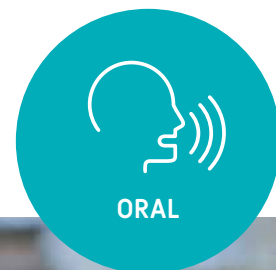




kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Corrigé type

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

Corrigé type

Jeu de rôle: «Augmentation des prix»

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 Madame Field: "Good morning, Ms Field, I'm very happy that you have found the time for this meeting today!"
- Petit bavardage – sur le temps qu'il fait, le Salon du sanitaire, combien de temps Madame Field séjournera en Suisse, etc.:
«How long are you here for?» Do you have any time for sightseeing? Do you like the fair so far? etc. »;

Communication concernant la demande

- Utiliser la première personne (je), résumer une dernière fois brièvement la raison de cette réunion:
"We are here to discuss the price rise for the shower heads 'Victoria' that our customers like so much. Your purchase price is nearly 20 percent higher than before – we were quite shocked to read this in your e-mail."
- Faire connaître vos besoins et attentes: indiquer fermement, mais avec politesse, que vous ne pouvez pas accepter l'augmentation de prix:
"Sadly we can't accept this rise in price. 106 Swiss francs compared to the 90 francs is just too much. We really don't understand the reasons for such a rise. Could you explain this again to me?"
- Ecouter activement ce que Madame Field a à vous dire et lui demander de préciser en cas de doute.

Recherche de solution

- Utiliser les techniques de négociation, tirer parti du fait que la société Kingston ne souhaitera pas mettre en péril la relation commerciale de longue date avec votre entreprise:
"Ms Field, please understand that we really cannot agree to the 106 Swiss francs per shower head. Our customers will not pay that much for this product. You know that we like the cooperation with your company a lot and we have worked together for a long time."
- Montrer votre disposition à trouver des compromis:
"Can't you come down a bit with your offered prices?"
"We could agree to pay a little more but not 20 percent more, you see."
- Choisir des questions appropriées:
"Are you offering us a price of 'XY' if we order 250 pieces? – Is this correct?"
- Obtenir des accords clairs:
"So, we have agreed that ..."

Fin de la conversation

- convenir des prochaines étapes:
«You will send us a new offer when you have discussed it with your boss. This will not take longer than a day. This is fine.»
- Prendre congé poliment:
«I am happy that we have found a solution which works for both of us. I wish you a pleasant stay at the fair and look forward to hearing from you soon! Bye for now.»

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, etc.) et communiquer de manière valorisante (faire preuve d'amabilité et de politesse, écouter activement, montrer de l'intérêt, du respect, etc.).
- La difficulté de cet entretien en particulier est de ne pas lâcher sur l'obtention d'un meilleur prix, tout en restant aimable, afin de ne pas compromettre la relation commerciale de longue date.
- Indispensable: à la fin de l'entretien, la personne candidate est parvenue à obtenir un accord.

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

- Actuellement, vous recevez en permanence des réclamations concernant les augmentations de prix.
- Vous les justifiez par l'augmentation des coûts de production et de personnel en Europe.
- Vous ne souhaitez pas ajuster vos prix et argumentez sur la qualité de vos pommeaux de douche: longue durée de vie / peu de défauts, prix stables sur les 15 dernières années, 3 ans de garantie.
- Vous avez comparé la concurrence et tous augmentent leurs prix, alors que la qualité est parfois nettement inférieure.
- Votre responsable vous a laissé entendre qu'à partir d'un montant de contrat de CHF 25 000.–, vous avez une marge de négociation d'environ 5%. Vous n'abordez cet argument des 5% que lorsque votre interlocuteur-trice «menace» de changer de fournisseur.
- C'est-à-dire que si le risque de perdre ce client se concrétisait, vous seriez prêt-e à baisser le prix à CHF 100.– pour une commande de 250 pièces.
- Le partenariat de longue date avec le secteur du commerce sanitaire suisse compte énormément pour vous.

