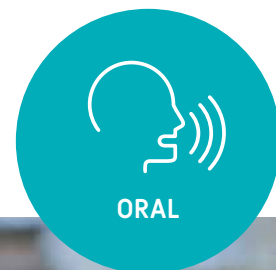




kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale



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 | EN

## 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 anglaise «Kingston», qui fabrique des pommeaux de douche très extravagants (the shower heads). Comme ces articles sont très demandés par vos clients, vous contactez l'entreprise par e-mail pour commander 200 pommeaux de douche du modèle «Victoria».

Jusqu'à présent, vous payiez un prix d'achat (the purchase price) de CHF 90.–/pièce pour une commande d'un tel volume. Suite à votre demande, vous avez reçu par e-mail la réponse suivante:

Good morning

Thank you for your order enquiry. I am pleased to inform you that we have the desired number of shower heads of the model 'Victoria' in stock. However, I must point out that our company has recently been forced to adjust prices due to rising production costs.

We can offer the desired 'Victoria' model at a purchase price of CHF 106.– each.

I will be happy to answer any questions you may have by telephone.

Best regards  
Sally Field

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 Field.

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 anglais avec Madame Field.

---

**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

