



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.