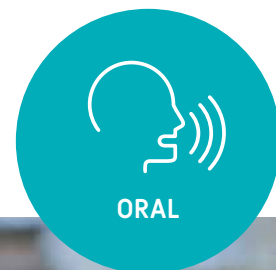




kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



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 | IT

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

