



Corrigé type

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 Allemagne.
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 (Kabel und Stecker) nécessaires. Il s'agit d'accessoires spécifiques (gerätespezifisches Zubehör). 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.

Corrigé type

Critical Incident 1 (communication): «Livraison incomplète» (langue étrangère)

Marche à suivre possible	Exemples	Techniques de communication appropriées ¹
Ich begrüsse den Lieferanten, stelle mich vor und erkläre höflich die Situation.	«Guten Tag Herr XYZ, hier spricht ... Ich rufe Sie wegen unserer Bestellung an. Wir haben vor kurzem die neuesten Modelle Ihrer Computer bestellt und soeben die Lieferung erhalten. Nach einer ersten Überprüfung habe ich festgestellt, dass ein Teil der Kabel und Stecker nicht mitgeliefert wurde.»	→ Saluer l'autre personne → Expliquer votre demande
Ich stelle offene Fragen, um die Ursachen zu ermitteln.	«Können Sie mir bitte erklären, warum die Lieferung nicht vollständig ist?»	→ Techniques de questionnement appropriées
Ich informiere den Lieferanten über die Folgen der Verzögerung.	«Wir benötigen Ihre Produkte, da die Computer in der kommenden Woche den Kunden vorgestellt werden.» «Wir zählen auf Sie als langjährigen Partner.»	→ Exposer votre point de vue
Ich bitte um eine Lösung.	«Könnten Sie uns eine Lösung vorschlagen und wäre es möglich, uns einen Rabatt für die verspätete Lieferung zu geben?» oder «Können Sie uns die Kabel und Stecker bis zum Ende der Woche zusenden?»	→ Recherche de solutions ensemble
Ich bitte den Lieferanten, das weitere Vorgehen festzulegen.	«Bitte teilen Sie mir das genaue Lieferdatum mit und bestätigen Sie mir das Ganze schriftlich.»	→ Convenir des prochaines étapes → Conclure l'entretien
No Go	→ Mettre la faute sur le fournisseur.	

¹ REMARQUE pour les expert-e-s: Les techniques mentionnées ne sont que des exemples. Différentes terminologies doivent être autorisées. Il est important que les apprenant-e-s puissent réfléchir à leurs actions et les justifier.

Questions de compréhension

Si nécessaire, posez 2–3 questions de compréhension sur la procédure décrite, par exemple: «Pourriez-vous répéter ... encore une fois? Pourriez-vous décrire ... encore une fois avec d'autres mots? Qu'entendez-vous exactement par écouter activement, comment faites-vous dans cette situation»?