



ORAL

Corrigé type

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 Cattaneo, se présente à son rendez-vous fixé à 10h00. Mme Cattaneo est médecin et utilise le logiciel de l'entreprise pour son cabinet médical.

Mme Cattaneo a rendez-vous avec le conseiller à la clientèle (consulente client), Monsieur Germanier. M. Germanier ne peut pas encore recevoir Mme Cattaneo, car il participe à une autre réunion jusqu'à 10h00. Vous rendez le temps d'attente de Mme Cattaneo 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 Cattaneo a déménagé récemment.

Tâche

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

Remarque

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

Évaluation

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

Corrigé type

Jeu de rôle: «Cliente en avance»

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 Mme Cattaneo: «Buongiorno signora Cattaneo, mi fa piacere rivederla.»
- Petit bavardage – sur le temps qu'il fait, une question sur la dernière fois que Mme Cattaneo est venue dans votre entreprise, etc.
- Mme Cattaneo tient apparemment un gâteau dans sa main et vous demandez à la cliente: «La posso aiutare con la torta? Vuole che gliela conservi da qualche parte?»

Prendre en compte les demandes

- Formuler une question appropriée concernant la demande de Mme Cattaneo: «Signora Cattaneo, cosa posso fare per lei? Ha un appuntamento?»
- Ecouter activement la cliente et lui expliquer que M. Germanier est malheureusement en réunion. «Capisco. Sono spiacente, ma il signor Germanier è ancora in riunione con un altro cliente in questo momento.»

Recherche de solution

- Instaurer une ambiance positive en proposant quelque chose à boire à Mme Cattaneo et en suggérant d'utiliser le temps d'attente à bon escient: «Signora Cattaneo, posso offrirle qualcosa da bere? Tè, caffè o acqua?» «Nel frattempo potremmo aggiornare i suoi dati cliente, so che si è trasferita. In questo modo possiamo sfruttare al meglio il tempo dell'attesa.»
- Poser des questions ciblées: «Qual è il suo nuovo indirizzo?»
- Ecouter activement et confirmer les données de la cliente: «Può ripetere la via? Grazie.» «Quindi, è...», «Ripeto...», «E il suo numero di telefono?»

Fin de la conversation

- Vérifier si M. Germanier est désormais disponible: «Mi faccia controllare se il signor Germanier si è liberato.»
- Mentionner le gâteau dans le réfrigérateur et prendre congé poliment: «Sì, il signor Germanier la può ricevere nel suo ufficio ora. È la stanza n. 101, in fondo al corridoio, seconda porta a destra. Mi occuperò della sua torta, non si preoccupi. È al sicuro in frigorifero.»
- «Arrivederci! A presto signora Cattaneo.»

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, se montrer digne de confiance, etc.) et communiquer de manière valorisante (faire preuve d'amabilité et de politesse, écouter activement, montrer de l'intérêt, du respect, etc.).
- La difficulté particulière de cet entretien consiste à combler judicieusement le temps d'attente et à instaurer une situation agréable pour la cliente afin d'éviter tout silence gênant.
- Indispensable: le gâteau est dans le réfrigérateur et les données de la cliente ont été mises à jour.

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

Il serait judicieux de prévoir une boîte à gâteau, pour que la situation soit réaliste.

- Vous avez une réunion avec M. Germanier à 10h00.
- Vous avez acheté un gâteau avant le rendez-vous et il doit être mis au frais.
- Vous habitez désormais Schulstrasse 3 à 4435 Oberdorf.
Votre numéro de téléphone n'a pas changé: 078 532 43 23.
- Vous buvez votre thé avec du lait.