusqu'à 10h00 pour mettre à jour les données de la cliente et instaurer une ambiance positive. Vous savez que Mme Moser a déménagé récemment.

Tâche

→ Menez l'entretien avec Mme Moser en allemand. Le jeu de rôle commence au moment où Mme Moser se présente devant vous à la réception.

Remarque

Les données de Mme Moser enregistrées dans le fichier client sont:
Flora Moser, Bahnhofstrasse 5, 4435 Oberdorf,
numéro de téléphone: 078 532 43 23.

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 clientèle ou fournisseur dans une langue étrangère?
- La personne candidate mène-t-elle l'entretien en langue étrangère de manière structurée et dans le respect des rôles de chaque personne et est-elle à l'écoute?
- La personne candidate s'exprime-t-elle au niveau A2 défini par le CECRL (vocabulaire, syntaxe, etc.)?

Temps imparti

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